

**KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
TRIKORA SALAKAN KECAMATAN TINANGKUNG KABUPATEN BANGGAI
KEPULAUAN PROVINSI SULAWESI TENGAH**

**NESMITA MOLIDA
JOYCE J. RARES
NOVVA N. PLANGITEN**

nesmitamolida@gmail.com

Absrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Trikora Salakan Kecamatan Tinangkung Kabupaten Banggai Kepulauan Provinsi Sulawesi Tengah. Jenis penelitian deskriptif kualitatif. Semua data yang disajikan sesuai dengan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh dari berbagai sumber dianalisis dan dibuat kesimpulan.

Permasalahan dalam penelitian ini terletak pada kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Trikora Salakan Kecamatan Tinangkung Kabupaten Banggai Kepulauan Provinsi Sulawesi Tengah sesuai dengan hasil penelitian terdapat pelayanan kesehatan pada tingkat sarana dan prasarana Rumah Sakit Umum Daerah Trikora Salakan masih kurang memadai begitupun kehandalan, daya tangkap, jaminan dan perhatian sehingga pasien rawat jalan masih belum mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik namun tidak sedikit pasien yang menganggap bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Sarana Prasarana, Kehandalan, Daya Tangkap, Jaminan, Perhatian

Abstract

This research aims to describe the quality of outpatient services at the Trikora Salakan Regional General Hospital, Tinangkung District, Banggai Islands Regency, Central Sulawesi Province. This type of qualitative descriptive research. All data presented are in accordance with primary and secondary data. Data collection techniques based on observation, interviews and documentation. Data obtained from various sources were analyzed and conclusions were drawn. The problem in this study lies in the quality of outpatient services at the Trikora Salakan Regional General Hospital, Tinangkung District, Banggai Islands Regency, Central Sulawesi Province. Capability, assurance and attention so that outpatients still do not get good health services, but not a few patients think that the quality of services provided is good enough.

Keywords: Quality, Service, Infrastructure, Reliability, Capability, Guarantee, Attention

PENDAHULUAN

Persaingan dalam masyarakat usaha (business) tidak hanya pada segi mutu dan jumlah tetapi juga dalam hal layanan. Pelayanan dijadikan faktor penentu dalam persaingan yang semakin seru dengan pengenalan sistem layanan baru yang serba cepat tepat dan memuaskan. Memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran bila masalah layanan mendapat perhatian besar berulang kali dibicarakan, baik oleh masyarakat maupun manajemen itu sendiri, baik secara khusus maupun dalam kaitannya dengan kegiatan organisasi/usaha.

Pelayanan kesehatan salah satunya bertujuan untuk meningkatkan derajat hidup masyarakat, dengan kesehatan yang baik akan dapat menjadikan masyarakat mandiri dan mampu menciptakan kesejahteraan bagi dirinya. Kesehatan merupakan kunci untuk terwujudnya sebuah pembangunan, karena dengan memiliki kesehatan yang baik masyarakat dapat bekerja dengan maksimal dan mampu bersaing dalam mewujudkan sebuah pembangunan, seiring dengan perubahan pola pikir masyarakat saat ini, menjadikan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dan perhatian terhadap hak yang dimiliki seseorang untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas, hal tersebut menjadikan semakin meningkat pula peranan pemerintah dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan catatan pengertian pelayan kesehatan, prinsip pemberian pelayanan kesehatan dan tujuan pemberian pelayanan kesehatan dapat diketahui serta dipahami baik oleh pemberi pelayanan kesehatan dan terlebih bagi pihak penerima pelayanan kesehatan.

Pembangunan kesehatan di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai perwujudan kesejahteraan umum. Pembangunan kesehatan tersebut diselenggarakan dengan berdasarkan kepada

sistem kesehatan nasional (SKN) yang merupakan suatu tatanan yang menghimpun berbagai upaya bangsa Indonesia secara terpadu dan saling mendukung guna menjamin derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Sesuai dengan tujuan pembangunan nasional dalam pembukaan Undang Undang Dasar 1945, yaitu untuk meningkatkan kecerdasan bangsa dan kesejahteraan rakyat, maka setiap penyelenggaraan Sistem Kesehatan

