

---

## Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro

Ivnike Sahambangung<sup>1</sup>

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

Stefanus Sampe<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Rumah Sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas dan pelayanan. Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian. Penelitian ini berlokasi pada Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan fokus penelitian yaitu dari teori menurut Lovelock (dalam Hardiyansyah 2018 : 71) kualitas pelayanan meliputi ukuran – ukuran sebagai berikut : Tangible, Raliable, Responsiviness, Assurance dan Empathy. Dari hasil penelitian didapati dari kelia aspek tersebut yang menjadi kelemahan hanyalah aspek jaminan empati dan tiga aspek lainnya dapat dikatakan baik pada penerapannya.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kesehatan, 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

Menurut UU RI Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan, Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Kesehatan jiwa adalah suatu bagian yang tidak terpisahkan dari kesehatan atau bagian integral dan merupakan unsur utama dalam menunjang terwujudnya kualitas hidup manusia yang utuh.

Kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Semua orang menginginkan kesehatan karena kesehatan dinilai sangat berharga dan mahal. Untuk itu, dalam rangka mendukung kesehatan bagi semua orang, harus ada upaya yang dilakukan, salah satunya adalah pemerintah memberikan sarana kesehatan bagi masyarakatnya. Salah satu sarana tersebut adalah rumah sakit.

Rumah sakit adalah sebagai salah satu sarana kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan yakni rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Kualitas Pelayanan adalah sesuatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan tau penggunaanya. Artinya pelayanan dikatakan berkualitas apabila perusahaan atau lembaga tertentu

mampu menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan maupun harapan pelanggan/penggunanya.

Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang adalah Rumah Sakit Bergerak di Kabupaten Siau Tagulandang Biaro (SITARO) yang merupakan bantuan dari pemerintah Pusat dalam hal ini Departemen Kesehatan, melalui Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan. Selaku Kepala Dinas Kesehatan dan Sosial Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro, dr. Bonny Kalensang MM mengajukan proposal bantuan rumah sakit bergerak ke Departemen Kesehatan dan Proposal tersebut mendapat persetujuan dari Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Dr. dr. Siti Fadilah Supari Sp.JP[K]. setelah disetujui maka dimulailah pembuatan Pembangunan Rumah Sakit umum Lapangan Sawang ini.

Berdasarkan hasil observasi awal dari peneliti, Melihat yang terjadi saat ini bahwa sarana dan prasarana yang ada di RSUD Lapangan Sawang masih belum cukup memadai. Masih ada peralatan medis yang belum lengkap, kurangnya air bersih di rumah sakit yang menyebabkan pasien kurang nyaman dan juga tidak adanya dokter ahli anastesi dan dokter bedah, sehingga menyebabkan beberapa pasien yang membutuhkan penanganan yang lebih serius harus di rujuk lagi ke Rumah Sakit yang ada di Kota Manado. Di rumah sakit ini juga kekurangan tenaga medis sehingga dari pihak rumah sakit harus mengontrak beberapa perawat selama 3 bulan masa kontrak. Sedangkan akses dari pulau Siau ke Kota Manado harus melewati jalur laut yang memakan waktu cukup lama dan juga terkadang bisa terhalang oleh kondisi cuaca. Di samping itu rujukan yang di lakukan ke Manado juga membutuhkan biaya yang lebih, hal ini membuat beberapa masyarakat merasa terbebani.

Maka dari itu perlunya perhatian lebih dari Pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas Pelayanan kesehatan di Kabupaten Sitaro, terlebih

khusus di RSUD Lapangan Sawang, Kecamatan Siau Timur Selatan untuk lebih memperhatikan tenaga medis dan sarana prasarana yang kurang memadai.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang

### **Tinjauan Pustaka** **Konsep Kualitas**

Definisi Kualitas seperti terdapat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2014) dimaknai sebagai tingkah baik buruknya sesuatu. Maka untuk mengetahui sesuatu setiap orang akan berbeda pandangan dan berbeda pula dalam mengartikannya. Kualitas mempunyai arti yang berbeda tergantung dari orang yang menggunakannya dan dimana istilah itu dipakai.

