

**PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KOTA KOTAMOBAGU PROVINSI SULAWESI UTARA**

**Oleh :
Mohamad Yusuf Tawil
Joorie M. Ruru
Very Y. Londa**

Liquid health services every effort held alone or together in an organization to maintain and promote health, prevent and cure disease and restore the health of individuals, families, groups or communities. Looked at that hospital patients should be more capable in providing health services in the quest of healing and restoration of quality, fast on the outside top of the complaints as well as the provision of health services.

This research uses qualitative research methods, descriptive, the number of informants will be interviewed in this study amounted to 8 (eight) the informant; 1 person head of sub-division of The HOSPITALS of the city of Kotamobagu, 1 Staff Officer, 6 people of the community who are receiving services (patient). Data collection techniques are in use; interview techniques, techniques of observation, and data collection techniques, with documents. The data analysis techniques in use; reduction of data, data presentation, and conclusion / verification of withdrawal.

Keywords: Public Perception, Quality of Service

PENDAHULUAN

Paradigma baru pelayanan publik menempatkan publik sebagai pengguna jasa dan pemerintah sebagai pelayan masyarakat, sudah seharusnya pemerintah memantau dan memperhatikan kepuasan dan pendapat masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah atau koperasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumberdaya alam memperdalam

kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Salah satu yang termasuk dalam pelayanan publik/pelayanan umum dalam hal ini adalah pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu adalah salah satu rumah sakit milik pemerintah yang berada di Kotamobagu. RSUD Kotamobagu berkewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan sebaik mungkin yang mereka bisa kepada masyarakat Kotamobagu. Mengacu dari pada hakikat dasar dari

pelayanan kesehatan di rumah sakit di atas, dengan memberikan pelayanan kesehatan yang baik maka akan berimbas pada penilaian dan persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil pengamatan, peneliti melihat masih terdapat keluhan masyarakat menyangkut kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kota Kotamobagu yang masih kurang memuaskan. Di antaranya adalah:

Mencakup tanggap dalam pemberian pelayanan yakni seperti ketanggapan, kemauan, kesiapan, dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Ketanggapan petugas atau karyawan dibuktikan dengan waktu pelayanan efektif dan kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhannya. Namun kenyataan

yang terjadi masih terdapat masalah pada indikator tanggap yang masih kurang.

Mencakup kompetensi tenaga kesehatan/medis, kualitas pelayanan diukur dari kompetensi tenaga kesehatan yang bermakna memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan. Namun pada kenyataannya kompetensi yang dimiliki belum cukup memadai dalam hal ini dokter spesialisnya yang masih kurang.

Mencakup etika/sikap petugas dalam memberikan pelayanan yakni seperti kesopanan, kesungguhan, menghormati pasien, keramahtamahan dari penyedia jasa. Namun kenyataan yang terjadi dari segi etika ketika petugas memberikan pelayanan belum baik.

Mencakup Kelengkapan/fasilitas dalam menunjang pemberian

pelayanan kesehatan yakni seperti fasilitas pelayanan dan penampilan fisik dari suatu jasa. Namun kenyataan yang terjadi baik fasilitas umum maupun medis yang tersedia masih kurang.

Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti mengadakan penelitian dengan judul “Persepsi Masyarakat tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Kotamobagu, Provinsi Sulawesi Utara”.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Persepsi

Rakhmat (2011:50) persepsi merupakan pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menampilkan pesan. Sedangkan menurut Walgito (2002:87) persepsi

merupakan suatu proses yang didahului penginderaan yaitu proses stimulus oleh individu melalui proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan diproses selanjutnya merupakan proses persepsi. Persepsi dapat disimpulkan yaitu pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menampilkan pesan.

B. Konsep Pelayanan Publik

Ahmad (2010) pelayanan publik (*publik service*) adalah “pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik, yaitu pemerintah”. Menurut Widodo (2001:131) Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan

orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kesimpulannya, pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. Konsep Pelayanan Kesehatan

1. Pengertian Pelayanan Kesehatan

Notoatmojo (2008) pelayanan kesehatan adalah sub sistem

pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat. Menurut Azwar (2007) pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan perseorangan, keluarga kelompok, dan ataupun masyarakat.

2. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Adapun menurut Herlambang (2016:80) indikator penilaian kualitas pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut:

- a. Tanggap, kualitas pelayanan diukur dari ketanggapan, kemauan, kesiapan, dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini

juga menyangkut ketepatan dalam pelayanan. Ketanggapan petugas atau karyawan dibuktikan dengan waktu pelayanan efektif dan kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhannya.

- b. Kompetensi, kualitas pelayanan diukur dari kompetensi tenaga kesehatan yang bermakna memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan.
- c. Etika, etika petugas seperti kesopanan, rasa hormat, kesungguhan, keramahtamahan dari penyedia jasa.
- d. Kelengkapan, kelengkapan fasilitas pelayanan dan penampilan fisik dari suatu jasa.

Berdasarkan teori penilaian kualitas pelayanan kesehatan diatas, maka peneliti merujuk pada teori

indikator penilaian kualitas pelayanan kesehatan dari Herlambang (2016:80), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dapat dinilai melalui indikator-indikatornya yaitu: tanggap, kompetensi, etika, dan kelengkapan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini yang didasari dari sejumlah masalah yang tertuang dalam latar belakang masalah penelitian, serta disesuaikan dengan tujuan penelitian untuk itu, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dimana peneliti akan menggambarkan bagaimana persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Kotamobagu dengan indikatornya yaitu: tanggap, kompetensi, etika, dan kelengkapan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan pada penelitian skripsi ini berkaitan erat dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu Sulawesi Utara. Dalam pemberian pelayanan kesehatan menyangkut banyak hal yang harus diperhatikan, salah satunya kualitas pemberian pelayanan kesehatan, apalagi petugas yang akan memberikan pelayanan menjadi pokok inti dari proses pemberian pelayanan kesehatan. Untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan terdapat sejumlah indikator dalam melihat apakah pelayanan kesehatan itu berkualitas atau tidak. Herlambang (2016:80) indikator penilaian kualitas pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut: tanggap, kompetensi, etika, kelengkapan.

Persepsi Masyarakat Tentang ketanggapan petugas dalam

memberikan pelayanan Kesehatan Di RSUD Kota Kotamobagu Sulawesi Utara

Kualitas pelayanan diukur dari ketanggapan, kemauan, kesiapan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini juga menyangkut ketepatan waktu dari pelayanan. Ketanggapan petugas dibuktikan dengan waktu pelayanan efektif dan kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhannya. Ketanggapan juga merupakan ukuran seberapa besar pelayanan kesehatan itu memiliki hasil yang diharapkan. Ketanggapan merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pengguna jasa, dengan menyampaikan informasi yang jelas, membiarkan pengguna layanan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan yang

diberikan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan memberikan pelayanan yang baik dan cepat. Indikator ini merupakan dimensi yang dapat menciptakan kepercayaan pengguna kepada RSUD Kota Kotamobagu dalam hal pelayanan kesehatannya.

Persepsi Masyarakat Tentang Kompetensi Tenaga Medis Di RSUD Kota Kotamobagu Sulawesi Utara

Kompetensi yaitu kualitas pelayanan yang diukur dari kompetensi tenaga kesehatan yang bermakna memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan kesehatan. Untuk jumlah dokter dan dokter spesialis di RSUD Kota Kotamobagu belum memenuhi kebutuhan masyarakat Kotamobagu. Selain itu jumlah distribusi dokter dan dokter spesialis tidak merata serta kualitasnya masih perlu di tingkatkan.

