

---

## Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dirumah Sakit Umum Daerah Noongan Kec. Langowan Kab. Minahasa

Grasela Rorimpandey<sup>1</sup>

Michael S. Mantiri<sup>2</sup>

Sarah Sambiran<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk atau jasa. sumber daya manusia serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Berdasarkan penelitian kualitas pelayanan kesehatan dirumah sakit umum daerah noongan kabupaten minahasa. kualitas pelayanan rawat jalan dirumah sakit umum daerah noongan masih perlu diperbaiki. masih ada beberapa hal yang masih perlu untuk ditingkatkan terutama pelayanan pada petugas bagian administrasi yang masih baru yang belum mempunyai keterampilan yang cukup baik dan cenderung masih kaku dalam memberikan pelayanan kepada pasien. diakui terjadi pada beberapa petugas yang masih baru dan belum mempunyai keterampilan yang cukup, dan pegawai loket yang sedang melaksanakan pelayanan karena minimnya pengalaman dan masih kaku, serta dinilai masih belajar sehingga jika berhadapan dengan pasien masih cenderung kaku masih terdapat beberapa petugas medis dan petugas administrasi yang berperilaku kurang ramah terhadap pasien dalam memberikan pelayanan, meskipun tidak menyatakan untuk semua petugas medis dan petugas administrasi, keluhan mengenai masalah ketidakramahan petugas mengarah kepada petugas administrasi dan perawat yang masih baru akan tetapi hal ini harus jadi perhatian jajaran pimpinan rumah sakit untuk segera dilakukan perbaikan dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang terdapat dirumah sakit umum daerah noongan, karena sebuah pelayanan publik yang baik harus disertai sikap dan perilaku yang baik dan penuh perhatian dari sumber layanan itu sendiri agar mencerminkan pelayanan yang maksimal dan memuaskan untuk stiap pasien poliklinik rawat jalan maupun pasien umum dirumah sakit umum daerah noongan kab minahasa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif,

**Kata Kunci : Strategi, Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit**

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

## Pendahuluan

Terwujudnya rumah sakit daerah noongan sebagai pusat rujukan regional misinya adalah meningkatkan pemenuhan kuantitas dan kualitas SDM yang unggul, kompetitif, berintegritas, meningkatkan ketersediaan sarana prasarana dan peralatan kesehatan sesuai standar, menerapkan tata kelola klinis, meningkatkan sistem manajemen rumah sakit yang berbasis sistem teknologi informatika, melaksanakan secara periodik.

Implementasi program strategis rumah sakit untuk meningkatkan kualitas program yang akan menjadi program yang dikembangkan disana contohnya CT SCAN dan mesin Anestesi. Alat CT SCAN ini adalah alat pemeriksaan penunjang yang sangat bermanfaat bagi dokter untuk menegakkan diagnosis terutama untuk melihat pendarahan, patah tulang dan tumor diberbagai organ tubuh., begitupun dengan mesin Anestesi yaitu alat yang digunakan untuk operasi bedah. Adapun fasilitas fasilitas yang ada dirumah sakit noongan atau sarana prasarana yang tersedia dirumah sakit umum noongan yaitu : Bed kelas I, bed kelas II, Bed kelas III, ruang HCU Ct can, USG, EKG, ct, mobile x-ray, mesin anestesi dan patient monitor, tapi untuk program peningkatan kualitas pelayanan yang masih dalam proses untuk dikembangkan dirumah sakit daerah noongan yaitu CT SCAN dan mesin Anestesi.

Ada beberapa masalah yang dapat diidentifikasi dari Rumah sakit-rumah sakit umum diantaranya yakni masalah cepat atau lambatnya respon yang muncul ketika instansi pemerintah memberikan pelayanan. Demikian juga dengan masalah yang ada di Rumah sakit daerah noongan yakni, masih kurangnya pelayanan yang tepat waktu dan memuaskan, juga tentang keterlambatan pelayanan administrasi Rawat Jalan.