Pengertian kualitas lebih luas dikatakan Daviddow & Uttal (dalam Hardiyansyah 2018 : 49) yaitu merupakan usaha apa saja yang di gunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut, Sinambeka dkk (dalam Hardiyansyah 2018 : 49) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Tjiptono dan Sunyoto (2012) mengatakan bahwa kualitas merupakan sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sunyoto (2012) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono 2012 : 152) kualitas adalah hubungan antara produk dan pelayanan atau jasa yang diberikan kepada konsumen dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen. Crosby yang dikutip Zulian Yamit (2010: 7)

menyatakan kualitas sebagai kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Kualitas dan layanan memainkan peranan penting dalam pemasaran semua produk, dan terutama menjadi hal penting dalam banyak industri karena merupakan pembeda yang paling efektif bagi sejumlah produk/jasa.

Menurut Toni Wijaya (2011: 11) kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman actual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Menurut Kotler dan Keler (2009: 41) ada tiga langkah yang dapat diambil perusahaan jasa untuk meningkatkan kendali kualitas jasa yaitu sebagai berikut:

1. Berinvestasi dalam prosedur ketenaga kerjaan dan pelatihan yang baik, merekrut karyawan yang tepat dan memberikan pelatihan yang bagus adalah hal yang sangat penting. Karyawan yang terlatih dengan baik memiliki enam karakteristik yaitu:
  - a. Kompetensi: memiliki keahlian dan pengetahuan yang diperlukan;
  - b. Kesopanan: ramah, sopan, dan menghargai orang lain.
  - c. Kredibilitas: dapat dipercaya;
  - d. Keandalan: melaksanakan pelayanan secara konsisten dan akurat;
  - e. Responsifitas: merespon permintaan dan masalah pelanggan dengan cepat;
  - f. Komunikasi: berusaha memahami pelanggan dan berkomunikasi dengan jelas.
2. Menstandarisasikan proses kinerja jasa diseluruh organisasi
3. Mengamati kepuasan pelanggan: menerapkan system saran dan keluhan, survei pelanggan, dan berbelanja perbandingan.

### **Konsep Pelayanan**

Secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang di perlukan seseorang kemudian pelayanan dapat di artikan sebagai perihal atau cara melayani, servis atau jasa. Hardiyansyah (2018 : 14).

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang di berikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan menurut *American Marketing Association*, seperti di kutip oleh Cowell (dalam Hardiyansyah 2018 : 13) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu , proses produksinya mungkin juga tidak di kaitkan dengan suatu produk fisik.

Sedangkan menurut Lovelock (Hardiyansyah 2018 : 14) pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan di rasakan atau di alami. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat di miliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi di alami dan dapat di rasakan oleh penerima layanan.

Menurut Albercht (dalam Sedarmayanti 2010 : 243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.

Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997:448) dalam buku Ratminto dan Atik, (2012:2) "Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan". Ini adalah defenisi paling simple.

Menurut Zeinhaml (dalam Hardiyansyah 2018 : 63), kualitas pelayanan dapat di ukur dari lima dimensi, yaitu : *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing – masing

dimensi memiliki indikator – indikator sebagai berikut:

Untuk dimensi *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator :

1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
3. Kemudahan dalam proses pelayanan
4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :

1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas
3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Untuk dimensi *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan yang cepat
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
6. Semua keluhan pelangga di respon oleh petugas

Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :

1. Petugas memberi jaminan tepat waktu dalam pelayanan
2. Petugas memberi jaminan biaya dalam pelayanan

3. Petugas memberi jaminan legalitas dalam pelayan
4. Petugas memberi jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Untuk dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator :

1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
2. Petugas melayani dengan sikap ramah
3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda – bedakan)
5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Lima dimensi pelayanan tersebut di atas, menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah 2018 : 64) dapat di kembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang di janjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang di berikan.
4. *Competence*, tuntutan yang di milikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh para aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat tanggap terhadap setiap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan harus di jamin bebas dari berbagai bahaya resiko.
8. *Acces*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Selanjutnya, Lovelock (dalam Hardiyansyah 2018 : 71) mengemukakan lima prinsip yang harus di perhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan, yaitu meliputi :

1. *Tangible* (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material.
2. *Reliable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang di janjikan dapat tepat memiliki keajegan.
3. *Responsiveness*, rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai.
5. *Empathy*, perhatian perorangan pada pelanggan.

#### **Konsep Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang**

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan secara umum memiliki peran yang sangat penting dalam upaya menaikkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia (Aditama, 2008).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) adalah institusi pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah daerah. Pelayanan yang diberikan rumah sakit dituntut untuk selalu melakukan perubahan, agar pelayanan itu dapat sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan yaitu masyarakat. RSUD sebagai salah satu instalasi yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kesehatan tentunya harus sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Pelayanan ini telah mengatur tujuan pelayanan publik. Seperti azas pelayanan, standar pelayanan, indek kepuasan masyarakat, sanksi dan lain sebagainya (Nawang Sari, 2011).

Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang adalah Rumah Sakit Bergerak di Kabupaten Siau Tagulandang Biaro (SITARO) yang merupakan bantuan dari pemerintah Pusat dalam hal ini Departemen Kesehatan, melalui Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan.

Selaku Kepala Dinas Kesehatan dan Sosial Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro, dr. Bonny Kalensang MM mengajukan proposal bantuan rumah sakit bergerak ke Departemen Kesehatan dan Proposal tersebut mendapat persetujuan dari Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Dr. dr. Siti Fadilah Supari Sp.JP[K]. setelah disetujui maka dimulailah pembuatan Pembangunan Rumah Sakit umum Lapangan Sawang ini

**Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Sugiyono (2016 : 9) mendefinisikan penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivistik, di gunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data di lakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif,. Informan dalam penelitian kualitatif yaitu informan penelitian yang memahami informasi tentang objek penelitian. Informan penelitian ini yaitu :

1. Kepala Tata Usaha RSUD Lapangan Sawang
2. Kepala Staff Keperawatan RSUD Lapangan Sawang
3. 2 Orang Mantan pasien dan pasien umum RSUD Lapangan Sawang
4. Penanggungjawab UGD RSUD Lapangan Sawang

Yang menjadi sumber data dalam penelitian ini dari data primer dan data sekunder. Untuk mengumpulkan data penulis menggunakan instrument wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data kualitatif merupakan proses mencari, dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih nama yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain (Sugiyono, 2016). Langkah-langkah yang dilakukan menurut Miles dan Huberman (dalam

Burhan Bungin, 2012:69-70) adalah Pengumpulan data, Reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan.

**Pembahasan  
Tangible (Terjamah)**

Dalam pelayanan kesehatan sangatlah penting adanya tangible (terjamah) berupa sarana prasarana yang disediakan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang Kabupaten Siau Tagulandang Biaro, sehingga setiap pasien merasa nyaman. Tangible terkait dengan tersedianya fasilitas rumah sakit, sebagai penunjang kenyamanan pasien atau penerima jasa layanan yang meliputi beberapa hal yaitu:

- Kelengkapan fasilitas dalam ruangan
- Kelengkapan sarana telekomunikasi
- Ketersediaan tempat duduk yang nyaman dan luas
- Ketersediaan air bersih
- Ketersediaan alat-alat medis seperti Rontgen
- Penampilan Pegawai/Perawat seharusnya bersih dan rapi
- Kelengkapan tempat informasi mengenai alur pelayanan

Berbicara tentang tangible pasti membahas tentang kelengkapan fasilitas dan kelengkapan tenaga medis. Di mulai dari apa saja peralatan medis yang tersedia dan dokter apa saja yang bekerja di rumah sakit tersebut. Kelengkapan fasilitas apalagi peralatan medis dan para perawat/dokter tentu sangat berpengaruh atas kualitas pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit tersebut agar bisa memberi pelayanan yang cukup bagus kepada para pasien yang dirawat.

Dari hasil penelitian yang telah di lakukan di Rumah Sakit Daerah Lapangan sawang bahwa penulis menemukan adanya ketidaklengkapan dalam peralatan medis, kurangnya air bersih yang menyebabkan pasien kurang nyaman untuk membuang air besar dan air kecil, dan sedikitnya perawat dan dokter yang bekerja di rumah sakit tersebut. Sehingga dari pihak rumah sakit harus mengontrak

beberapa perawat dalam 3 bulan masa kontrak. Di rumah sakit ini juga tidak tersedia alat rontgen sehingga mengharuskan para pasien yang memiliki penyakit dalam yang harus di rontgen harus di rujuk ke rumah sakit yang ada di Kota Manado.

Rumah Sakit Umum Daerah sebagai pelayan publik sudah seharusnya menyediakan sarana untuk masyarakat agar dapat menyampaikan saran dan kritik demi kemajuan perbaikan kualitas pelayanan rumah sakit. Adanya fasilitas tersebut diharapkan agar pasien dapat menyampaikan saran, kritik maupun pendapatnya mengenai RSUD Lapangan Sawang tanpa harus takut atau malu jika menyampaikannya secara langsung.