Persepsi Masyarakat Tentang Etika/Sikap Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Di RSUD Kota Kotamobagu Sulawesi Utara

Etika/sikap dalam penelitian ini berkaitan dengan sikap petugas secara pribadi seperti kesopanan, rasa hormat, kesungguhan, keramahtamahan dari penyedia jasa, tidak membeda-bedakan dan mendahulukan kepentingan pengguna layanan. dari data yang diperoleh di lokasi penelitian baik perhatian petugas untuk memahami kebutuhan personal terhadap kebutuhan masyarakat, etika/sikap setidaknya akan terlihat dari sikap para pegawai yaitu mengutamakan sikap ramah dan sopan kepada masyarakat pengguna layanan. Pelayanan yang baik dapat diartikan sebagai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal. Karena itu sikap-sikap yang mengedepankan

kepentingan pelayanan kepada masyarakat di rumah sakit adalah sikap yang sangat dihargai oleh masyarakat. Dan tentunya masyarakat akan merasa puas akan penyelenggaraan pelayanan dari petugas yang diberikan kepada masyarakat.

Persepsi Masyarakat tentang Kelengkapan/Fasilitas Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Di RSUD Kota Kotamobagu Sulawesi Utara

Kelengkapan / fasilitas merupakan faktor yang penting karena penilaian masyarakat pengguna layanan untuk pertama kalinya adalah hal-hal yang berhubungan dengan kualitas serta kuantitas sarana dan prasarana fisik yang terdapat di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu dalam melaksanakan pelayanan, penilaian yang diberikan pengguna layanan terhadap kelengkapan akan mempengaruhi masyarakat. Sehingga

penilaian masyarakat terhadap pelayanan akan tinggi. Hal ini akan memberikan kepercayaan dan persepsi dari masyarakat pengguna layanan bahwa jasa yang diberikan sesuai dengan harapan mereka.

Kelengkapan umum yang terlihat antara lain gedung rumah sakit, mobil ambulance, tempat tidur pasien, kursi untuk pengunjung maupun pasien di setiap bangsal, dan ruang tunggu sampai fasilitas umum pendukung lainnya. Untuk kelengkapan / fasilitas medis antara lain instalasi farmasi, IGD, ruangan ICU, ruangan bedah, ruangan maternal dan neonatal, laboratorium, BDRS, Instalasi Gizi, ruang inap, poliklinik interna, poliklinik anak, poliklinik jantung, poliklinik bedah, poliklinik apotik, poliklinik gigi, poliklinik mata, poliklinik KIA. Poliklinik fisioterapi, poliklinik syaraf. Alat-alat untuk bedah jantung,

radiologi dan fasilitas medis pendukung lainnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian melalui hasil pengamatan, pengumpulan data dan proses wawancara yang peneliti lakukan, maka penelitian mengenai Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu Sulawesi Utara belum cukup baik, di lihat dari indikator-indikator tanggap, kompetensi, etika, dan kelengkapan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ada beberapa yang perlu diperbaiki.

Pertama Tanggap/Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan di RSUD Kota Kotamobagu belum cukup baik karena masih kurangnya ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan

masyarakat dalam hal ini kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan. *Kedua* Kompetensi, Untuk kompetensi tenaga ahli di RSUD Kota Kotamobagu di rasa masih kurang. Dalam hal ini jumlah dokter spesialisnya yang masih belum cukup memadai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Ketiga Etika, Untuk etika/sikap petugas dalam melayani masyarakat di RSUD Kota Kotamobagu dalam hal kesopanan, keramahtamahan, menghormati pasien, tidak membeda-bedakan dan mendahulukan kenutuhan pasien di rasa belum cukup baik.

Keempat Kelengkapan, Untuk kelengkapan fasilitas baik fasilitas umum maupun medis dalam menunjang pelayanan kesehatan di RSUD Kota Kotamobagu masih belum bisa di katakan cukup baik.

Karena masih terbatasnya fasilitas yang tersedia.

Daftra Pustaka

- Azwar, A. 2007. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Ahmad. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Crystalia, G. Ones. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Yogyakarta: Univeritas Negeri Yogyakarta.
- Herlambang, S. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Indonesia: Gosyen Publishing.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lewis dan Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Mulyana, D. 2005. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, D. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Walgito, B. 2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wasistiono. 2003. *Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo, J. 2001. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.

Sumber-sumber lain:

Data Jumlah PNS UPTD RSUD Kota Kotamobagu Tahun 2017

Rencana Strategis (RENSTRA) UPTD RSUD Kota Kotamobagu Tahun 2013-2018.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Depkes RI, 2009.