Dan dari permasalahan-permasalahan kualitas pelayanan tersebut Rumah sakit Noongan mempunyai strategi atau program unggulan. Dimana strategi ini merupakan proses atau rangkaian

kegiatan pengambilan keputusan yang bersifat mendasar dan menyeluruh, disertai penetapan cara melaksanakannya yang dibuat oleh pimpinan yang diimplementasikan oleh seluruh jajaran di dalam suatu organisasi, untuk mencapai tujuan. Strategi atau Program unggulan rumah sakit umum daerah noongan yaitu terwujudnya rumah sakit umum daerah noongan sebagai pusat rujukan regional, artinya agar supaya rumah sakit-rumah sakit terdekat boleh dirujuk dirumah sakit noongan. Dan sudah berjalan dengan begitu baik Rumah sakit daerah noongan ini bisa menjadi hospital tourism agar supaya masyarakat yang datang dari jauh bisa mencari pelayanan sembari menikmati keindahan alam di rumah sakit daerah noongan. dan di rumah sakit daerah juga nantinya bisa menjadi tempat wisata, dimana didepan bangunan rumah sakit ada hutan pinus yang saat ini sering dikunjungi masyarakat.

Dari uraian diatas terungkap bahwa implementasi pelayanan public sebagai kinerja pemerintah kabupaten Minahasa masih harus melalui beberapa tahapan menuju implementasi seiring dengan perkembangannya implementasi pelayanan public perlu ditelusuri sebagai suatu kajian ilmiah dalam kaitannya dengan perbaikan kinerja administrasi dan pelayanan umum.

Rumah sakit harus memahami dan menghayati konsep dasar dan prinsip mutu pelayanan rumah sakit sehingga dapat menyusun langkah-langkah upaya meningkatkan pelayanan dirumah sakit. Ada beberapa masalah yang dapat diidentifikasi dari Rumah sakit-rumah sakit umum khususnya Pelayanan Publik (Rawat Jalan) diantaranya yakni: masalah cepat atau lambatnya respon yang muncul ketika instansi pemerintah memberikan pelayanan. Demikian juga dengan masalah yang ada di Rumah sakit daerah noongan yakni, masih kurangnya pelayanan yang tepat waktu dan memuaskan, Serta tentang keterlambatan pelayanan administrasi.

Adapun dalam penelitian studi evaluasi Perda nomor 4 tahun 2014 tentang

Pelayanan Publik ini ada sejumlah masalah yang dapat diidentifikasi diantaranya yakni masalah cepat atau lambatnya respon yang muncul ketika instansi pemerintah memberikan pelayanan. Demikian juga dengan masalah-masalah dalam pelayanan rawat jalan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk Mengetahui serta mendeskripsikan strategi-strategi yang relevan untuk dilaksanakan oleh pihak rumah sakit daerah Noongan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diperoleh sebagai hasil rekomendasi dan analisis penelitian

### **Tinjauan Pustaka**

#### **Pengertian Strategi**

Menurut Clauswitz 2013, Strategi merupakan seni menggunakan pertempuran untuk memenangkan suatu perang. Strategi merupakan rencana jangka panjang untuk mencapai tujuan.

Menurut Kuncoro (2005 : hal.1-2) dalam buku yang berjudul "Strategi bagaimana meraih keunggulan yang kompetitif". Strategi merupakan penentuan kerangka kerja dari aktifitas bisnis perusahaan dan memberikan pedoman untuk mengoordinasikan aktifitas sehingga perusahaan dapat menyesuaikan dan mempengaruhi lingkungan yang selalu berubah.

Menurut Potner (2012) dalam bukunya Competitive strategy dalam hardvard Busines Review, mengatakan bahwa strategi adalah sekumpulan tindakan atau aktivitas yang berbeda untuk menghantarkan nilai yang unik.

Menurut David (2006: 17) Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan jangka panjang .strategi juga dapat diartikan sebagai tindakan potensial yang membutuhkan kepuasan manajemen tingkat atas dan sumber daya perusahaan dalam jumlah yang besar. Selain itu, strategi dapat mempengaruhi kemakmuran perusahaan dalam jangka panjang.

#### **Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut fandy Tjiptono, Kualitas pelayanan publik adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk atau jasa,sumber daya manusia serta proses dan lingkungan ang

setidaknya dapat memenuhi atau dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kriteria dan Indikator Kualitas Pelayanan.

Menurut Gronroos (Tjiptono 2011:202) kualitas jasa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan ada tiga kriteria pokok yaitu (berhubungan dengan hasil) (berhubungan dengan proses) dan (berhubungan dengan citra jasa) ketiga kriteria tersebut di jabarkan menjadi 6 unsur yaitu :

1. Professionalism and skill ( Profesionalisme dan keahlian)

kriteria ini (berhubungan dengan hasil) dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional dan sumber memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara professional.