Di rumah sakit ini juga belum ada dokter ahli anastesi dan dokter bedah yang tinggal tetap di Kabupaten SITARO, ketika ada pasien yang masuk rumah sakit dengan keluhan penyakit dalam yang di haruskan untuk di bedah, jika dokter tidak ada di rumah sakit jadi harus di rujuk ke Rumah Sakit yang ada di Kota Manado atau pasien harus menunggu sampai dokter datang. Mengingat perjalanan dari pulau siau ke manado harus menyebrangi lautan yang lumayan jauh, dengan jangka waktu 5-7 jam perjalanan untuk naik kapal agar bisa sampai. Ada beberapa pasien dan keluarga pasien yang mengeluh dengan biaya yang di keluarkan untuk ke manado, mulai dari biaya tiket kapal sampai dengan biaya yang akan di keluarkan untuk menginap dan biaya makan sesampainya di manado dalam beberapa hari sambil menunggu hasil rontgen bagi pasien rujukan untuk di rontgen dan bagi pasien rujukan yang akan di bedah. Jadi fasilitas dan tenaga medis di rumah sakit tersebut masih bisa di katakan belum memadai, ini juga harus menjadi perhatian khusus dari pihak rumah sakit dan Pemerintah Kabupaten Kepulauan SITARO.

#### **Reliable (Kehandalan)**

Kehandalan dalam kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menempati janji, kemampuan

memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan. Dimensi ini untuk mengukur bagaimana pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit kepada pasien, apakah sudah sesuai dengan standar yang ada atau sudah sesuai dengan apa yang di harapkan oleh pasien.

Dari hasil penelitian yang telah di lakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan sesuai dengan wawancara bahwa para pegawai sudah cukup handal dan sudah cukup sigap dalam menangani keluhan para pasien, para perawat juga sudah menguasai setiap tugasnya dan mereka juga sudah menguasai kegunaan alat medis yang ada. Begitupula dengan para staf bagian administrasi yang sudah cukup handal dalam menangan pasien, walaupun sering mendapat kesulitan dalam menangani pasien BPJS seperti ada beberapa pasien kartu BPJSnya bermasalah karena banyak tunggakan begitu juga dalam menangani pasien umum seperti keluarga kurang mampu.

Skill yang dimiliki oleh pegawai sangat penting dengan pekerjaan yang harus mereka lakukan. Seorang perawat misalnya harus memang berasal dari lulusan keperawatan, maka akan sangat sulit apabila dia hanya lulusan SMA. Penempatan pegawai sesuai dengan keahliannya juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai baik medis maupun non medis. Namun sayangnya tidak semua masyarakat menyadari bahwa pegawai tersebut sudah ahli atau belum, walaupun sebagian masyarakat juga mengetahui bahwa mereka sudah bekerja sesuai dengan keahliannya. seperti wawancara penulis dengan mantan pasien beliau mengatakan ada beberapa perawat yang kurang handal dalam menangani keluhannya seperti membuat pasien menunggu terlalu lama untuk di tangani, seperti ketika beliau mengeluhkan pencernaannya yang kurang lancar kepada perawat, perawat tersebut hanya datang membawa obat maag.

Setiap pasien yang dirawat sudah seharusnya mendapatkan dokter yang sesuai dengan keluhan yang dia rasakan.

Dokter harus cermat dan tepat didalam penanganan pengobatan pasien. Dokter spesialis di RSUD Lapangan Sawang sangat terbatas sehingga pasien tidak selalu mendapatkan dokter spesialis seperti yang mereka harapkan. Jadi menurut penulis kehandalan yang ada di rumah sakit tersebut yang di berikan oleh para perawat masih kurang handal dalam menangani setiap keluhan pasien.

**Responsiviness (Ketanggapan)**

Sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera. Dalam indikator ini tentang daya tanggap yaitu bagaimana sikap pegawai atau dokter terhadap pasien, apakah RSUD ini cepat dalam menangani pasien dan mampu menunjukkan sikap terbaiknya kepada pasien yang datang.

Dokter sebagai salah satu petugas yang sangat penting didalam kesembuhan pasien tidak hanya dibutuhkan dokter yang ahli dibidangnya maupun tepat didalam memberikan penanganan pasien. Pasien maupun keluarga pasien membutuhkan informasi yang jelas dari dokter mengenai kesehatan pasien, mereka tidak hanya menginginkan dokter menyampaikannya dengan jelas tapi juga secara ramah dan sopan. Tidak membuat pasien menjadi cemas, khawatir atau bingung dengan informasi yang diberikan oleh dokter.

