

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH NOONGAN**

**VANESA SONDAKH
FLORENCE D.J LENGKONG
NOVIE PALAR**

Sondakhvanesa1998@gmail.com

Abstrak: Pelayanan Kesehatan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemerintah kepada masyarakat. salah satu unit kerja pelayanan Kesehatan yaitu rumah sakit. Pada penyelenggaraan pelayanan ditemukan bahwa pihak pengelola rumah sakit banya yang belum dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Penelitian ini dilakukan melalui desain kualitatif untuk menjelaskan kualitas pelayanan Kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. Temuan penelitian bahwa dinilai dari aspek tangibles, reability, responsiveness, assurance, dan emphyat kualitas pelayanan Kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan belum semuanya baik. Sehingga perlu dilakukan perbaikan dalam berbagai bentuk pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kesehatan, Rawat Jalan ,Rumah Sakit.

PENDAHULUAN

Dalam mencapai tujuan nasional seperti yang tercantum dalam dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 diseleggarakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangkaian program pembangunan yang menyeluruh terarah dan terpadu. Upaya pembangunan ini diharapkan dapat mewujudkan suatu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal, termasuk peningkatan kesehatan. Kesehatan merupakan hal yang sangat dijaga dan diinginkan oleh semua orang. Dan bukan hanya keinginan individu tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan kelompok masyarakat. Untuk menunjang kesehatan yang optimal pada masyarakat diperlukan upaya penyelenggaraan kesehatan yang harus dilaksanakan, seperti penyelenggaraan kesehatan secara umum. Salah satu bidang

jasa yang memegang peranan cukup penting bagi masyarakat adalah pelayanan rumah sakit.

Menurut Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/MENKES/SK/II/2008 tentang standar pelayanan Minimal Rumah Sakit. Rumah Sakit Sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan dari bagian dari daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat

kompleks. Rumah sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis professional yang terorganisir baik dari sarana dan prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Oleh karena itu Rumah Sakit dituntut untuk dapat memberi pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Tingginya tuntutan masyarakat terhadap pihak rumah sakit dalam hal ini pemenuhan kepuasan pasien membuat pihak rumah sakit harus mampu untuk mengembangkan manajemen mutu yang sebaik-baiknya. Kepuasan pasien dalam hal ini adalah masyarakat tidak cukup hanya jika penyakitnya disembuhkan tetapi pada segi lain, pasien juga menuntut untuk diberi pelayanan sebaik mungkin. Karena pada hakekatnya Rumah Sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang memiliki makna bertanggung jawab yang juga sepenuhnya merupakan tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat.

Rumah Sakit Umum Daerah Noongan adalah Rumah Sakit Rujukan Regional Provinsi Sulawesi Utara, yang ditetapkan melalui Surat Keputusan Direktur Jenderal Bina Upaya Kesehatan Nomor HK.02.03/I/0363/2015 Tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Rujukan Provinsi dan Rujukan Regional, dan dijabarkan dalam Surat Keputusan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 347 Tahun 2014 Tentang Penetapan Rumah Sakit Rujukan Pelayanan Kesehatan Regional di Provinsi Sulawesi Utara, di mana Rumah Sakit Umum Daerah Noongan ditetapkan sebagai Pusat Rujukan Regional III. Rumah Sakit Umum Daerah Noongan terletak di Kecamatan Langowan Barat Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara. Rumah Sakit Umum Daerah Noongan

merupakan rumah sakit rujukan regional di Provinsi Sulawesi Utara dengan cakupan pelayanan wilayah Minahasa bagian Tengah, Minahasa Tenggara, dan sebagian wilayah utara pesisir pantai Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Pelayanan yang dilaksanakan di RSUD Noongan meliputi Pelayanan Rawat Jalan terdapat 13 poliklinik terdiri dari Poliklinik anak, poliklinik bedah, poliklinik bedah saraf, poliklinik bedah digestif, poliklinik penyakit dalam, poliklinik kebidanan dan kandungan, poliklinik mata, poliklinik saraf, poliklinik telinga hidung dan tenggorokan (THT), poliklinik rehabilitasi medik, poliklinik penyakit jantung, poliklinik umum, dan poliklinik gigi dan mulut.