2. Attitudes and behavior ( Sikap dan perilaku)

Kriteria ini merupakan proses dimana pelanggan merasa bahwa karyawan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.

3.Accessibility and flexibility (Kemudahan pencapaian dan penyesuaian pelayanan)

kriteria ini merupakan process-related criteria dimana pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. Selain itu dirancang juga dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

4. Realibility and trustworthiness (Kehandalan dan kepercayaan)

Kriteria ini juga termasuk dalam process-related criteria dimana pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi mereka bisa mempercayakan sesuatu kepada penyedia jasa beserta karyawan sistemnya..

5. Recovery (Pengendalian situasi dan pemecahan masalah)

Recovery termasuk dalam proses process-related criteria, pelanggan

menyadari bahwa bila ada kesalahan atau bila ada terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

6.Reputation and credibility (Nama baik dan dapat dipercaya)

Kriteia ini merupakan image-related criteria, pelanggan menyakini bahwa operasi dan penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Menurut Lenvine (dalam Dwiyanto 2006 :120 ) Produk pelayanan publik didalam Negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator yaitu responsiveness ,responsibility, dan accountability.

- a. Responsivness atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupaun tuntutan pengguna layanan.
- b. Responsibility atau responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administarsi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- c. Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Menurut Supriyono (2003), Pelayanan publik yang berkualitas memiliki beberapa kriteria dan indikator sebagai berikut :

1. Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi profesi, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.
2. Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapat prioritas.

3. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.

4. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara,kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, rensponsif, dan manusiawi.

5. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau dengan tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.

6. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan jasa lapisan masyarakat.Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono &Chandra (2011 : 164), Kualitas sesuatu hal selalu terkait dengan nilai atau kondisi terbaik yang terwujud tentang hal itu. Dengan demikian kualitas pelayanan publik, merupakan kondisi dimana masyarakat memperoleh pelayanan yang bernilai atau pelayanan yang terbaik

#### **Metode Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam Rancangan penelitian adalah kerangka atau sketsa yang didedain oleh peneliti sebagai rencana penelitian.Beberapa tahapan dalam mengumpulkan data melalui wawancara, menganalisis data.Tujuannya untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Noongan ke.Langowan kab. Minahasa.

Penelitian dilakukan Di RSUD Noongan kec.Langowan kabupaten minahasa jenis penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif.

Penelitian kualitatif Lestari dan Yudhanegara, (2015). adalah penelitian digunakan peneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrument kunci, pengambilan sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil

penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi. Informan dalam penelitian ini melibatkan unsur pegawai pada RSUD Noongan dan Unsur masyarakat yakni pengunjung rumah sakit.

### **Pembahasan**

Pembahasan dan analisis hasil penelitian merupakan pemaparan data dan informasi yang peneliti dapat dari lapangan yang kemudian di sesuaikan dengan teori yang peneliti gunakan dalam penelitian adalah hal utama demi kepuasan pasien, terutama yang Dalam konteks pelayanan publik dan berdasarkan cita-cita mewujudkan birokrasi yang bersih berdasarkan prinsip good governance maka kualitas penyedia layanan dalam hal ini RSUD Noongan , (pasien rawat jalan). Pelayanan berkualitas yang dimaksud dalam hal ini adalah bagaimana RSUD Noongan Kabupaten Minahasa dalam melayani pasien rawat jalan mampu memberikan pelayanan yang professional, memiliki sikap dan perilaku yang baik terhadap pasien, memberikan kemudahan dan kesesuaian pelayanan kepada pasien, memiliki kehandalan yang dapat dipercaya, mampu mengendalikan situasi darurat, serta memiliki reputasi yang baik dimata masyarakat sehingga dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan pasien. Berdasarkan tujuan penelitian ini yaitu mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan Kabupaten minahasa, maka penulis menggunakan teknik wawancara, observasi, serta studi dokumen dalam mengumpulkan data terhadap informan dan narasumber yang dianggap berkompeten dan mampu memberikan informasi sertapembaha pemahaman kepada penulis terkait fokus penelitian yang digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data. Adapun sejumlah informan dan atau narasumber yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Pasien atau keluarga pasien yang memperoleh pelayanan, Kabid Pelayanan medis sebagai yang mengetahui segala proses dan kondisi pelayanan oleh pegawai di loket pelayanan, salah satu

pegawai loket bagian pelayanan , dokter serta perawat yang memberikan pelayanan. Adapun indikator yang kemudian digunakan untuk mengukur Kualitas Pelayanan yang di berikan oleh Rumah sakit noongan, maka penulis menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari 6 unsur yaitu ;