Kalau melihat dari dimensi Responssive (Ketanggapan) yang ada di Rumah Sakit Lapangan Sawang sudah baik tapi masih ada kendala yang menjadi keluhan para pasien sehingga menyebabkan pasien masih merasa kurang puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak rumah sakit. Para perawat masih kurang tanggap dalam menjawab setiap keluhan penyakit yang di alami oleh pasien.

Jadi menurut penulis dimensi Responssive (Kehandalan) yang di berikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang kepada para pasien masih belum cukup bagus karena

ada pasien yang masih merasa kurang puas dengan pelayanan yang di berikan. Pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit akan memberikan kesan yang baik kepada pasien. Kalaupun pelayanan yang diberikan menurut pasien dirasa berbelit-belit ini bisa saja disebabkan karena ketika pelanggan memiliki keperluan dan bertanya kepada petugas yang capek sehingga mendapat jawaban yang kurang memuaskan sehingga memberikan kesan yang tidak baik.

**Jaminan (Assurance)**

Dimensi ini berbicara tentang kemampuan perawat dan dokter dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pasien yang datang ke rumah sakit tersebut.

Dimensi Jaminan (Assurance) dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan RSUD Lapangan Sawang Kabupaten Kepulauan SITARO dapat diukur berdasarkan :

1. Pegawai jujur dalam hal pelayanan.
2. Pegawai selalu melaksanakan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh.
3. Pegawai bertindak ramah dan sopan dalam melayani.
4. Kemampuan pegawai melakukan komunikasi yang efektif.
5. Kemampuan pegawai dalam memberikan pengobatan yang tepat.

Dari dimensi Jaminan, penulis melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang dan ada beberapa pasien yang mengatakan untuk jaminan yang ada di Rumah Sakit Lapangan Sawang belum cukup terjamin kualitasnya karena di sebabkan oleh kurangnya perawat dan dokter ahli, di Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang ini juga kurang air bersih. Untuk pasien BPJS yang ingin di rawat dan pasien umum yang kurang mampu, penanganannya cenderung lebih lambat di bandingkan dengan pelayanan yang di berikan kepada pasien yang ekonominya



lebih di atas. Sehingga mengakibatkan keselamatan pasien tidak terjamin.

Jumlah pegawai adalah hal yang juga tidak kalah pentingnya didalam suatu instansi, terlebih di RSUD dimana sangat dibutuhkan jumlah pegawai medis terutama yang memadai dan juga ahli dibidangnya. Masyarakat yang rata-rata menengah ke bawah memilih RSUD sebagai tempat untuk berobat sangat berharap dapat ditangani oleh dokter yang spesialis dibidangnya namun karena ketidaktahuan masyarakat akan jumlah dokter sudah memadai atau belum.

Para pegawai yang ada di RSUD Lapangan Sawang masih belum memadai karena ada beberapa dokter dan perawat yang hanya dikontrak 3 bulan dan ada dokter yang bukan pegawai tetap di RSUD Lapangan Sawang. Jadi menurut penulis jika dilihat dari dimensi Jaminan (Assurance) pelayanan yang di berikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang belum cukup memadai dan belum bisa di katakan bagus dalam menangani pasien.

### **Empaty**

Dalam dimensi yang terakhir ini mengenai empati yaitu tentang kemampuan atau kesediaan perawat atau dokter di Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang dalam memberikan perhatian kepada pasien, sikap perawat terhadap pasien serta kepedulian perawat atau dokter terhadap pasiennya, apakah dari semua itu sudah memuaskan pasien atau belum.

Perawat sebagai rekan dokter seringkali diminta oleh dokter untuk menjelaskan keadaan pasien, sehingga sangat dibutuhkan perawat yang dapat menyampaikan informasi kesehatan pasien dengan jelas, ramah dan sopan. Misalnya jika pasien memanggil perawat ada beberapa perawat yang kurang ramah yang sering memasang wajah yang masam ada juga perawat yang sering menatap pasien dengan tatapan sinis, ada juga perawat yang sering menjawab keluhan pasien dengan nada tinggi sedikit membentak.

Perawat adalah salah satu pegawai yang bersinggungan langsung

dengan pasien. Setiap harinya pasien rawat inap akan berinteraksi langsung dengan perawat selama 24 jam penuh. Perawat bertugas untuk merawat dan melayani kebutuhan pasien sehingga sangat dibutuhkan perawat yang dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Penulis melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang dan menurut beberapa pasien ada perawat yang kurang memberikan perhatian kepada pasien yang di rawat.