Sebagai rumah sakit yang menjadi pusat rujukan, RSUD Noongan diuntut untuk dapat memberi pelayanan yang berkualitas. Diantara bentuk jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit antara lain mampu menangani penyakit yang diderita pasien dengan cepat dan akurat, oleh karena itu dibutuhkan keramahan dan kesigapan para dokter, kecepatan pelayanan para perawat dan juga pegawai rumah sakit yang bersangkutan, sehingga diharapkan akan terbentuk kepuasan konsumen atau pasien pada rumah sakit.

RSUD Noongan sebagai organisasi pelayanan publik tidak terlepas dari sorotan dan penilaian masyarakat penggunanya. Pelayanan yang diberikan kepada pasien masih saja mendapat keluhan dari masyarakat, baik yang berupa pelayanan medis maupun non medis yang meliputi sarana dan prasarana. Perhatian akan pelayanan kesehatan secara cermat diperlukan guna memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen dalam hal ini pasien didapat dari terpenuhinya harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dari pihak penyedia layanan yaitu rumah sakit

Berbagai upaya telah dilakukan pihak RSUD Noongan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanannya, namun dalam peningkatan kualitas pelayanan tersebut mempunyai kendala-kendala yang menyebabkan kurang puasnya pasien terhadap pelayanan yang diberikan. kendala yang dimaksud seperti waktu tunggu pelayanan yang membuat pasien harus menunggu terlalu lama, serta keterlambatan pelayanan administrasi dalam poli rawat jalan ditambah lagi para pegawai yang kurang ramah terhadap keluhan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk lebih lagi dalam peningkatan kualitas pelayanan terlebih dipelayanan rawat jalan karena dalam memberikan pelayanan pada umumnya masyarakat mempunyai kesan pertama dalam menilai rumah sakit melalui poli rawat jalan.

Dari uraian di atas jelaslah bahwa rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan harus memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pasien. Karena rumah sakit merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Oleh karena itu perlu adanya suatu tindakan yang benar-benar mementingkan kepentingan umum dalam hal memberikan pelayanan yang benar-benar baik terhadap masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Arief (2018:117) menjelaskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kotler dalam Arief (2018: 117) mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Melalui pengertian ini terlihat bahwa suatu barang atau

jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi espektasi konsumen akan nilai produk tersebut. Jadi jika barang atau jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas tersebut dianggap baik dan memuaskan. Sebaliknya jika barang atau jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas dianggap buruk.

Menurut American Marketing Association yang dikutip oleh Donald dalam Hardiansyah (Sellang dkk, 2019: 22) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Menurut moenir dalam Sellang dkk (2019: 18) mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya.

Kualitas pelayanan bias diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sedangkan menurut parasuraman di dalam Tjiptono dan Chandra (Muah dan Masram, 2014:75) menyatakan dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yakni pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*), Apabila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan bersangkutan akan dipersepsikan baik atau

positif. Jika pelayanan yang dirasakan melebihi pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih buruk dibandingkan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan negative atau buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Zeithaml dalam Tjiptono dan Chandra (Muah dan Masram, 2014: 76) menyatakan adanya overlapping diantara beberapa dimensi. Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Pasolong (2011: 135) menyebutkan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indicator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu :

1. Tangibles : Kualitas pelayanan berupa sarana fisik, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Yaitu meliputi rumah sakit, penampilan gedung dan kelengkapan fasilitas rumah sakit, kerapihan, kesopanan, dan keramahan karyawan rumah sakit
2. Reability : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Misalnya: kemudahan menghubungi perusahaan terlebih para tenaga kesehatan dan ketepatan janji mengenai waktu pemasangan alat dan ahli dalam bidangnya.
3. Responsiveness : Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat,

serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Misalnya; kecepatan dokter melayani pasien, dan penanganan yang tepat pada pasien saat membutuhkan pelayanan dokter dan perawat.

