

KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT DAERAH
KABUPATEN KEPULAUAN SULA

ADJIE IRHAM PAWAH

JOHNNY H. POSUMAH

RULLY MAMBO

Adji.pawah@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Informan penelitian adalah Pegawai/Staf (2 orang), Dokter/Perawat (3 orang), dan informan dari masyarakat penerima pelayanan sebanyak 5 orang jadi total informan ada 10 orang. Pengumpulan data menggunakan pedoman wawancara, sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah analisis model interaktif dari Miles dan Huberman. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut : (1) *Tangibles* yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi. Sudah cukup memadai begitu pula penyajian untuk transparansi informasi pelayanan kesehatan Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula sudah cukup baik, pasalnya informasi pelayanan kesehatan dapat ditemui masyarakat dengan mudah saat berkunjung ke Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula karena informasi tersebut banyak ditempel ditembok-tembok Rumah Sakit dan papan informasi. Masyarakat pun dapat langsung bertanya kepada petugas pelayanan terkait informasi pelayanan, proses, mekanisme, alur dan pembayarannya. (2) *Reliability* yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya. Untuk transparansi informasi pelayanan kesehatan Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula sudah cukup baik, pasalnya informasi pelayanan kesehatan dapat ditemui masyarakat dengan mudah saat berkunjung ke Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula karena informasi tersebut banyak ditempel ditembok-tembok Rumah Sakit dan papan informasi. Pelayanan kesehatan yang diberikan petugas maupun perawat juga sudah sesuai dengan aturan yang ada dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan. (3) *Responsiveness* yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup efektif dan efisien. Pasalnya tenaga kerja yang ada termasuk tenaga kerja yang profesional dalam menjalankan tugasnya melakukan pelayanan kesehatan dan mengarahkan masyarakat sesuai prosedur yang ditetapkan. Namun beberapa masyarakat terkadang masih memilih pengobatan tradisional yang dianggap lebih mujarab dan lebih terjangkau. (4) *Assurance* yakni meyakinkan kepercayaan konsumen. Penyelenggara pelayanan kesehatan dalam hal ini petugas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula sudah sangat baik dalam mendorong peran serta masyarakat dan membangun kepercayaan untuk dapat memperoleh kesehatan dengan berobat ke Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula dengan menjaga komunikasi yang baik antara petugas pelayanan kesehatan, pasien dan masyarakat. Serta selalu terbuka dalam menerima kritik dan saran serta aspirasi yang diberikan dari masyarakat. (5) *Empathy* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen. Kesamaan hak dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula cukup baik, tidak ada perlakuan khusus baik suku, ras, agama, golongan, status sosial. Semua diperlakukan sama

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi : Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Perbaikan kinerja pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti : a) Tatacara pelayanan, b) Rendahnya pendidikan aparat, c) Disiplin kerja.

Berbagai bidang layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah yaitu pendidikan, kesehatan, kebudayaan, kesejahteraan sosial dan lain sebagainya. Kesehatan sebagai salah satu jenis pelayanan publik dapat diselenggarakan oleh pihak negara maupun swasta. Pelayanan yang diberikan oleh negarasecara idealnya cenderung bersifat nonprofitt sehingga dalam pelayanannya mampu dijangkau oleh masyarakat, sedangkan swasta walaupun masih sering dikatakan

sebagai organisasi profit tetapi dalam pelayanannya pun masih mengutamakan kepuasan masyarakat dan juga memperhatikan tingkat kemampuan yang bisa dijangkau oleh masyarakat.

Sektor kesehatan merupakan sektor yang harus menjadi prioritas utama mengingat begitu penting bagi setiap manusia, dari berbagai bidang layanan yang ada. Badan kesehatan dunia (WHO) telah menetapkan bahwa kesehatan merupakan investasi, hak, dan kewajiban setiap manusia. Kutipan tersebut tertuang dalam Undang-Undang No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagipenduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu yang kemudian di realisasikan melalui jaminan kesehatan bagi seluruh warga negara.