Jadi menurut penulis jika dilihat dari dimensi Empaty yang di berikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang masih kurang baik karena ada beberapa perawat yang tidak ramah dalam menanggapi pasien yang mengeluh atas penyakit yang di derita oleh pasien tersebut. Sehingga membuat beberapa pasien masih merasa kurang puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang. Ketulusan dalam memberikan pelayanan menjadi hal yang penting bagi pegawai yang bekerja di sektor publik, karena dengan memberikan pelayanan dengan tulus maka masyarakat/pasien akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diterima, dengan demikian pasien dapat memberikan nilai yang baik kepada pegawai.

Berdasarkan hasil paparan yang telah diuraikan tersebut diatas mempunyai hubungan keterkaitan yang erat dan saling mempengaruhi antara dimensi – dimensi. karena rendahnya kualitas pelayanan dipengaruhi oleh faktor-faktor kemampuan petugas, struktur organisasi dan juga sarana dan prasarana.

### **Penutup**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Lapangan Sawang Kabupaten Kepulauan SITARO, masih kurang baik (belum berkualitas). Peneliti menyimpulkan bahwa hal ini di sebabkan oleh kurangnya perhatian dari pemerintah

daerah terhadap RSUD Lapangan Sawang Kabupaten Kepulauan SITARO.

### Saran

1. Dalam fasilitas rumah sakit sebaiknya dilengkapi atau ditingkatkan lagi alat-alat medis juga dokter ahli anastesi dan ahli bedah harus ada di rumah sakit tersebut, agar para pasien yang memiliki penyakit dalam bisa segera di rontgen atau para pasien yang di haruskan untuk di bedah sudah langsung di bedah tanpa harus di rujuk ke rumah sakit yang ada di Kota Manado. Kiranya dari pihak rumah sakit juga lebih memperhatikan ketersediaannya air bersih agar para pasien yang di rawat bisa merasa nyaman.
2. Soal kehandalan sebagian perawat yang masih kurang handal yang ada di rumah sakit tersebut sebaiknya lebih di kembangkan lagi misalnya dengan mengikuti beberapa pelatihan dan seminar agar tidak ada keluhan dari pasien mengenai kehandalan perawat dalam menangani atau menindak lanjuti keluhan pasien.
3. Mengenai ketanggapan dari para perawat dan dokter dalam menangani dan menjawab keluhan pasien harus lebih sigap dalam menangani pasien yang di rawat.
4. Kenyamanan dan keselamatan pasien harus lebih di perhatikan lagi karena rumah sakit seharusnya memberikan kenyamanan dan perlindungan kepada pasien yang di rawat di rumah sakit tersebut.
5. Sebaiknya perawat selalu bersikap baik, ramah dan sopan kepada pasien dan tidak bersikap sok sibuk jika pasien memanggil perawat dan perawatnya juga mesti di tambahkan lagi agar kinerja di Rumah Sakit tersebut tidak lambat dalam menjalankan tugasnya.

### Daftar Pustaka

- Aditama, T, J, (2008). Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi 2. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Burhan, B. (2012). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Danang Sunyoto. (2012). Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2014. Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Cetakan VII, Edisi IV. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip & Keller, K.L (2009) Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 2. (Bob sabran. Terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nawang Sari E.R., (2011). Model Pelayanan Berbasis Pelanggan (Studi Evaluasi di Bagian Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo Jawa Timur). UPN "Veteran" Jawa Timur.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih.(2012). Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's dan Standar Pelayanan Minimal). Yogyakarta: Gadjadara University Press.
- Rohman, A. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Sedarmayanti. (2010). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang baik)*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Toni Wijaya.(2011). Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta.PT INdeks.

Zulian Yamit.(2010). Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Cet. 5. Yogyakarta: Ekonisia.

**Sumber – Sumber Lain :**

- UU RI Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan
- Biodata Rumah Sakit Umum Lapangan Sawang
- Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Lapangan Sawang
- Usman Ever Juaden, Marthen Kimbal, dan Stefanus Sampe. (2017). Kebijakan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Sangihe dalam meningkatkan Sarana dan Prasarana kesehatan di Kecamatan Manganitu Selatan. Jurnal Ilmu Pemerintahan. Volume 2 (2).