Nasional (SKN) berdasarkan pada prinsip Hak Asasi Manusia (HAM). sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 28 H ayat (1) yang menggariskan bahwa setiap rakyat berhak atas pelayanan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya tanpa membedakan suku, golongan, agama, jenis kelamin, dan status sosial ekonomi, serta pelaku dari pada penyelenggaraan pembangunan kesehatan adalah masyarakat, pemerintah (pusat, provinsi, kabupaten atau kota), badan legislatif serta badan yudikatif. Sumber : (depkes.go.id : diakses pada 5 November 2012). Oleh karena itu lingkungan Pemerintah baik Pemerintah Pusat dan pemerintah daerah harus saling bahu membahu melaksanakan pembangunan kesehatan yang terencana, dan terpadu dalam upaya bersama-sama mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Keberhasilan pembangunan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing sumber daya manusia. Untuk mencapai keberhasilan dalam pembangunan bidang kesehatan tersebut diselenggarakan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh berjenjang dan terpadu. Dalam hal ini rumah sakit sebagai unit pelaksana teknis serta Dinas Kesehatan merupakan penanggung jawab penyelenggara upaya kesehatan untuk jenjang pertama di wilayah kerjanya masing-masing. Rumah sakit sesuai dengan fungsinya (melaksanakan pelayanan medis, pelayanan penunjang medis) berkewajiban mengupayakan, menyediakan dan

menyelenggarakan pelayanan yang bermutu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk sarana kesehatan, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah atau masyarakat berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan dasar atau kesehatan rujukan dan atau upaya kesehatan penunjang. Di dalam menjalankan fungsinya diharapkan senantiasa memperhatikan fungsi sosial dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan meningkatnya mutu pelayanan rumah sakit. Faktor yang dominan mempengaruhi mutu rumah sakit adalah sumber daya manusia (Depkes, 2002) Sebagaimana dalam Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang pengaturan penyelenggaraan rumah sakit ditegaskan dalam Pasal 3 yang bertujuan:

1. Mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.
2. Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di Rumah Sakit.
3. Meningkatkan mutu dan mempertahankan Standar Pelayanan Rumah Sakit, dan
4. Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit, dan rumah sakit.

Dalam upaya memenuhi tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, sebagaimana fungsi pemerintah untuk mewujudkan serta meningkatkan pelayanan pada warga masyarakat secara maksimal, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang kesehatan.

Sumber daya manusia yang terlibat secara langsung dalam pemberian pelayanan kepada pasien adalah dokter, perawat, bidan serta tenaga penunjang lainnya. Diantara tenaga tersebut, 40% adalah tenaga perawat (Depkes, 2002). Menurut Gillies (1989) mutu

pelayanan keperawatan menjadi cerminan mutu pelayanan rumah sakit secara umum. Oleh karena itu manajemen rumah sakit harus mampu mengelola sumber daya keperawatan dapat lebih bermutu dan mampu memberikan kepuasan kepada pasien, keluarga dan masyarakat.

Pelayanan kesehatan juga sangat penting artinya bagi pemerintahan daerah, bahkan lebih besar peranannya terhadap kepentingan umum, karena proses pelayanan itu sendiri tidak terlepas dari tugas dan fungsi setiap pegawai yang terdapat di dinas-dinas dan instansi terkait terutama pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) yang memiliki tugas dan fungsi melaksanakan pelayanan medis, serta pelayanan penunjang medis dan berkewajiban mengupayakan, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan yang bermutu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas agar menjalankan program dan kegiatan yang sudah direncanakan oleh setiap satuan kerja perangkat daerah secara efektif dan efisien.

Berdasarkan keputusan menteri kesehatan Nomor 129/Menkes/SK//II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, standar minimal rawat jalan adalah sebagai

betrikut:

1. dokter pemberi layanan di poliklinik spesialis.
2. ketersediaan pelayanan
3. ketersediaan pelayanan di RS jiwa
4. jam buka pelayanan
5. waktu tunggu dirawat jalan
6. kepuasan pelanggan

Begitupun mengenai pelayanan kesehatan yang terdapat dalam wilayah kerja Rumah Sakit Umum Daerah Trikora Salakan Kecamatan Tinangkung Kabupaten Banggai Kepulauan.