1. Profesional and skill ( professional dan keahlian)

Unsur ini mencakup bagaimana penilaian pasien terkait pelayanan yang dirasakan dan apakah penyedia layanan khususnya pegawai bagian pelayanan dokter dalam perawatdalam memberikan pelayanan kepada pasien memiliki keterampilan yang cukup dan pengetahuan yang baik.

Pengetahuan yang baik sangat diperlukan oleh penyedia jasa dalam memberikan pelayanan serta salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa atau pemberi pelayanan untuk menjalankan tanggung jawabnya sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dalam menjalankan tugas dan fungsi tersebut, maka pemberi pelayanan (dokter, perawat, pegawai) seharusnya mengetahui dan memahami dengan baik tujuan pemberian pelayanan kesehatan agar dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan pasien. Adapun untuk mengetahui bahwa (dokter perawat pegawai) memiliki pengetahuan atau pemahaman yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien dapat dilihat dari sejauh mana tingkat pendidikan yang pernah mereka tempuh, dan bagaimana penilaian pasien terhadap pelayanan yang telah mereka berikan.Untuk mengetahui aspek tersebut maka dapat dilihat dari data tingkat jenjang pendidikan pegawai.

Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki Rumah Sakit Umum Daerah Noongan Kabupaten Minahasa memiliki non medis yang cukup berpendidikan, hal ini menandakan bahwa Rumah Sakit umum daerah noongan kabupaten Minahasa mempekerjakan orang-orang yang cukup berkompeten dan memiliki pengetahuan yang baik terkait

bidangnya masing-masing. Hal tersebut diperkuat dari hasil wawancara kepada pasien sebagai pihak yang merasakan pelayanan terkait penilainya terhadap dokter, perawat dan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan wawancara dengan informan bahwa para petugas medis maupun petugas administrasi dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan kepada pasien cukup memiliki pengetahuan yang baik, hal itu ditandai dengan tingkat pendidikan yang tinggi, kemampuan mereka dalam memberikan penjelasan kepada pasien yang mudah untuk dipahami oleh pasien dan mereka menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan masing-masing.

Hal ini membuktikan bahwa mereka sudah mengetahui dan memahami dengan baik tujuan pemberian pelayanan kesehatan agar dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi pasien. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah penulis lakukan, pada indikator pengetahuan yang baik, petugas medis maupun administrasi dapat dikatakan telah sesuai indikator.

Dari hasil wawancara pasien yang mengatakan bahwa petugas administrasi bagian pelayanan Rawat Jalan memiliki keterampilan yang baik dalam artian bahwa petugas administrasi mampu menyampaikan dan mengarahkan dengan baik alur dari kepengurusan berkas pasien, mereka mampu menyampaikan dengan komunikatif terkait hal-hal yang perlu disiapkan untuk memperoleh pelayanan dan bagian loket mana saja jika pasien masih baru. Berdasarkan data, observasi dan hasil wawancara dengan beberapa pasien Rawat Jalan. penulis dapat menilai bahwa petugas administrasi maupun petugas medis memiliki keterampilan yang sesuai hal tersebut dilihat dari pelatihan yang diikuti oleh petugas administrasi, perawat dan dokter selama bekerja di RS Noongan, hal tersebut membuktikan bahwa petugas medis maupun non medis dalam hal ini perawat, dokter dan staf bagian administrasi telah terlatih secara

professional dan dari hasil wawancara menunjukkan bahwa pasien menilai petugas medis dan non medis memiliki keterampilan yang baik dalam melayani pasien. Dari ke dua indikator yang digunakan untuk menilai apakah petugas administrasi dan petugas medis dalam melayani pasien dapat dikatakan profesional dan memiliki keahlian telah tercapai, dan terbukti bahwa dalam menjalankan tugas mereka dengan baik.