Di Indonesia, falsafah dan dasarnegara Pancasila terutama sila ke-5 mengakui hak asasi warga atas kesehatan. Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Sebaliknya setiap orang juga mempunyai kewajiban turut serta dalam program jaminan kesehatan sosial (UU RI No. 36 Tahun 2009).

Mewujudkan pengertian kesehatan diatas, terutama dalam hal pelayanan kesehatan kepada masyarakat, pemerintah telah membangun berbagai sarana dan prasarana pendukung dan salah satunya adalah rumah sakit. Rumah sakit sebagai

salah satu lembaga pelayanan publik (public service) yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dituntut untuk menyediakan layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat mengingat kebutuhan akan kesehatan begitu penting bagi setiap manusia.

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi di bidang jasa yang bergerak dalam usaha peningkatan kesehatan masyarakat. Rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat, selain itu rumah sakit juga harus mengerti apa yang diinginkan oleh konsumen (pasien) agar nantinya konsumen merasa puas dengan pelayanan yang ada. Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit harus memiliki kriteria dan tujuanoperasional yang jelas dan harus mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan rehabilitasi medik, dan pelayanan perawatan. Selain itu rumah sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administratif. Oleh karena itu sebagai institusi pelayanan rumah sakit dituntut untuk meningkatkan manajemen kualitas pelayanannya secara terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai bidang pelayanan yang diberikan.

Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula merupakan salah satu pelayanan publik bidang kesehatan yang hadir ditengah-tengah masyarakat Kabupaten Kepulauan Sula dan merupakan salah satu penyelenggara rumah sakit yang menjadi rujukan bagi para masyarakat di Kabupaten Kepulauan Sula. Namun Berkaitan dengan kualitas pelayanan, Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula masih memiliki banyak permasalahan,

seperti ketidakmampuan dalam memberikan pelayanan yang meliputi ketepatan waktu dimana saat waktu-waktu pelayanan terkadang dokter tidak ada ditempat karena harus mengurus pasien dan kurangnya tenaga ahli serta peralatan medis oleh karena itu pelayanan dari segi peralatan dirasakan masih belum optimal. Selain itu dari segi sumber daya terkadang banyak petugas yang kualahan akibat meningkatnya jumlah pasien apalagi di masa pandemi covid-19 ini, sehingga kecepatan dan daya tanggap dalam melayani pasien pun terkendala.

Tak hanya itu Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan masih dinilai kurang komunikasi dan empati, pasalnya banyak masyarakat yang harus menunggu cukup lama untuk bisa dilayani tanpa diberi penjelasan terkait kendala atau pun terkait prosedur pelayanan yang cukup lama guna memberikan pengertian kepada masyarakat.

Berangkat dari permasalahan-permasalahan tersebut, maka perlu adanya pengkajian lebih dalam mengenai kualitas pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula. Oleh sebab itu penulis mengangkat judul penelitian yaitu “Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula”.

Konsep Kualitas Pelayanan

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan adalah: Segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan pelaksanaan ketentuan peraturan

perundang-undangan.

Pelayanan publik seiring dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Nina Rahmayanty (2013) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ruang lingkup pelayanan publik meliputi : Pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundangundangan. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan

informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Jenis-jenis Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu: Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.

- a. Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
- b. Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit

Pelayanan kesehatan merupakan kegiatan dinamis berupa membantu menyiapkan, menyediakan dan memproses serta membantu keperluan orang lain. Menurut Lovely dan Loomba (dalam Muriany 2016: 40) pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun, masyarakat. Selain itu dapat juga diartikan sebagai pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berupatindakanpenyembuhan, pencegahan, pengobatan dan pemulihan fungsi organ tubuh seperti sedai kala.

Pelayanan kesehatan dirumah sakit adalah kegiatan pelayanan berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan administrasi, pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan penunjang medik. Dan untuk itu dapat disebut sebagai bentuk pelayanan kesehatan, baik dari jenis pelayanan kesehatan kedokteran maupun dari jenis pelayanan kesehatan masyarakat harus memiliki berbagai syarat pokok.

Tjiptono (1997) dan Rahayu (1997:10) dalam Sinamo (2016:185) ada 5 dimensi ukuran kualitas kepuasan konsumen yang dikatakan konsumen yakni:

1. *Tangibles* yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.
2. *Reliability* yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* yaitu kesanggupan

membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4. *Assurance* yakni meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen.
6. *Tangibles* yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.
7. *Reliability* yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya.
8. *Responsiveness* yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
9. *Assurance* yakni meyakinkan kepercayaan konsumen.
10. *Empathy* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen.

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan metodologi penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2010).

Fokus penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kualitas pelayanan di

Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula. Kualitas pelayanan rumah sakit dapat dilihat dari beberapa aspek menurut Parasuraman ini dijelaskan lebih lanjut oleh Tjiptono (1997) dan Rahayu (1997 :10) dalam Sinamo (2016:185) ada 5 dimensi ukuran kualitas kepuasan konsumen yang dikatakan konsumen yakni :

sumber data/informan dalam penelitian ini diambil dari unsur pegawai staf, dokter dan perawat serta masyarakat Daerah Kabupaten Kepulauan Sula selaku penerima layanan dari Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula. Jumlah seluruh informan adalah sebanyak 10 orang dengan rincian sebagai berikut:

Dokter dan Perawat 3 orang

Masyarakat 5 orang

Jumlah 10 orang

Teknik Pengumpulan Data

Pada tahap penelitian ini agar diperoleh data yang valid dan biasa dipertanggungjawabkan, maka data diperoleh melalui :

a. Wawancara

Wawancara yaitu bentuk komunikasi langsung yang berupa tanya jawab oleh penulis dengan pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang sedang diteliti. Wawancara dilakukan kepada pihak-pihak yang terkait langsung maupun tidak langsung

b. Observasi Langsung

Observasi yaitu kegiatan melihat, mengamati, dan mencermati serta mencatat secara sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki untuk suatu tujuan tertentu.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu proses melihat kembali sumber-sumber data dari dokumen yang ada dan dapat digunakan untuk memperluas data-data yang telah ditemukan.

Hasil Penelitian

Berdasarkan wawancara dari 10 orang responden atau informan terhadap pertanyaan seputar kualitas pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Tangibles* yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi. berdasarkan hasil wawancara untuk transparansi informasi pelayanan kesehatan Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula sudah cukup baik, pasalnya informasi pelayanan kesehatan dapat ditemui masyarakat dengan mudah saat berkunjung ke Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula karena informasi tersebut banyak ditempel ditembok-tembok Rumah Sakit dan papan informasi. Masyarakat pun dapat langsung bertanya kepada petugas pelayanan terkait informasi pelayanan, proses, mekanisme, alur dan pembayarannya. Namun kebiasaan masyarakat yang kurang membaca menjadikan penyampaian informasi melalui poster dinding dan papan informasi dinilai kurang efektif.
2. *Reliability* yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya. berdasarkan hasil wawancara, pelayanan kesehatan yang diberikan petugas maupun perawan sudah sesuai dengan aturan yang ada dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan

3. *Responsiveness* yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen. berdasarkan hasil wawancara, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup efektif dan efisien. Pasalnya tenaga kerja yang ada termasuk tenaga kerja yang profesional dalam menjalankan tugasnya melakukan pelayanan kesehatan dan mengarahkan masyarakat sesuai prosedur yang ditetapkan. namun beberapa masyarakat terkadang masih memilih pengobatan tradisional yang dianggap lebih mujarab dan lebih terjangkau.
4. *Assurance* yakni meyakinkan kepercayaan konsumen. berdasarkan hasil wawancara, penyelenggara pelayanan kesehatan dalam hal ini petugas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula sudah sangat baik dalam mendorong peran serta masyarakat untuk dapat memperoleh kesehatan dengan berobat ke Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula dengan menjaga komunikasi yang baik antara petugas pelayanan kesehatan, pasien dan masyarakat. serta selalu terbuka dalam menerima kritik dan saran serta aspirasi yang diberikan dari masyarakat
5. *Empathy* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen. berdasarkan hasil wawancara, kesamaan hak dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula cukup baik, tidak ada perlakuan khusus baik suku, ras, agama, golongan, status sosial. semua diperlakukan sama, bahkan sampai pemberian makanan kesehatan semua dapat menu yang sama. namun

beberapa masyarakat merasa seharusnya menu makanan untuk pasien disesuaikan dengan jenis penyakitnya dan dalam beberapa hal salah satunya informasi kesehatan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula hanya bisa didapatkan jika ada kolega atau kenalan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula

PENUTUP

Kesimpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Tangibles* yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi. Sudah cukup memadai begitu pula penyajian untuk transparansi informasi pelayanan kesehatan Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula sudah cukup baik, pasalnya informasi pelayanan kesehatan dapat ditemui masyarakat dengan mudah saat berkunjung ke Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula karena informasi tersebut banyak ditempel ditembok-tembok Rumah Sakit dan papan informasi. Masyarakat pun dapat langsung bertanya kepada petugas pelayanan terkait informasi pelayanan, proses, mekanisme, alur dan pembayarannya.
2. *Reliability* yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya. untuk transparansi informasi pelayanan kesehatan Rumah

Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula sudah cukup baik, pasalnya informasi pelayanan kesehatan dapat ditemui masyarakat dengan mudah saat berkunjung ke Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula karena informasi tersebut banyak ditempel ditembok-tembok Rumah Sakit dan papan informasi. pelayanan kesehatan yang diberikan petugas maupun perawan jugasudah sesuai dengan aturan yang ada dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan

3. *Responsiveness* yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen. pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup efektif dan efisien. Pasalnya tenaga kerja yang ada termasuk tenaga kerja yang profesional dalam menjalankan tugasnya melakukan pelayanan kesehatan dan mengarahkan masyarakat sesuai prosedur yang ditetapkan. namun beberapa masyarakat terkadang masih memilih pengobatan tradisional yang dianggap lebih mujarap dan lebih terjangkau.
4. *Assurance* yakni meyakinkan kepercayaan konsumen. penyelenggara pelayanan kesehatan dalam hal ini petugas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula sudah sangat baik dalam mendorong peran serta masyarakat dan membangun kepercayaan untuk dapat memperoleh kesehatan dengan berobat ke Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula dengan menjaga komunikasi yang baik antara petugas pelayanan kesehatan, pasien dan

masyarakat. serta selalu terbuka dalam menerima kritik dan saran serta aspirasi yang diberikan dari masyarakat

5. *Empathy* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen. kesamaan hak dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula cukup baik, tidak ada perlakuan khusus baik suku, ras, agama, golongan, status sosial. semua diperlakukan sama.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis tentang kualitas pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. *Tangibles* yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi. Penambahan armada ambulance dan beberapa fasilitas kesehatan juga sumber daya manusia sangat diperlukan.
2. Untuk *Reliability* yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya. petugas harus menginformasikan secara terbuka perihal kebijakan dan standar operasional prosedur ke masyarakat melalui visual gambar atau video sebab notabennya masyarakat Kabupaten Kepulauan Sula kurang memiliki kebiasaan membaca. Lalu tambahkan sistem informasi digital yang bisa diakses masyarakat tanpa harus ke rumah sakit agar masyarakat dapat

menyiapkan apa saja yang perlu dibawah sebelum menuju ke Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula

3. *Responsiveness* yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen. pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup efektif dan efisien lebih ditingkatkan lagi melalui penambahan Sumber daya manusia yang lebih profesional dan sosialisasi yang rutin untuk memberi tahu kepada masyarakat dan membangun kepercayaan bahwasanya berobat di rumah sakit jauh lebih aman dan terjamin penanggung jawabannya jika terjadisesuatu.
4. *Assurance* yakni meyakinkan kepercayaan konsumen dalam hal ini penyelenggara pelayanan kesehatan Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula harus dirutinkan berkunjung ke masyarakat dan melakukan koordinasi dengan pukesmas yang notabennya lebih dekat dengan masyarakat untuk mengetahui bagaimana kondisi kesehatan masyarakat dan apa yang dibuthkan masyarakat saat ini untuk membangun kepercayaan baik dalam organisasi maupun masyarakat
5. *Empathy* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen. tidak ada perlakuan khusus baik suku, ras, agama, golongan, status sosial petugas pelayanan kesehatan harus dilatih atau dididik melalui pelatihan dan pendidikan khusus pelayanan customer agar dapat menerapkan prioritas layanan dan

penjelasan terkait prioritas layanan agar tidak terkesan bahwasanya petugas layanan hanya melayani pasien yang memiliki kenalan saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, D. 2011. *“Manajemen Pelayanan Kesehatan”*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Arief, 2007. *“Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan”*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Arief, Z.R & Weni, K.S. 2009. *“Neonatus & Asuhan Keperawatan Anak”*. Cetakan pertama. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Dame, Wiwin Junitavia. 2018. *“Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe”*. Manado : Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi.
- H.A.S Moenir. 2014. *“Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia”*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Harbani, Pasolong. 2013. *“Kepemimpinan Birokrasi”*. Bandung : CV.Alfabeta.
- Kasmir. 2006. *“Manajemen Perbankan”*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2010. *“Analisis Laporan Keuangan”*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mandang, Olivia. 2017. *“Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Perusahaan Listrik Negara Di Area Manado (Studi Kasus Pemadaman Listrik)”*. Manado : Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi.
- Miles, Matthew B, A Michael Huberman. 2002 . *“Qualitative Data Analysis”*. Alih Bahasa: Tjejep RohendiRohindi. Analisis Data

- Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Mubarak, Wahit Iqbal, 2005. *“Pengantar Keperawatan Komunitas”*. Jakarta : CV Sagung seto.
- Munir dan Wahyu Ilahi. 2006. *“Manajemen Dakwah”*. Jakarta: Prenada Media.
- Murniati, L. 2016. *“Asuhan Keperawatan Bayi Berat Lahir Rendah”*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Pantas, Lisyunarti. 2018. *“Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Lolak Kabupaten Bolaang Monggondow”*. Manado : Junal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi.
- Pasolong, Harbani. 2010. *“Teori Administrasi Publik”*. Bandung : Alfabeta.
- Pongantung, Maria Christina. 2021. *“Strategis Manajemen Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan”*. Manado : Junal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi.
- Purukan, Johannes J.W. 2015. *“Kualitas Pelayanan Transportasi Damri Di Sulawesi Utara”*. Manado : Junal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi.
- R.A Supriyono. 2005. *“Akuntansi Biaya Dan Akuntansi Manajemen Untuk Teknologi Maju Dan Globalisasi”*. Edisi kedua, Cetakan Pertama. Yogyakarta : BPF
- Rahmayanty, Nina. 2013. *“Manajemen Pelayanan Prima : Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty”*. Jakarta :Graha Ilmu.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. *“Manajemen Pelayanan”*. Yogyakarta: Pusataka Pelajar.
- Setiawan, R. 2011. *“Pengaruh Return on Assets (Roa), Debt To Equity Ratio (Der), Dan Price To Book Value (Pbv) Terhadap Harga Saham Perusahaan Manufaktur Di Bei Periode 2007 – 2009”*.
- Sinambela, LijanPoltak. 2006. *“Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi”*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Sinamo, Jansen. 2016. *“8 Etos Kerja Profesional”*. Jakarta: Darma Mahardika
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Wibowo. 2007. *“Manajemen Kinerja”*. Edisi ketiga. Jakarta: PT.Raja Grafindo Prasada.
- Sumber lain :**
- Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan.
- SANKRI: Buku III landasan Dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan Dan Perkembangan Sistem Administrasi Negara