Berdasarkan pengamatan yang

dilakukan oleh penulis diketahui bahwa tingkat pemanfaatan Rumah Sakit Umum Daerah Trikora Salakan masih kurang baik dan memadai misalnya pada ruang tunggu yang masih sempit dan tempat parkir, begitupun pelayanan kepada pasien rawat jalan masih terdapat beberapa pasien yang mengeluh saat melakukan pengontrolan bahwa biasanya pasien masih menunggu lama karena dokter spesialis yang ditunjukkan belum hadir kemudian pelayanan pemberian obat-obatan masih belum tepat sasaran hal ini juga didapat dari keluhan pasien rawat jalan, peralatan di Rumah sakit juga masih minim dan bagian kepegawaian administrasi Rumah Sakit Umum Daerah

Trikora Salakan didapat fakta bahwa pelayanan masih terbelit-belit, pulang sebelum jam kerja selesai, tingkat kehadiran tenaga medis yang sering mangkir dan beban kerja tidak merata sehingga banyak masyarakat yang masih kurang yakin akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Daerah Trikora Salakan dan memilih berobat di Rumah Sakit Terdekat Misalnya Rumah Sakit Daerah Banggai Laut. Gambaran di atas, menjelaskan bahwa problem mendasar dari minimnya kualitas pelayanan kepada pasien-pasien termasuk kepada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Trikora Salakan. Dari latar belakang masalah ini, maka penulis menjadikan persoalan tentang Kualitas Pelayanan yang diterapkan di Rumah Sakit Umum Daerah Trikora Salakan sebagai fokus dalam penelitian ini. Oleh karena itu penelitian ini bertema “Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Trikora Salakan Kecamatan Tinangkung Kabupaten Banggai Kepulauan”.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan menjadi satu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan

mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh para suraman, Berry dan Zenthaml (dalam Lupiyoadi, 2006:181). Service quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima Service Quality dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Menurut Wyckof (dalam Wisnalmawati, 2005:155) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono, 2005 : 121). Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1997) dalam Wisnalmawati (2005:156) hal berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayan (Roesanto, 2000) dalam Nanang Tasunar (2006:44). Oleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program

pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya (Suratno dan Purnama, 2004:74).

Dalam penelitian ini saya mengambil teori tersebut yang relevan pada masalah tentang kualitas pelayanan di Rumah sakit daerah trikora salakan Kecamatan Tinangkung Kabupaten Banggai Kepulauan. Peneliti menggunakan teori dari Fandy Tjiptono (2006:70) menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas jasa, yaitu :

1. Saranan dan Prasarana Fisik (*Tangible*)

Yaitu meliputi rumah sakit, penampilan gedung dan kelengkapan fasilitas rumah sakit, kerapihan, kesopanan, dan keramahan karyawan rumah sakit.

2. Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Misalnya: kemudahan menghubungi perusahaan dan ketepatan janji mengenai waktu pemasangan alat.

3. Daya Tangkap (*Assurance*)

Yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat. Misalnya; kecepatan dokter melayani pasien, dan penanganan yang tepat pada pasien, membutuhkan pelayanan dokter dan perawat.

4. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan, serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, misalnya : keramahan dan kesopanan dari Customer Service rumah sakit dan kesopanan dari dokter dan perawat saat melayani pasien.

5. Perhatian (*emphaty*)

Yaitu kesediaan untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan, misalnya : perhatian dari dokter untuk mendengar keluhan pasien dan memberi solusi serta pelayanan kepada pasien.

METODE PENELITIAN

Untuk mengetahui kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Trikora Salakan Kecamatan Tinangkung Kabupaten Banggai Kepulauan, dengan unsur-unsur pokok yang harus ditemukan sesuai dengan butir-butir rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, maka digunakan metode penelitian kualitatif.

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional merupakan kegiatan penelitian yang dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Kemudian empiris yaitu cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indra manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Selanjutnya, sistematis yaitu proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis. Data yang diperoleh melalui penelitian adalah data empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis dan bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif dinamakan lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Makna yaitu data yang pasti yang

merupakan suatu nilai di balik data yang tampak (Sugiyono, 2012 : 9).

Informan Penelitian

- a. Kepala Ruang Rawat Jalan 1 orang.
- b. Pasien rawat jalan 6 orang.