## 2. Attitudes and behavior (Sikap dan Perilaku)

Dari pernyataan pasien yang mengatakan bahwa dokter bersikap ramah dan penuh perhatian kepada pasien artinya dokter dalam memberikan pelayanan telah mencerminkan sikap dan perilaku yang baik kepada pasien, ramah artinya mereka senang terbiasa senyum dan berperilaku sopan kepada pasien, mereka mampu merespon keluhan pasien dengan cepat dan senang hati.

Dari wawancara tersebut, peneliti melihat bahwa masih terdapat beberapa petugas medis dan petugas administrasi yang bersikap dan berperilaku kurang ramah terhadap pasien dalam memberikan pelayanan, meskipun tidak menyatakan untuk semua petugas medis dan petugas administrasi, keluhan mengenai masalah ketidakramahan petugas mengarah kepada petugas administrasi dan perawat yang masih baru. akan tetapi hal ini harus jadi perhatian jajaran pimpinan rumah sakit untuk segera dilakukan perbaikan dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang terdapat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Noongan, karena sebuah pelayanan publik yang baik harus disertai sikap dan perilaku yang baik dan penuh perhatian dari pemberi layanan itu sendiri agar mencerminkan pelayanan yang maksimal dan memuaskan untuk setiap pasien Poliklinik rawat Jalan maupun pasien umum di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan Kabupaten Minahasa.

Berdasarkan hasil wawancara yang ditemukan oleh penulis dapat dikatakan bahwa untuk indikator menaruh perhatian sudah terpenuhi dan dapat dikatakan baik, meskipun masih ada beberapa kesalahan

yang harus diperbaiki seperti keramahan dari petugas di bagian administrasi masih kurang dan perlu untuk ditingkatkan lagi agar tercipta pelayanan yang memuaskan dan berkualitas serta perawat yang masih baru masih perlu untuk dilatih dan diarahkan lagi masih harus di bimbing dan diberi arahan untuk lebih memperlihatkan kesan yang baik serta penuh perhatian kepada pasien. Dari indikator yang digunakan untuk menilai apakah petugas administrasi dan petugas medis dalam melayani pasien menaruh perhatian telah tercapai, dan dapat dikatakan bahwa dalam menjalankan tugas mereka memiliki sikap dan perilaku yang cukup baik, namun masih perlu untuk ditingkatkan lagi. Hal ini membuktikan bahwa dalam memberikan pelayanan petugas medis dan non medis telah memenuhi (Sikap dan Perilaku).

### 3. Accesbility and flexibility (Kemudahan pencapaian dan penyesuaian pelayanan)

Akses mudah Pada dasarnya pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas apabila mempermudah akses kepada seluruh masyarakat/pelanggan. Unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah diakses oleh masyarakat/pasien, baik akses dari segi waktu dalam hal ini kecepatan waktu petugas pelayanan administrasi, dokter, dan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Rumah sakit umum daerah (RSUD) Noongan Kabupaten Minahasa merupakan instansi yang memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat di kabupaten Minahasa, serta salah satu instansi yang menjadi sarana dan prasarana pemerintah Kabupaten Minahasa dalam mengimplementasikan program jaminan kesehatan dengan fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi pasien, namun pada pelayanannya masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki terutama dari segi waktu, kecepatan dan respon pelayanan yang diberikan oleh staf bagian administrasi dan petugas medis itu sendiri. Hal tersebut peneliti dapatkan dari hasil

wawancara oleh beberapa pasien Rawat Jalan.

Dari hasil wawancara penulis dapat menilai bahwa dalam kecepatan pelayanan dan kemudahan dalam pemberian layanan oleh dokter dan perawat sudah tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Dari hasil tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat sudah cukup baik dan memuskan pasien. Berdasarkan wawancara diatas bahwa para petugas medis maupun petugas administrasi dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan kepada pasien rawat jalan sudah cukup baik, namun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki terutama pada bagian pelayanan administrasi yang masih banyak dikeluhkan oleh pasien dikarenakan responnya kepada pasien masih kurang, sedangkan untuk petugas medis merespon dengan baik dan selalu tepat waktu dalam melayani. Dari indikator yang digunakan untuk menilai apakah petugas administrasi dan petugas medis dalam melayani pasien dapat diakses dengan mudah sudah tercapai namun belum maksimal, karena masih ada beberapa hal yang mesti diperbaiki, terutama pada pelayanan bagian administrasi rawat jalan yang dinilai lambat dalam merespon pasien

### 4. Reliability and trustworthiness (kehandalan dan kepercayaan)

Pada kriteria ini pasien menilai bahwa apapun yang terjadi mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia pelayanan yaitu petugas pelayanan administrasi, dokter, dan perawat. Adapun indikator yang kemudian digunakan untuk mengukur apakah penyedia layanan (staf administrasi dan petugas medis) dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah memenuhi dimensi Reliability and trustworthiness adalah Kepercayaan penuh terhadap petugas Dalam konteks pelayanan publik, trust (kepercayaan) public merupakan modal penting sehingga menjadikan penyedia layanan sebagai penyedia layanan yang memiliki kredibilitas, baik pelayanan di sektor publik

maupun privat merupakan suatu keharusan untuk dipercaya oleh pelanggan dengan dasar kehandalan yang dimiliki. penulis dapat melihat bahwa tidak semua pasien mengeluhkan kehandalan dari petugas rumah sakit, ada pasien-pasien yang percaya akan kehandalan petugas rumah sakit. Dari hasil wawancara peneliti dapat menyimpulkan bahwa tingkat kepercayaan dan kehandalan petugas di Rumah sakit noongan Kabupaten Minahasa belum maksimal hal tersebut ditandai dengan adanya keluhan-keluhan pasien memperlambat respon pelayanan yang ada di Rumah sakit noongan kabupaten minahasa

#### 5. Recovery (pengendalian situasi dan pemecahan masalah)

Pada kriteria ini pasien menilai jika ada kesalahan atau terjadi sesuatu yang tidak tidak seharusnya terjadi, maka akan segera disediakan tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah memenuhi dimensi Recovery adalah Memperbaiki hal yang salah. Setiap rumah sakit harus bisa cepat tanggap dalam mengatasi kebutuhan darurat masyarakat akan pelayanan kesehatan dan ketika menemui sesuatu yang tidak sesuai dengan yang sebenarnya. Maka dari itu ada peran penting pelayanan yang mengatasi dan memperbaiki kesalahan tersebut

Dari hasil penelitian penulis dapat mengetahui apa kebijakan dari petugas administrasi maupun petugas medis di rumah sakit umum noongan dalam menghadapi situasi darurat dan bagaimana pihak kepala rumah sakit untuk memperbaiki kesalahan yang terjadi. Dari indikator memperbaiki kesalahan sudah berjalan dengan baik, namun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki terutama pada bagian pelayanan administrasi yang masih dikeluhkan oleh pasien sedangkan petugas medis cepat respon pada saat situasi darurat, dan ketika peneliti mewawancarai kbid pelayanan medis ia

memberikan yang respon yang sangat baik.

#### 6. Reputation and Credibility ( nama baik dan dapat di percaya)

Pada kriteria ini pasien menyakini bahwa Rumah Sakit Noongan dapat dipercaya dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan tanggung jawab pada pasien. artinya Sebuah penyedia jasa dapat dikatakan terpercaya apabila mampu bertanggung jawab terhadap pelanggan. Rumah sakit umum daerah (RSUD) Noongan Kabupaten Minahasa merupakan salah satu instansi milik pemerintah daerah yang di beri tanggung jawab penuh untuk melayani kesehatan masyarakat di Kabupaten Minahasa, tidak hanya wilayah Kabupaten Minahasa saja, tetapi hingga wilayah kabupaten sekitarnya seperti Kabupaten Mitra. Untuk mengetahui apakah rumah sakit ini selama melayani masyarakat memiliki reputasi yang baik dimata pasien dan dapat dipercaya masyarakat dapat di lihat dari tanggung jawab seluruh petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat.

Dalam penelitian ini penulis menemukan bahwa petugas medis maupun petugas administrasi dapat dikatakan sangat bertanggung jawab kepada pasien, meskipun ada kekurangan yang dimiliki Rumah Sakit umum Daerah Noongan tetapi rumah sakit ini masih di percaya oleh masyarakat Kabupaten Minahasa untuk memberikan pelayanan. Dan berdasarkan data, Rumah Sakit ini telah banyak mendapatkan penghargaan pada Tahun 2019 yaitu menjadi Rumah Sakit : Pusat Rujukan Regional. Dari hasil data tersebut rumah sakit noongan menunjukkan bahwa rumah sakit noongan memiliki reputasi yang baik.