4. Assurance: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Seperti keramahan dan kesopanan dari Customer Service/pegawai loket rumah sakit dan kesopanan dari dokter dan perawat saat melayani pasien.
5. Emphaty : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Seperti perhatian dari dokter untuk mendengar keluhan pasien dan memberi solusi serta pelayanan kepada pasien.

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Lewis dan Gilman dalam Hayat (Sellang, 2019: 22), mengemukakan bahwa pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas yang pelayannan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada

masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Menurut Levey dan Lomba dalam Mamik (2014: 123) Pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat. Asrul Aswar dalam Mamik (2014: 123) Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, kelompok, keluarga ataupun masyarakat.

Rumah Sakit merupakan suatu sarana kesehatan yang berfungsi melaksanakan pelayanan kesehatan rujukan, fungsi medik spesialistik, dan subspecialistik yang mempunyai fungsi utama menyediakan dan menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan pasien (Depkes RI.1987). Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Menurut Siregar dalam Mu'ah dan Masram (2014:12) Rumah sakit juga merupakan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan yaitu setiap kegiatan untuk memelihara dan dan meningkatkan kesehatan serta bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan dilakukan dengan pendekatan pemeliharaan, pendekatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif),

dan pemulihan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu serta berkesinambungan .

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, guna untuk mencapai tujuan yang diinginkan maka dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kualitatif (Sugiyono, 2012 : 9). Fokus atau titik perhatian dalam penelitian ini berpijak pada konsep yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Arief (2018: 135) menyederhanakan dimensi Kualitas Pelayanan menjadi lima dimensi tangibles, reability, responsiveness, assurance, dan emphaty. Adapun informan yang diwawancarai merupakan keterwakilan dari Dokter/Perawat (2 orang), Pegawai (2 orang) dan Pasien/keluarga pasien (6 orang). Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi/gabungan. Analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, data display (penyajian data), conclusion drawing/verification.

HASIL PENELITIAN

Rumah Sakit Umum Daerah Noongan adalah Rumah Sakit Rujukan Regional Provinsi Sulawesi Utara, yang ditetapkan melalui Surat Keputusan Direktur Jenderal Bina Upaya Kesehatan Nomor HK.02.03/I/0363/2015 Tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Rujukan Provinsi dan Rujukan Regional, dan dijabarkan dalam Surat Keputusan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 347 Tahun 2014 Tentang Penetapan Rumah Sakit Rujukan Pelayanan Kesehatan Regional di Provinsi Sulawesi Utara, di mana Rumah Sakit Umum Daerah Noongan ditetapkan sebagai Pusat Rujukan Regional III. Rumah Sakit Umum Daerah Noongan

terletak di Kecamatan Langowan Barat Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara. Memiliki luas lahan $\pm 147.229 \text{ M}^2$ dan telah difungsikan sebagai bangunan $\pm 8.018 \text{ M}^2$, dengan cakupan pelayanan: wilayah Minahasa bagian Tengah, Minahasa Tenggara, Minahasa Selatan, dan sebagian wilayah utara pesisir pantai Kabupaten Bolaang Mongondow Timur.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Pasolong (2011: 135) menyebutkan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indicator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu :

1. Tangibles

Tangibles terkait dengan tersedianya fasilitas rumah sakit, sebagai penunjang kenyamanan pasien atau penerima jasa layanan yang meliputi beberapa hal yaitu:

- 1) Kelengkapan fasilitas dalam ruangan
- 2) Kelengkapan sarana telekomunikasi
- 3) Ketersediaan tempat duduk yang nyaman dan luas
- 4) Penampilan Pegawai/Perawat seharusnya bersih dan rapi
- 5) kelengkapan tempat informasi mengenai alur pelayanan

