

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN GRATIS DI RUMAH SAKIT UMUM KABUPATEN NABIRE PAPUA.

ELLYS Y.S KAMIROKI
ARIE JUNUS RORONG
JOORIE MARHAEN RURU

Abstract: The purpose of this study was to find out the quality of free public health service in Nabire district general hospital. Research benefits as an information material for district governments and communities. The method used is qualitative method with descriptive approach type and research location at general hospital of Nabire district. Based on the results of research in accordance with the speed, timelines of service, accurate and quality but in the district general hospital Nabire until now the quality of health services is not timely in health services and provide inaccurate data in the service and quality that is given has not run well in public health service because the quality of free public health service in Nabire district public hospital has not done well. So in the free public health service in public hospitals Nabire should be improved so that public health services in the Nabire district public hospital can be effective.

Keywords: Quality, Health Services, Free.

PENDAHULUAN

Keunggulan setiap Negara lebih ditentukan oleh faktor kualitas kebijakan public (the quality of public policy) yang dikembangkan dan secara relative bukan pada faktor-faktor lain (Nugroho, 2012:626). Undang-undang dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan public harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggaraan Negara dengan kata lain bahwa seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak.

Dalam UUD mengatakan bahwa "Negara wajib melayani setiap warga Negara" hal ini berkaitan erat dengan aspek pelayanan public yang merupakan proses pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelaksanaan pelayanan public yang prima dapat dinilai dari proses dan produk pelayanannya. Aspek proses meliputi SDM aparatur, mekanisme serta sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses, sedangkan aspek produk pelayanan meliputi jenis, kualitas, dan kuantitas produk pelayanan (Surjadi, 2009).

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Kualitas

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyangkut arti relatif karena bersifat apstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik dengan demikian untuk

menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Konsep Pelayanan

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia adalah sebagai berikut: Pelayanan adalah pemberian sesuatu kepada seseorang dalam bentuk jasa, dalam hal ini pelayanan di pandang sebagai sebuah proses yang berkaitan langsung dengan orang lain, yang berkonotasi kepada hal yang tidak berwujud, sebagaimana tujuan dari pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan (dalam hal ini masyarakat), walaupun tujuan dari manajemen pelayanan ini terlihat mudah dan sederhana tetapi tidak demikian dengan pelaksanaannya di lapangan, tentu akan ditemui kendala-kendala yang muncul di lapangan yang kadang di luar prediksi (Poerwadarminta, 2003:886).

Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan, dalam hal kesetaraan posisi tawar antara petugas/instansi pemberi jasa pelayanan, layanan dan masyarakat penerima pelayanan (Ratminto dan Wirnasih, 2005: 36)

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada

masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan Gratis

Menurut Robert dan Prevest dalam Lupiyoadi (2001), kualitas pelayanan kesehatan bersifat multi dimensi. Ditinjau dari pemakai jasa pelayanan kesehatan (health consumer) maka pengertian kualitas pelayanan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahmatan petugas dalam melayani pasien, kerendahan hati dan kesungguhan.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Meyer & Greenwood mengartikan Deskripsi kualitatif semata-mata mengacu pada identifikasi sifat-sifat yang membedakan atau karakteristik sekelompok manusia, benda, atau peristiwa.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif di mana dalam penelitian bersifat deskriptif yaitu melakukan wawancara mendalam pengumpulan data primer dan pengumpulan data-data sekunder, yang kemudian hasil data primer dan sekunder diolah dan akan di peroleh data.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini di laksanakan di RSUD. NABIRE /PAPUA sebagai layanan tingkat tersier yang bekerja sama dengan pemerintah kabupaten nabire dalam melaksanakan program pelayanan kartu papua sehat.

Informan Penelitian

Informan yang di maksud dalam penelitian ini adalah aparatur dan took masyarakat yang menangani langsung atau terkait penelitian ini. Teknik purposive sampling (*judgement sampling*) merupakan pemilihan siapa subjek yang ada dalam posisi terbaik untuk memberikn informasi yang di butuhkan (Ulber silalahi 2009 : 272). Purposive sampel ini di gunakan dalam penentuan jumlah informan penelitian. Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 informan

Fokus penelitian

Batasan masalah dalam penelitian kualitatif di sebut dengan fokus yang berisi pokok masalah yang bersifat umum. Penetapan fokus dalam penelitian kualitatif sangat penting karena untuk membatasi studi dan untuk mengarahkan pelaksanaan suatu penelitian atau pengamatan.

Menurut Surjadi (2009:46) kriteria pelayanan prima pada dasarnya mencakup empat prinsip yaitu

Cetak yang terdiri dari cepat, tepat, akurat dan berkualitas.