#### **Penutup**

#### **Kesimpulan**

##### 1. Profesionalisme and skill

indikator ini telah berjalan dengan baik, hal ini dilihat dari tingkat pendidikan, pelatihan, yang di ikuti petugas medis maupun non medis cukup mencerminkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas administrasi, perawat, dokter dalam melayani pasien

sudah professional dan mempunyai keahlian

2.attitudes and behavior

Pada indikator ini belum berjalan dengan baik, karena masih ada beberapa hal yang masih perlu untuk ditingkatkan terutama pelayanan pada petugas bagian administrasi yang masih baru dan keterampilannya yang masih kurang serta cenderung masih kaku dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

3.accessibility and flexibility

pada indikator ini cukup berjalan baik, namun masih ada beberapa hal yang perlu di tingkatkan terutama akses pada pelayanan administrasi yang dinilai masih lambat dalam merespon pasien.

4.realibility and trustworthiness

Indikator ini tentang tingkat kepercayaan penuh pasien terhadap petugas rumah sakit masih belum sepenuhnya handal, artinya masih perlu adanya perbaikan dan pelayanan masih perlu diperbaiki.

5.recovery

Indikator ini mengenai tindakan petugas medis dan petugas non medis dalam situasi darurat cukup berjalan dengan baik, namun masih perlu ditingkatkan lagi terutama pada pelayanan administrasi yang masih dinilai kurang respon kepada pasien.

6.reputation and credibility

indikator ini mengenai nama baik rumah sakit dimata masyarakat, kepercayaan masyarakat akan tanggung jawab petugas medis maupun non medis yang bekerja dirumah sakit umum daerah noongan. Dan indikator cukup berjalan baik dan tingkat kepercayaan masyarakat untuk berobat dirumah sakit noongan cukup besar.

**Saran**

- a. Sikap dan perilaku petugas administrasi yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan terhadap pasien terutama sikap perawat muda perlu untuk diperbaiki.
- b. Akses untuk mendapatkan pelayanan yaitu kecepatan dan kemudahan dalam pemberian pelayanan oleh petugas administarsi masih perlu untuk ditingkatkan.
- c. Kehandalan dan kepercayaan terhadap petugas administrasi dan

petugas medis masih belum maksimal, masih perlu untuk untuk diperbaiki dan ditingkatkan. Serta respon petugas administarsi kepada pasien masih perlu untuk diperbaiki.

- d. Petugas administrasi dan di RSUD Noongan diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang lebih baik, lebih meningkatkan kinerjanya, dan lebih memperhatikan keinginan pasien agar dapat tercipta pelayanan yang berkualitas dan memuaskan pasien.

**Daftar Pustaka**

Ahmad.. 2009. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Menkumham. Tentang Rumah Sakit Jakarta.*

David. 2009 *Strategis Peningkatan.*

Fandy Kuncoro.2005. *Strategi Bagaimana Merai Keunggulan Kompetitif. Jakarta, Erlangga*

Tjiptono,fandy.2011 *service managemen, mewujudkan pelayanan prima. Yogyakarta . andi*

Ahmad Mustanir,S.I.P.,Kamarudin Sellang ,S.Sos.,M.A.P.DR. H. Jamaluddin,S.Sos., M.Si : *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jakarta Erlangga*

Eugene,L.,G.,Richard,S.,W.2001.*pengen dalian mutu Pelayanan) Jakarta Erlangga*

Muchlisin Riadi. 2009 *Pengertian Kualitas Pelayanan*

Muhamad Alfisyahrin.2017. *Manajemen Pelayanan Publik Gadj Mada University Press*

Irjen Pol.. Teddy Minahasa Putra .2019.*Pelayanan Publik dan Ketahan Nasional Gramedia Widiasarana Indonesia*

Drs,H. Surjadi ,.M. Si 2009.*Pengembangan Kinerja Pelayanan jakarta*

Parasuraman dalam Tjiptono.2011. *Menurut Lenvine (dalam Dwiyanto.2017. Manajemen Pelayanan Publik Gadj Mada University Press Yogyakarta*

- Peter, S. P., & Robert, N. (200).  
*manajemen Kuallitas Produk dan  
Jasa Ekonosia Yogyakarta*
- Triguno. 1997. *Budaya Kerja*. Jakarta :  
*Golden Terayon Press*
- Siyoto, dkk .2015. *Dasar Metodologi  
Penelitian*.
- Yusuf. .2014. *Metode Penelitian Kualitatif*