Tangible merupakan bukti nyata dari pelayanan yang ada di Rumah Sakit, mengenai fasilitas yang mencukupi untuk memberikan yang terbaik kepada pasien agar pasien puas dengan apa yang didapatkan. Dari hasil penelitian yang didapatkan sarana dan prasarana baik fasilitas fisik maupun non fisik yang ada di

rumah sakit umum daerah noongan bisa dikatakan baik, Tangible (bukti fisik) adalah kemampuan suatu organisasi publik dalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat. Dimensi ini berkaitan dengan segala sesuatu yang berwujud. Seperti penampilan petugas pemberi layanan, fasilitas fisik, ketersediaan sarana dan prasarana, peralatan yang digunakan (teknologi). Contohnya adalah penampilan petugas/aparatur dalam melayani pasien, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, seperti ruang tunggu yang nyaman, ketersediaan alat medis, kebersihan ruangan kemudian kemudahan dalam expositions pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan, seperti penggunaan teknologi yang canggih dalam mekanisme antrian dan fasilitas lain yang dimiliki atau disediakan oleh Instalasi Rawat Jalan Rumah sakit umum daerah noongan. Dengan adanya penampakan fisik yang baik maka akan menjadi nilai in addition to bagi masyarakat. Kenyamanan dan keamanan merupakan suatu aspek yang menjadi penilaian masyarakat atau penerima layanan kesehatan bagi penyedia layanan yaitu Instalasi Rawat Jalan Rumah sakit umum daerah noongan. Secara keseluruhan penyedia layanan dalam hal ini Rumah sakit umum daerah noongan telah baik hanya saja ada beberapa hal yang harus diperbaiki seperti keluhan pasien tentang kebersihan toilet dan juga pemanfaatan fasilitas rumah sakit seperti ambulance.

2. Keandalan (Reliability)

Keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan. Indikator ini mengukur bagaimana pelayanan yang diberikan Rumah Sakit kepada pasien, apakah sudah sesuai dengan standar yang ada atau sudah sesuai dengan yang diharapkan pasien. Dari penelitian yang dapatkan kemampuan baik para petugas/pegawai, perawat maupun dokter yang ada di rumah sakit umum daerah noongan sudah sangat baik karena bisa dilihat dari tingkat pendidikan dan pengetahuan dari pegawai serta petugas medis yang ada dimana mereka sangat berkompeten sesuai dengan bidangnya masing-masing. Bisa dilihat dari pelayanan yang diberikan baik itu petugas administrasi mereka memberikan pelayanan yang seharusnya dan sesuai dengan prosedur yang ada di rumah sakit umum daerah noongan. Begitupun dengan dokter dan perawat dalam menangani dan mendiagnosis pasien sudah sesuai dengan ketentuan yang ada sehingga pasien mempercayakan kesehatan mereka di rumah sakit umum daerah noongan. Dengan demikian keandalan para petugas yang ada di rumah sakit umum daerah noongan ini memunculkan kepercayaan masyarakat dalam hal ini pasien untuk memeriksakan kesehatan mereka di rumah sakit ini.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness berkaitan erat dengan rasa tanggap dalam memberikan pelayanan dalam hal ini kesanggupan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta memahami apa yang diinginkan pasien. Pelayanan yang diberikan rumah sakit umum daerah noongan seperti prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan dan persyaratan dalam mendapatkan pelayanan yang ada di rumah sakit umum daerah noongan sudah cukup baik, karena dari beberapa pasien yang diwawancarai mereka sudah sering memeriksakan kesehatan di rumah sakit umum daerah noongan sehingga mereka telah mengetahui prosedur yang ada sehingga sudah tidak ada kendala yang ditemukan sehingga mereka dapat menerima pelayanan yang cepat, karena pihak rumah skait terus menerus memperbaiki pelayanan yang ada. Begitupun dengan petugas yang ada dalam menjelaskan setiap setiap prosedur yang ada kepada pasien sangat baik dan mudah dimengerti sehingga pasien mudah memahami dengan begitu pasien merasa puas dengan pelayanan yang ada.