Teknik pengumpulan data

1. Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap key informan yang compatible terhadap penelitian kemudian observasi langsung ke lapangan untuk menunjang penelitian yang di lakukan agar mendapat sumber data yang di harapkan.

Teknik analisis data

Untuk mendapatkan jawaban permasalahan dan kesimpulan dari penelitian maka digunakan analisi data deskriptif kualitatif yaitu melakukan pengamatan langsung dan mengadakan wawancara kepada pihak yang berkaitan. Di Rs.nabire maupun kepada penerima (masyarakat) pelayanan tentang kualitas pelayanan kesehatan Gratis di Rs umum kabupaten nabire.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskriptif objek penelitian

1. Sejarah Singkat Kabupaten Nabire

“Nabire” demikian sekarang disebut, adalah suatu wilayah Pemerintahan Kabupaten yang terhampar di seputar “Leher Burung” pulau Papua. Dalam perkembangannya “Nabire” telah melampaui fase-fase : sebelum masuknya Pemerintahan Belanda, jaman Pemerintahan Belanda dan jaman Pemerintahan RI Hingga saat itu.

Paparan mengenai sejarah Pemerintahan Kabupaten Nabire ini bukanlah merupakan suatu tulisan yang sudah sempurna, sehingga masih perlu untuk dikaji dan disempurnakan bersama-sama sehingga menjadi suatu materi yang bisa dipahami dan diterima oleh semua kalangan.

4.2 Deskripsi Wawancara

Dalam penelitian primer yang di peroleh melalui Wawancara terhadap informan. Untuk Daftar pertanyaan sendiri di kategorikan Menjadi 2 yaitu pertanyaan untuk 3 Dokter/perawat dan pertanyaan untuk 7 pegawai administrasi rumah sakit/pasien yang sudah merasakan pelayanan KPS jadi Jumlah Informan yang berhasil di wawancarai adalah 10 orang. Adapun hasil dari wawancara penulis adalah sebagai berikut :

Informan 1 : Dokter Rumah Sakit M.P (Perempuan) pelayanan di Rumah sakit Nabire belum efektif karena adanya keterlambatan waktu saat memberi pelayanan obat kepada pasien di karenakan obat yang sering dari apotik lambat sehinga pemberian obat kepada pasien terlambat/tidak tepat waktu.ada juga pasien yang mengeluh saat di beri pelayanan tetapi Dokter dengan sabar melayani dan memberikan edukasi yang baik dan tidak ada

perbedaan pelayanan, yang menjadi perbedaan hanya pada pemberi layanan dan dokter melayani sesuai dengan permintaan dari pasien “tidak memberi perbedaan layanan kepada pasien yang kaya dan miskin kami sebagai dokter memberi pelayanan semaksimal mungkin.

Informan 2 : Perawat Rumah Sakit R.T (Laki-laki) program pelayanan kesehatan gratis khususnya KPS kami sebagai perawat sudah mengetahui dan pelayanan KPS ini di tiap ruangan RS ini ada. Tidak ada perbedaan pelayanan yang di berikan kepada peserta KPS dan Non KPS pemberian pelayanan dari kelas I,II dan III Semuanya sama tidak ada perbedaan, dalam melayani masyarakat sesuai dengan jam yang telah di tentukan dan sesuai dengan *Standar Operating Procedur* (SOP). Jika ada peraw yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan aturan maka akan di kenakan sanksi dari kepala ruangan/pimpinan, saat ini peraturan dalam memberi pelayanan kepada pasien sudah memberikan efek jera bagi yang melanggar peraturan tersebut karena masih dalam proses akreditasi yang baik. Rumah Sakit Umum Kabupaten Nabire menjadi Pusat

Rangkuman Hasil Penelitian

Sesuai yang telah di kemukakan dalam metode penelitian di atas bahwa yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Kesehatan Gratis di Rumah Sakit Umum Kabupaten Nabire. Berdasarkan hasil Wawancara penulis terhadap beberapa informan yaitu :

1. Dokter 1 Orang
2. Perawat 2 Orang
3. Pegawai administrasi Rumah Sakit 1 Orang
4. Pasien yang merasakan pelayanan KPS 6 Orang

Dengan demikian jumlah informan yang berhasil di wawancarai 10 orang.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah di paparkan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan Gratis di Rumah Sakit Umum Kabupaten Nabire dapat di lihat dari aspek ketepatan waktu kecepatan akurat kualitas ketika memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan dan kenyamanan konsumen dengan Kesimpulan Sebagai berikut:

a. Kecepatan waktu pelayanan

Di tinjau dari hasil kecepatan waktu pelayanan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Nabire, dapat di lihat hasil kerja mengenai kualitas pelayanan kesehatan gratis yang di laksanakan oleh pegawai Rumah Sakit Nabire kurang, bukan hanya itu saja

tapi banyak kendala yang di temui oleh peneliti baik dari observasi dan wawancara bahwa masih banyak kendala yang di temui seperti tidak cepat memberikan obat-obatan kepada pasien dan juga waktu pemeriksaan pasien, adapun pengawasan terhadap peraturan Rs serta disiplin kerja karyawan terhadap pasien perlu di tingkatkan. Dengan kendala yang di alami maka hasil dari pencapaian dalam Kualitas pelayanan kesehatan gratis di Rumah Sakit Umum Kabupaten Nabire masih belum efektif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kualitas pelayanan kesehatan gratis di Rumah Sakit Umum Nabire belum terlaksana dengan baik. Hal ini terbukti dalam hasil jawaban para informan berdasarkan hasil penelitian dilihat dari indikator yaitu :

1. Kecepatan waktu pelayanan : Dalam pencapaian hasil penelitian Kualitas pelayanan kesehatan gratis di Rumah Sakit Umum Nabire bahwa pelayanan kesehatannya masih belum efektif masih banyak kendala-kendala yang ada terlebih khusus pelayanan yang di berikan kepada pasien tidak cepat dalam memberikan waktu pelayanan seperti memeriksa pasien/memberikan obat terhadap masyarakat/pasien.
2. Ketepatan waktu pelayanan : yang di hasilkan dari hasil penelitian yang di dapatkan di lapangan berdasarkan dalam pelayanan kesehatan bahwa pegawai Rumah Sakit Umum Nabire masih kurang, bukan hanya itu saja tetapi masih banyak kendala yang di temui seperti tidak tepat waktu dalam menerima pelayanan serta sarana dan prasarana yang belum memadai.

Saran

1. Kecepatan waktu pelayanan, Rumah Sakit Umum Nabire harus lebih mendisiplinkan pegawainya dalam kecepatan waktu pelayanan yang di berikan kepada masyarakat/pasien untuk meningkatkan disiplin waktu pelayanan yang cepat dan harus lebih memahami akan kebutuhan masyarakat/pasien agar kualitas pelayanan kesehatan gratis di Rumah Sakit Umum Nabire bisa tertata dengan baik.
2. Ketepatan waktu pelayanan, pegawai Rumah Sakit Nabire harus meningkatkan waktu dalam melayani masyarakat, harus lebih memperhatikan waktu dalam pemberian pelayanan agar masyarakat/pasien selalu tepat waktu dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Dan kesadaran masyarakat perlu juga di bangun untuk agar lebih memahami betapa pentingnya

kesehatan. Agar Rumah Sakit Nabire lebih baik lagi dan bisa efektif serta tidak ada juga keluhan-keluhan dari masyarakat/pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Syukur, 1988. *Laporan temu kajian posisi dan peran ilmu administrasi Negara dan manajemen*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia dan Asia Fondation.
- Surjadi. 2009. Pengembangan kinerja pelayanan publik. Bandung: PT Rafika Aditama.
- Arif, 2007. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, Malang: Banyuman Media publinshing
- Azwar, Azrul. 2011. *Pengantar administrasi kesehatan*, Tangerang: Binarupa Akasar Publisher.
- Dunn, William N, 2003. *Analisis kebijaksanaan public*, Yogyakarta Gaja mada University press.
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta; Bumi Aksara.
- Tjiptono, F dan Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta; Andi Offset.
- Sinambela. 2006. *Reformasi pelayanan Publik* . Jakarta; Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan, Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Poerwadarminta. 2003. *Kamus Besar Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Goetsch dan Davis, 1994 dalam Nasution (2005), *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management* , Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor : 14-18.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Silalahi. Ulber, *Metode Penelitian Sosial*, PT. Refika Aditama: Bandung, 2009.
- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan Konsep pelayanan public serta implementasinya*. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana, 2003. *TQM* Edisi Revisi Yogyakarta :
- Drg. Aloysius Giyai, 2015. *Melawan Badai Kepunahan Gebrakan Papua Sehat Menuju Papua Bangkit Mandiri dan Sejahtera*. Jayapura : Papua Pustaka Raya (PAKAR)
- Tjiptono, F dan Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta; Andi Offset.
- Sumber-sumber lain :
- Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
- Keputusan Mentri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, Tentang Pelayanan
- Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003