HASIL PENELITIAN

Dalam upaya mewujudkan sebuah birokrasi yang bersih dan berdasarkan pada prinsip *good governance* maka profesionalitas dan keahlian penyediaan layanan (dalam hal ini RSUD Trikora Salakan Kecamatan Tinangkung Kabupaten Banggai Kepulauan) adalah hal yang utama demi kepuasan yang diterima oleh penerima layanan. Mutu pelayanan unit rawat jalan (poliklinik) dapat memberikan persepsi tingkat mutu rumah sakit secara keseluruhan bagi pelanggan, karena diasumsikan kontak harus didesain sedemikian rupa oleh rumah sakit agar mampu mewujudkan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen. Pelayanan berkualitas dalam konteks pelayanan di rumah sakit berarti memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarga terhadap rumah sakit (Sabarguna 2004).

1. Sarana dan Prasarana

Menurut Moenir (1992-119), mengatakan sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Menurut Arikunto (2006) karena jasa tidak dapat diamati secara langsung maka pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi, sarana, prasana

serta jenis pelayanan rawat jalan sangat beranekaragam, sehingga sulit merumuskan tolak ukur yang bersifat baku. Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Trikora Salakan, Kecamatan Tinangkung, Kabupaten Banggai Kepulauan responden mengatakan bahwa kualitas pelayanan dalam bentuk fasilitas sudah cukup memadai walaupun masih ada beberapa alat yang sudah rusak namun keperluan atau kebutuhan pasien masih dapat terpenuhi. Adapun beberapa keluhan dari pasien yaitu pada ruang tunggu yang ada pada gedung rawat jalan masih sangat sempit dan tidak luas, kadang-kadang pasien yang lain akan menunggu di luar gedung rawat jalan menunggu antrian, kemudian yang saat ini masih menjadi kekurangan Rumah Sakit Umum Daerah Trikora Salakan adalah tempat parkir yang dimana kendaraan-kendaraan masih ditempatkan dibawah pohon. itu juga yang menjadi kekhawatiran oleh para pasien dan pengantar. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat fasilitas sudah cukup baik namun ada beberapa yang perlu diperhatikan oleh Pihak Rumah Sakit yaitu ruang tunggu dan tempat parkir.

2. Keandalan

Keandalan atau reliability didefinisikan sebagai probabilitas bahwa suatu komponen system akan menginformasikan suatu fungsi yang dibutuhkan dalam periode waktu tertentu ketika digunakan dalam kondisi operasi Ebeling: 1997. Keandalan juga dapat didefinisikan sebagai probabilitas yang selalu dikaitkan dengan akumulasi waktu dimana suatu alat beroperasi tanpa mengalami kerusakan dalam kondisi lingkungan tertentu. Menurut Tjitono (2007), dimensi ini menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan atau jasa yang diharapkan secara meyakinkan, cepat, akurat, andal dan konsisten. Berdasarkan hasil analisa data pada dimensi

kehandalan, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Trikora Salakan Kecamatan Tinangkung Kabupaten Banggai Kepulauan sudah baik, menurut para tim medis telah memberikan yang terbaik kepada pasien misalnya pemberian pelayanan berupa obat-obatan dan juga memberikan dorongan kepada pasien, dan penjelasan yang jelas kepada pasien.

3. Daya Tangkap

Dimensi ini menunjukkan kesediaan penyediaan jasa terutama stafnya untuk membantu serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyediaan jasa yang penuh perhatian dan tanggap dalam memberikan pelayanan. Yakni menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen dengan menyampaikan informasi yang jelas. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit

Umum Daerah Trikora Salakan Kecamatan Tinangkung Kabupaten Banggai Kepulauan bahwa masih banyak pasien yang mengeluh dan mengatakan kepada para tim medis untuk lebih cepat merespon jika mereka membutuhkan namun kenyataan yang dikatakan oleh responden pihak rumah sakit bahwa pelayanan yang mereka berikan sudah dilakukan dengan baik saat pasien datang ke rumah sakit untuk melakukan pengontrolan saat itu juga dilakukan atau dilaksanakan dengan cepat dan segera untuk menangani pasien sehingga pasien tidak terlantar dan menunggu lama dan walaupun itu semua sudah dilakukan namun masih juga ada pasien yang masih kurang memahami dan mengerti dengan yang dilakukan oleh tim medis. Sehingga masih banyak yang mengatakan bahwa keprofesional para dokter masih kurang.

4. Jaminan

Dimensi ini menekankan pada kemampuan penyediaan jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyediaan jasa terutama pegawainnya mampu memenuhi kebutuhan konsumennya, serta memberikan pelayanan dengan kepastian dan bebas dari keragu-raguan. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Trikora Salakan Kecamatan Tinangkung Kabupaten Banggai Kepulauan bahwa menurut responden oleh pihak medis latar belakang pendidikan tenaga medis yang rata-rata berpendidikan diploma keperawatan, selain itu tenaga medis bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dan penyakit pasien juga berbeda-beda sehingga tindakan SOP nya sesuai dengan penyakitnya. ini juga telah di akui oleh responden pasien akan jaminan yang diberikan oleh tim medis. Namun masih ada juga pasien yang tidak merasah puas akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tim medis sehingga disimpulkan bahwa jaminan yang diberikan oleh para tim medis cukup baik.

5. Perhatian

Perhatian adalah pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditunjukkan kepada sesuatu atau sekumpulan objek (Walgito, 1997). Dengan demikian, apa yang diperhatikan oleh individu akan didasari dan betul-betul jelas bagi individu tersebut. Dimensi ini menunjukkan kemampuan penyediaan jasa dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memberikan

keinginannya. Dimensi ini merupakan kemampuan penyediaan jasa dalam memperlakukan konsumen sebagai individu-individu yang special. Berdasarkan fakta yang terjadi dilapangan menurut dari pihak rumah sakit bahwa tidak pasien yang diperlakukan khusus, semua diperlakukan sama baik dari pasien jamkesmas, askes, ataupun BPJS, ada juga pasien yang mendapat perhatian khusus bukan pelayanan khusus agar pasien mau berobat dan rutin melakukan pengontrolan secara berkala.

Untuk ini diperhatikan bahwa sekalipun prinsip pokok program menjaga mutu pada pelayanan rawat jalan tidak banyak berbeda dengan berbagai pelayanan kesehatan lainnya, namun karena pada pelayanan rawat jalan ditemukan beberapa ciri khusus, menyebabkan penyelenggaraan program menjaga mutu pada pelayanan rawat jalan tidaklah semudah yang diperkirakan, ciri-ciri khusus yang dimaksud adalah:

1. tenaga pelaksana pekerja pada sarana pelayanan rawat jalan umumnya terbatas, sehingga disatu pihak tidak dapat dibentuk suatu perangkat khusus yang diserahkan tanggung jawab penyelenggara menjaga mutu, dan pihak lain, apabila beban kerja terlalu besar, tidak memiliki cukup waktu untuk menyelenggarakan program menjaga mutu.
2. hasil pelayanan rawat jalan sering tidak diketahui, ini disebabkan Karena banyak dari pasien tidak datang lagi ke klinik.
3. beberapa jenis ppenyakit yang datang kesarana pelayanan rawat jalan adalah penyakit yang dapat sembuh sendiri, sehingga penilaian yang objektif sulit dilakukan.
4. beberapa jenis penyakit yang datang kesarana pelayanan rawat jalan adalah

mungkin penyakit yang telah berat dan bersifat kronis, sehingga menyulitkan pekerjaan penilaian.

5. beberapa jenis penyakit yang datang berobat datang kesarana pelayanan rawat jalan mungkin jenis penyakit yang penanggulangannya sebenarnya berada diluar kemampuan yang dimiliki. Keadaan yang seperti ini juga akan menyulitkan pekerjaan penilaian.
6. rekam medis yang dipergunakan pada pelayanan rawat jalan tidak selengkap rawat inap, sehingga data yang diperlukan untuk penilaian tidak lengkap.
7. perilaku pasien yang datang kesarana pelayanan rawat jalan sukar dikontrol, dan karenanya sembuh atau tidaknya suatu penyakit yang dialami tidak sepenuhnya tergantung dari mutu pelayanan yang diselenggarakan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pemaparan dan temuan-temuan dilapangan mengenai “ kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Trikora Salakan Kecamatan Tinangkung Kabupaten Banggai Kepulauan dengan kesimpulan akhir sudah cukup berjalan dengan baik akan tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki agar tercipta pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien.