4. Assurance

Assurance (jaminan) adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen dalam kata lain jaminan dan kepastian diperoleh dari sikap para petugas medis/pegawai, komunikasi yang baik, kemampuan atau pengetahuan yang dimiliki, lewat itu semua mampu menumbuhkan rasa kepercayaan pengguna layanan dalam hal ini

pasien rumah sakit. Rumah sakit umum daerah noongan dalam memberikan pelayanan kesehatan rawat jalan kepada pasien sudah dibuktikan lewat cara dokter dan perawat dalam mendengarkan keluhan penyakit dari pasien serta menanggapi dengan baik keluhan tersebut serta penyampaian dan penjelasan penyakit atau dengan kata lain mendiagnosa penyakit dari dokter mudah dimengerti dan tentunya lewat hal itu dapat menumbuhkan kepercayaan para pasien karena dengan hal itu dapat membantu kesembuhan dari pasien karena rasa nyaman yang diciptakan dari perawat maupun dokter dalam bertugas. Namun ditemui dalam penelitian ini masih ada saja perawat yang cuek atau dalam hal ini tidak ramah ketika berhadapan dengan pasien namun secara keseluruhan pelayanan yang diberikan rumah sakit umum daerah noongan sudah sesuai dengan harapan pasien atau pasien puas dengan pelayanan yang diberikan.

5. Emphaty (Empati)

Empati adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen dalam hal ini pasien rumah sakit. Seperti perhatian dari dokter untuk mendengar keluhan pasien dan memberi solusi serta pelayanan kepada pasien. Dimana petugas menjalankan tugasnya dengan mendahulukan kepentingan pasien, dalam hal ini juga petugas memberikan pelayanan dengan bersikap ramah, sopan santun serta melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan pasien. Dalam penelitian ini kepedulian dapat

dilihat dari cara petugas rumah sakit menerima dan mendengar dengan baik setiap keluhan dari pasien asalkan pasien menyampaikan keluhan tersebut dengan sopan dan tidak bertindak anarkis ataupun merusak fasilitas rumah sakit, kemudian setiap keluhan tersebut diberikan solusi dan jika memang solusi yang diberikan petugas tidak diterima maka akan ada pendekatan kepada pasien maupun keluarga pasien agar supaya mendapat solusi yang terbaik. Begitupun dengan para perawat jika ditemui keluhan maka mereka meneruskan keluhan tersebut kepada kepala perawat dan keluhan tersebut akan langsung ditangani. Begitupun para dokter yang ada mereka sangat sabar dan professional dalam menangani pasien dan sekaligus memberikan edukasi kepada pasien. Begitupun pimpinan yang ada dirumah sakit untuk menghindari keluhan-keluhan dari pasien tersebut, pihak rumah sakit secara terus menerus memperbaiki setiap pelayanan yang ada agar supaya dapat menciptakan kepuasan penerima layanan dalam hal pasien rawat jalan yang ada di Rumah sakit umum daerah noongan.

PENUTUP

Berdasarkan rumusan masalah, hasil penelitian dan pembahasan

1. Tangible (Bukti Fisik) dalam pelayanan rawat jalan di Rumah sakit umum daerah noongan sudah baik, dimensi ini ditunjukkan dengan sarana dan prasarana yang ada di rumah sakit baik itu fasilitas fisik maupun non fisik yang ada di rumah sakit umum daerah noongan bisa dikatakan baik dan memadai dilihat dari

penampilan pegawai yang menciptakan kenyamanan bagi pasien sampai fasilitas fisik seperti sarana dan prasarana pendukung lainnya yang memadai dan mendukung proses pelayanan sampai mekanisme prosedur pelayanan yang jelas menciptakan kepuasan penerima layanan dalam hal ini pasien. Namun ada hal yang harus diperbaiki dari dimensi ini yaitu kebersihan toilet rumah sakit dan pemberdayaan kendaraan rumah sakit seperti ambulance.