Dari hasil penelitian diatas bahwa disimpulkan kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pada fasilitas sudah cukup baik, pihak Rumah Sakit telah berupaya menyiapkan fasilitas untuk para pasien agar dapat memenuhi keinginan pasien, keadaan gedung Rumah Sakit Umum Daerah Trikora sudah baik hanya saja masih ada pembangunan gedung yang sementara berlangsung kemudian pada ruang tunggu

- ataupun pada tempat parkir masih sangat tidak memenuhi keinginan pasien sehingga banyak pasien yang sungkan datang ke Rumah Sakit untuk melakukan pengontrolan.
2. Profesionalitas dan keahlian dokter dan perawat sudah cukup baik, namun masih ada pasien yang mengeluh akan tingkat pelayanan oleh para dokter.
 3. Sikap dan perilaku petugas medis sudah cukup baik akan tetapi masih ada beberapa petugas medis dan petugas administrasi yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien, terutama yang berusia muda.
 4. Respon yang diberikan oleh tenaga medis sudah cukup baik.
 5. Para dokter serta perawat telah memberikan perhatian yang sama terhadap seluruh pasien yang melakukan pengontrolan . kategori ini berarti perhatian yang diberikan oleh pihak rumah sakit sudah cukup baik

Saran

Terkait dari hasil penelitian ini, ada beberapa saran yang penulis ingin sampaikan yaitu sebagai berikut:

1. perbaikan sarana dan prasarana dan kelengkapan alat-alat medis yang dibutuhkan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Trikora Salakan hal ini berguna untuk dapat mengoptimalkan pelayanan kepada pasien. Selain itu pihak manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Trikora Salakan juga hendaknya memperhatikan factor factor pemicu yang menimbulkan keresahan pada pasien atau penunggu misalnya pada ruang tunggu dan tempat parkir sehingga menciptakan kenyamanan kepada pasien maupun penunggu.
2. Bagi pihak Rumah Sakit untuk bisa mempertahankan atau bahkan lebih meningkatkan kualitas playanan kepada pasien. Disamping itu hendaknya memperbanyak pelatihan-pelatihan dan

pendidikan tentang pelayanan bermutu mulai dari pengetahuan dan keterampilan sehari-hari.

3. Bagi petugas diharapkan untuk lebih meningkatkan kinerja, melayani dengan senang hati, profesional, bertanggung jawab, dan amanah.
4. Lebih meningkatkan kualitas pelayanan petugas medis yang dibekali dengan pembagian tugas yang jelas dan patuh terhadap SOP pelayanan yang sudah dirumuskan. Kemudian memberikan sanksi tegas kepada petugas yang tidak ramah kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Bayumedia Publishing, Jakarta.
- Djasmin. 2004. *Manajemen pemasaran*. Edisi ke-3, Linda karya, Bandung.
- Husein. 2003. *metode riset perilaku konsumen jasa*. ghalia indonesia, Jakarta.
- Kotler. 2003. *Marketing Management*. New Jersey, Prentice Hall, Jakarta.
- Lupiyoadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua, Salemba Empat, Jakarta.
- Moenir, HAA. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta .
- Moenir, HAA. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Pasolong. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2012 . *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono. 2005. *Brand Management and strategy*. Edisi Pertama, Andi, Yogyakarta.

- Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama, Andi, Yogyakarta.
- Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Edisi Kedua, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Wisnalmawati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, No. 3 Jilid 10, 2005, 153-165.

Rumah Inap E)". Jurnal Administrasi Publik UNSRAT, FISPOL UNSRAT, Manado

Sumber-sumber lain

- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 228/MENKES/SK/III/2002
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 (Pasal 3) Tentang pengaturan Penyelenggaraan Rumah Sakit. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008.

Jurnal

- Kyai Ashari, Ayu. 2015. "*Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Kota Manado*". Jurnal Administrasi Publik UNSRAT, FISPOL UNSRAT, Manado.
- Tawil Yusuf, Moohamad. 2017. "*Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu Provinsi Sulawesi Utara*". Jurnal Administrasi Publik UNSRAT, FISPOL UNSRAT, Manado
- Gabriel Lumempow, Gideon. 2014. "*Kualitas Program Pelayanan Kesehatan Gratis (Universal Coverage) Di Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr R. D. Kandou Manado (Studi Kasus Di Instalasi*