2. **Kehandalan (Reliability)** kemampuan baik para petugas/pegawai, perawat maupun dokter yang ada di rumah sakit umum daerah noongan sudah sangat baik karena bisa dilihat dari tingkat pendidikan dan pengetahuan dari pegawai serta petugas medis yang ada dimana mereka sangat berkompeten sesuai dengan bidangnya masing-masing. Kehandalan petugas rumah sakit yang ada di rumah sakit umum daerah noongan ini memberikan kepercayaan kepada pasien sehingga mereka tidak ragu untuk memeriksakan kesehatan atau berobat di rumah sakit umum daerah noongan.
3. **Responsiveness (Daya Tanggap)** Pelayanan yang diberikan rumah sakit umum daerah noongan seperti prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan dan persyaratan dalam mendapatkan pelayanan yang ada di rumah sakit umum daerah noongan sudah cukup baik sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien.
4. **Assurance (Jaminan)** kepercayaan konsumen dalam kata lain jaminan dan kepastian diperoleh dari sikap para petugas medis maupun pegawai. Sikap dan perilaku baik pegawai/petugas medis dalam hal ini Dokter dan perawat dalam berkomunikasi dengan pasien atau dalam

menanggapi keluhan pasien sangat baik, dimana mereka mendengarkan serta memberikan penjelasan dengan baik serta dokter mendiagnosa penyakit mudah dimengerti dan tentunya lewat hal itu dapat menumbuhkan kepercayaan para pasien karena dengan hal itu dapat membantu kesembuhan dari pasien karena rasa nyaman yang diciptakan dari perawat maupun dokter dalam bertugas namun masih ada saja perawat yang cuek atau kurang perhatian kepada pasien.

5. **Emphaty (Empati)** kepedulian dapat dilihat dari cara petugas rumah sakit menerima dan mendengar dengan baik setiap keluhan dari pasien serta memberikan solusi dari setiap keluhan yang disampaikan. Begitupun para dokter sangat professional dan bertanggung jawab dalam menangani pasien. Juga pimpinan rumah sakit selalu memperbaiki setiap keluhan yang disampaikan oleh pasien untuk meningkatkan pelayanan rumah sakit yang memuaskan bagi pasien.

Dari kesimpulan diatas, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum tipe C Noongan. Berikut adalah saran yang hendak diajukan :

1. Pihak rumah sakit sebaiknya memberdayakan fasilitas rumah sakit seperti ambulance karena ambulance merupakan penunjang pelayanan yang penting di rumah sakit juga kebersihan Toilet harus lebih diperhatikan karena hal itu menunjang kenyamanan pasien.
2. Pihak Rumah sakit harus memperhatikan kinerja pegawai dengan cara membenahi sikap dan perilaku petugas medis.

3. Pihak Rumah sakit terus melakukan pembinaan atau memperbaiki setiap prosedur pelayanan yang ada supaya proses pelayanan terlebih rawat jalan lebih optimal dan meminimalisir waktu tunggu yang lama bagi pasien.
4. Pihak rumah terus mengoptimalkan kembali penggunaan kotak saran guna mendengar keluhan pasien.
5. Pihak rumah sakit memberikan sanksi tegas kepada para pegawai ataupun petugas medis yang tidak menjalankan tugasnya dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alprinces. M. 2021. *Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Tengah Pandemi Covid-19 Di Kantor Desa pusunge Kecamatan Tabukan Utara Kabupaten Kepulauan Sangihe*. Jurnal Administrasi Publik-Volume 7 Nomor 111.
- Arief, M. 2018. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Dame. W. J. 2020. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe*. Jurnal Administrasi Publik-Volume 6 Nomor 97
- Idris. D. J. 2021. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Modayag Kabupaten Bolaang Mongondow Timur*. Jurnal Administrasi Publik-Volume 7 Nomor 109.
- Mamik. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Mu'ah, dan H. Masram. 2014. *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Molida. N. 2020. *Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Trikora Salakan Kecamatan Tinangkung Kabupaten Bsnngai Kepulauan Provinsi Sulawesi Tengah*. Jurnal Administrasi Publik-Volume 6 Nomor 96.
- Timbawa. R. H. 2021. *Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Gemeh Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud*. Jurnal Administrasi Publik-Volume 7 Nomor 112.
- Sellang, Kamarudin, H Jamaluddin dan A. Mustanir. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media.
- Sewa. S. R. 2022. *Perilaku Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Barat*. Jurnal Administrasi Publik-Volume 8 Nomor 114.
- Sondakh. I. 2020. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Keroit Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan*. Jurnal Administrasi Publik-Volume 6 Nomor 98.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Sumber lain :
- Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit