

**Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dalam Menangani Pasien BPJS
(Studi Kasus di Rumah Sakit Liun Kendage Tahuna)**

Agustini AnggreiniTahupiah¹

Ronny Gosal²

Fanley Pangemanan³

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui pelayanan Rumah Sakit Dalam Menangani Pasien BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Liun Kendage Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe. Dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal dan berkualitas, sebagaimana fungsi pemerintah untuk mewujudkan serta meningkatkan pelayanan pada warga masyarakat secara maksimal, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang kesehatan. Berbicara mengenai pelayanan publik maka tentunya instansi pemerintah memiliki peran dalam hal ini, pelayanan kesehatan adalah salah satu bentuk pelayanan publik. Bentuk ukuran atau standar pelayanan tersebut sangat dibutuhkan untuk mengetahui sejauh mana pemerintah berhasil atau gagal melaksanakan pelayanan publik di bidang kesehatan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada rumah sakit Liun Kendage Tahuna dalam melayani pasien BPJS tergolong baik.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Rumah Sakit, Pasien BPJS

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

Pendahuluan

Pelayanan publik yang berkualitas khususnya dibidang kesehatan merupakan tolak ukur pemerintah dan masyarakat dalam mewujudkan pembangunan kesehatan di Indonesia. Namun, salah satu tantangan mendesak dalam pembangunan kesehatan dewasa ini adalah bagaimana memastikan ketersediaan dan aksesibilitas layanan kesehatan yang berkualitas dan berkesinambungan bagi masyarakat. Pembangunan kesehatan pada dasarnya diarahkan untuk mewujudkan tujuan ini. Mengingat tujuan dari pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai perwujudan kesejahteraan secara umum. Pembangunan kesehatan di Indonesia diselenggarakan berdasarkan kepada Sistem Kesehatan Nasional (SKN) yang merupakan suatu tatanan yang menghimpun berbagai upaya Bangsa Indonesia secara terpadu dan saling mendukung guna menjamin derajat kesehatan yang setinggi - tingginya. Sesuai dengan tujuan pembangunan nasional dalam pembukaan undang-undang dasar 1945 yaitu untuk meningkatkan kecerdasan bangsa dan kesejahteraan rakyat, maka setiap penyelenggaraan Sistem Kesehatan Nasional (SKN) berdasarkan pada prinsip Hak Asasi Manusia (HAM). Sebagaimana yang tercantum dalam pasal 28 H ayat 1 yang menggariskan bahwa setiap masyarakat berhak atas pelayanan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan tanpa membeda-bedakan suku, golongan, agama, jenis kelamin, status sosial ekonomi, serta pelaku dari pada penyelenggaraan pembangunan kesehatan adalah masyarakat, pemerintah (pusat, kabupaten, kota). Pembangunan kesehatan bagi pemerintah pusat maupun daerah harus saling bahu membahu dalam melaksanakan pembangunan kesehatan yang terencana dan terpadu dalam upaya mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit sesuai dengan fungsinya (melaksanakan pelayanan medis, dan pelayanan penunjang medis) berkewajiban mengupayakan, menyediakan, dan menyelenggarakan pelayanan bermutu dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas. Dalam undang-undang 1945 pasal 28 ayat 1 yang menggariskan bahwa setiap rakyat berhak atas pelayanan kesehatan yang setinggi-tingginya tanpa membedakan suku, golongan, agama, jenis kelamin, dan status sosial, ekonomi. Namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh beberapa instansi penyedia pelayanan termasuk rumah sakit masih belum sesuai dengan apa yang digariskan oleh undang-undang, salah satunya adalah adanya diskriminasi yang didapatkan masyarakat dalam hal pelayanan kesehatan. Sebagaimana dalam undang-undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang pengaturan penyelenggaraan rumah sakit di tegaskan dalam pasal 3 yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit, meningkatkan mutu dan standar pelayanan rumah sakit, memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia di rumah sakit. Namun pada kenyataannya masih ada rumah sakit yang memberikan pelayanan yang berbelit-belit, tidak profesional serta lamban dalam melayani pasien.

Di Kabupaten Kepulauan Sangehe Kecamatan Tahuna yang dikenal sebagai salah satu daerah di Sulawesi Utara yang telah menunjukkan kemajuan secara signifikan dalam hal pembangunan fisik, diharapkan oleh seluruh stakeholders agar pemerintah menunjukkan pula kemajuan pembangunan dalam hal pelayanan publik. Karena masyarakat

Kabupaten Kepulauan Sangihe khususnya Kecamatan Tahuna bukan hanya membutuhkan kepuasan dari segi pembangunan fisik, tetapi juga membutuhkan kepuasan dari pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Kepulauan Sangihe. Setiap instansi di Kabupaten Sangihe yang memberikan pelayanan publik secara langsung kepada masyarakat harus mampu menunjukkan kualitas pelayanan yang prima supaya keluhan-keluhan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat diminimalisir bahkan tidak ada lagi keluhan dari masyarakat. Salah satu instansi yang diharapkan memberikan kualitas pelayanan publik yang prima kepada masyarakat adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Liun Kendage Tahuna. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Liun Kendage Kabupaten Sangihe merupakan rumah sakit milik pemerintah Kabupaten Kepulauan Sangihe yang terletak di Jalan Tatehe, Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe.

Dalam hal ini RSUD seharusnya menjadi garda terdepan bagi masyarakat dalam bidang kesehatan, namun tampaknya di rumah sakit ini masih memiliki banyak kendala atau masalah dalam hal pelayanan kesehatan khususnya pasien pengguna BPJS, sehingga masyarakat banyak mengeluhkan pelayanan di rumah sakit ini. Hal ini dapat dibuktikan dari beberapa pemberitaan yang dimuat dalam media masa maupun media elektronik lainnya. Banyak masyarakat yang mengeluhkan bahwa pelayanan khusus untuk pasien pengguna BPJS sangat bermasalah. Keluhan dari pasien pengguna BPJS yang mengaku kecewa dengan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Liun Kendage Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe. Pasalnya pelayanan di RS tersebut tidak memenuhi kebutuhan pasien oleh petugas atau perawat. Banyak kekecewaan yang dirasakan oleh masyarakat termasuk salah satu pengaduan masyarakat atau pasien pengguna BPJS. Keluarga pasien pengguna BPJS ini mengeluhkan bahwa

tidak adanya kepastian prosedur pelayanan dalam menebus obat dan alat bantu kruk bagi orang tua nya yang sedang mengalami patah tulang, padahal dokter menyarankan untuk mengambil alat bantu kruk itu di bagian penebusan obat. Adapun permasalahan utama yang ada, dimana para pasien yang menggunakan BPJS masih banyak di sepelekan dan di biarkan oleh petugas – petugas rumah sakit, bahkan dari kelalaian petugas rumah sakit kepada pasien pengguna BPJS ada pasien yang meninggal dunia karena di sepelekan oleh pihak rumah sakit. Tentunya kejadian seperti ini sangat miris karena menyepelekan pasien yang ada, padahal seharusnya pihak rumah sakit harus melayani pasien dalam keadaan apapun.

Tinjauan Pustaka

Definisi Kualitas Pelayanan Publik

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. Menurut Zetmal dan Bitner (dalam Madubun 2017 : 73) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Artinya dalam setiap pemberian pelayanan publik, pelangganlah yang harus dipenuhi kepentingannya sebagai wujud kualitas dari suatu penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan menurut Mukarom dan Laksana (2015 : 103) mengemukakan bahwa pelayanan publik hanya akan menjadi baik/berkualitas apabila masyarakat yang mengurus suatu jenis pelayanan mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi pelayanan.

Untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan menurut beberapa ahli diantaranya:

1. 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 suatau 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

Sedangkan Zeithaml, parasuraman dan berry (1990 : 26) menggunakan ukuran *tangibels, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

1. *Angibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
2. *Realiability* atau realibilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiviness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada petugas layanan.
5. *Empathy* adalah kemampuan untuk memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual. (Dwiyanto 2006 : 126)

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Lokasi Penelitian berada di Rumah Sakit Umum Daerah Liun Kendage Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe.

Adapun Informan yang di pilih dalam penelitian ini :

1. Kepala Rumah Sakit Umum Liun Kendage
2. Lima Pasien Rumah Sakit Umum Liun Kendage yang menggunakan BPJS.
3. Kabid pelayanan medis.
4. Satu orang staf pelayanan administrasi BPJS 1 Orang
5. Keluarga Pasien di RSUD Liun Kendage 1 Orang

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan rumah sakit dalam menangani pasien BPJS studi kasus di Rumah Sakit Liun Kendage Tahuna maka peneliti akan membahas dengan menggunakan teori Gronroos (dalam Tjiptono 2011; 202) yang menyatakan bahwa ada kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa, yaitu *outcome-related*(berhubungan dengan hasil), *process-related*(berhubungan dengan proses), dan *image related criteria*(berhubungan dengan citra jasa). Kriteria tersebut dijabarkan menjadi enam unsur: Kriteria tersebut dijabarkan menjadi enam unsur :

1. *Professionalism and skill* (Profesionalisme dan keahlian) Hal ini mencakup penilaian pasien terkait pelayanan yang dirasakan, apakah penyedia layanan khususnya pegawai bagian pelayanan BPJS, dokter, perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien memiliki pengetahuan yang baik dan keterampilan yang sesuai. Indikator ini mencakup bagaimana penilaian pasien terkait pelayanan yang dirasakan, apakah penyedia layanan

khususnya pegawai bagian pelayanan BPJS, dokter, perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien memiliki pengetahuan yang baik dan keterampilan yang sesuai. Pelayanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh para profesional dan kemampuan penyedia jasa yang didalamnya, rumah sakit harus memiliki sumberdaya manusia yang professional, baik tenaga medis (perawat dan dokter) maupun non medis (kabid pelayanan rekam medis dan pegawai bagian pelayanan BPJS Kesehatan) dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada pasien. Rumah Sakit Liun Kendage Tahuna merupakan instansi yang memberikan jasa pelayanan kesehatan terhadap masyarakat yang ada di Kabupaten Kepulauan Sangihe, serta salah satu instansi yang menjadi sarana dan prasarana pemerintah Kabupaten Kepulauan Sangihe dalam mengimplementasikan program jaminan kesehatan dengan fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi pasien. Sebagaimana fungsi dari rumah sakit yaitu sebagai unit pelaksana teknis kesehatan, oleh karena itu Rumah sakit umum daerah (RSUD) Liun Kendage Tahuna sebagai instansi pemberi pelayanan dituntut harus bekerja secara professional. Terkait pernyataan pasien yang mengatakan bahwa cara petugas mengarahkan ketika ada berkas yang kurang biasanya terjadi pada saat pemeriksaan berkas pasien, ketika berkas tidak lengkap maka petugas bagian pelayanan administrasi akan memberikan arahan untuk melengkapi terlebih dahulu dan cara mereka menyampaikan kepada pasien/keluarga pasien disampaikan dengan nada yang sopan dan menggunakan bahasa yang komunikatif sehingga mudah dipahami oleh pasien maupun

keluarga pasien. Berdasarkan data, observasi dan hasil wawancara dengan beberapa pasien pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Liun Kendage Tahuna penulis dapat menilai bahwa petugas administrasi maupun petugas medis memiliki keterampilan yang sesuai hal tersebut dilihat dari pelatihan dan workshop yang di ikuti oleh petugas administrasi, perawat dan dokter selama bekerja di RS Liun Kendage, 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.

2. *Attitudes and behavior* (Sikap dan perilaku) Pada kriteria ini pasien menilai bahwa petugas administrasi bagian pelayanan BPJS, dokter, perawat menaruh perhatian kepada pasien dan berusaha membantu mereka dalam memperoleh pelayanan yang di inginkan. Hal ini mencakup sikap baik, sopan, atau ramahnya petugas dalam memberikan pelayanan. Pelayanan kesehatan pada dasarnya memusatkan perhatian kepada adanya kepastian bahwa sumber daya kesehatan dan sumber daya sosial yang ada, telah tersebar merata dengan lebih memperhatikan mereka yang paling membutuhkan (pasien). Dalam hal ini pemberi pelayanan (staf pelayanan administrasi dan petugas medis) seharusnya lebih tahu apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pasien. Dalam konteks pelayanan publik, sikap ramah dan perilaku sopan dan baik, dan sikap penuh perhatian dari petugas pelayanan (staf pelayanan administrasi dan petugas medis) sangat menunjang dalam hal kepuasan yang diterima oleh penerima layanan (pasien). Sebagai pelayanan publik, hendaknya staf administrasi maupun petugas

medis di RS Liun Kendage Tahuna menomorsatukan sikap dan perilaku yang ramah, sopan serta penuh perhatian agar pasien merasa dilayani dengan sepenuh hati. Dari pernyataan pasien yang mengatakan bahwa perawat dan petugas bagian pelayanan administrasi kurang ramah dalam artian mereka kurang senyum, sopan dan perhatian kepada pasien dan pendapat pasien yang mengatakan bahwa mereka kurang respon artinya petugas tersebut belum melayani pasien dengan sepenuh hati, mereka belum bisa menyelesaikan masalah pasien secara cepat dan senang hati. 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 muda masih perlu untuk dilatih dan diarahkan lagi. 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 dimensi Attitudes and Behavior (Sikap dan Perilaku).

3. *Accessibility and Flexibility* (Kemudahan pencapaian dan penyesuaian pelayanan) Pada kriteria ini mencakup hak pasien untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kriteria, artinya bahwa penyedia pelayanan (petugas medis dan non medis) memudahkan pasien

untuk memperoleh pelayanan, sesuai dengan permintaan dan keinginan pasien dalam artian mudah diakses, baik akses dari segi waktu dalam yaitu kecepatan waktu petugas bagian pelayanan administrasi, dokter, dan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Pada dasarnya pelayanan public dapat di katakana 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 Liun Kendage Tahuna merupakan instansi yang memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat di Kabupaten Kepulauan Sangihe, serta salah satu instansi yang menjadi sarana dan prasarana pemerintah Kabupaten Kepulauan Sangihe 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. Berdasarkan wawancara diatas bahwa para petugas medis maupun petugas administrasi dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan kepada pasien pengguna BPJS kesehatan 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 BPJS yang dinilai lambat dalam merespon pasien.

4. *Realibility and trustworthiness* (Keandalan dan kepercayaan) Pada kriteria ini pasien menilai bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia pelayanan yaitu (petugas medis dan non medis. Hal ini mencakup kepercayaan penuh pasien terhadap petugas bagian pelayanan administrasi, dokter, dan perawat. Dari pernyataan yang di peroleh penulis dapat dilihat bahwa tidak semua pasien mengeluhkan kehandalan dari petugas rumah sakit, masih ada pasien yang percaya akan kehandalan petugas rumah sakit. Dari hasil wawancara peneliti dapat menyimpulkan bahwa tingkat kepercayaan dan kehandalan petugas di Rumah sakit Liun Kendage Tahuna belum maksimal hal tersebut ditandai dengan adanya keluhan-keluhan pasien yang seolah-olah mengatakan bahwa tidak ada pilihan lain selain berobat di RS Liun Kendage Tahuna sebab statusnya yang merupakan pasien rujukan dari puskesmas daerah. Jika melihat hal tersebut harus ada upaya perbaikan kualitas pelayanan dari pihak manajemen RS Liun Kendage Tahuna sehingga bisa memunculkan kepercayaan dari masyarakat akan pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Pentingnya memberikan pengarahannya kepada semua petugas dibagian administrasi maupun petugas medis agar memiliki kehandalan yang benar-benar diharapkan oleh setiap pasien pengguna BPJS Kesehatan di RS Liun Kendage Tahuna, karena

bagaimanapun dalam hal pelayanan harus mengutamakan kepuasan dari pemakai layanan sehingga menimbulkan kepercayaan untuk kembali berobat.

5. *Recovery* (Pengendalian situasi dan pemecahan masalah) Hal ini mencakup tindakan dari petugas administrasi maupun petugas medis di RS Liun Kendage Tahuna dalam menghadapi situasi darurat dan bagaimana pihak kepala rumah sakit untuk memperbaiki kesalahan yang terjadi. Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan mutlak yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat dan dijamin dalam undang-undang Dasar 1945. Oleh karena itu, kiranya setiap rumah sakit apalagi rumah sakit milik pemerintah harus bisa cepat tanggap dalam mengatasi kebutuhan darurat masyarakat akan pelayanan kesehatan dan ketika menemui sesuatu yang tidak sesuai dengan prosedur maka bagaimana peran penting penyedia layanan dalam mengatasi dan memperbaiki kesalahan tersebut. Dari hasil penelitian penulis dapat mengetahui seperti apa tindakan dari petugas administrasi maupun petugas medis RS Liun Kendage Tahuna dalam menghadapi situasi darurat dan bagaimana ketenangan petugas serta bagaimana pihak kepala rumah sakit untuk memperbaiki kesalahan yang terjadi. Dari hasil wawancara yang di temui oleh peneliti mengakui bahwa memang biasa terjadi kesalahan, adanya pasien atau keluarga pasien merasa dibedakan, terkait lamanya antrian justru Kabid Pelayanan menganggap semua itu adalah hal keliru karena mereka merasa telah melaksanakan tugas dengan baik dan untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan mereka akan membicarakan pada pihak Komite Kode Etik dan memberikan sanksi berupa teguran kepada petugas yang berbuat kesalahan. Dari indikator memperbaiki kesalahan sudah

berjalan dengan baik ,namum masih ada beberapa hal yang mesti diperbaiki terutama pada bagian pelayanan admistrasi yang masih dikeluhkan oleh pasien sedangkan petugas medis cepat respon pada saat situasi darurat, dan ketika peneliti mewawancarai Kabid pelayanan medis ia memberikan respon yang cukup baik, menjelaskan bagaimana tindakan mereka jika terjadi kesalahan. Dari hasil yang peneliti temukan dapat dikatan bahwa dalam menjalankan tugas mereka telah memenuhi dimensi Recovery (pengendalian situasi dan pemecahan masalah pelayanan).

6. *Reputation and credibility* (Nama baik dan dapat dipercaya) Pada kriteria ini pasien menyakini bahwa RS Liun Kendage Tahuna dapat dipercaya dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan tanggung jawab pada pasien. Hal ini mencakup tanggung jawab petugas medis dan non medis kepada pasien. RS Liun Kendage Tahuna merupakan salah satu instansi milik pemerintah daerah yang di beri tanggung jawab penuh untuk melayani kesehatan masyarakat di Kabupaten Kepulauan Sangihe. Untuk mencerminkan kepercayaan kepada pasien maka hal yang perlu diperhatikan oleh pemberi pelayanan adalah tanggung jawab. Sebab tanggung jawab merupakan kewajiban utama untuk melayani kepentingan publik, dan bagaimanapun harus mengedepankan kepentingan dan keselamatan pasien diatas diri pribadi. Untuk memunculkan kepercayaan masyarakat atau pasien terhadap penyedia jasa maka petugas administrasi maupun petugas medis dalam melaksanakan tugas harus mampu bertanggung jawab kepada pasien yang dilayani agar pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini penulis menemukan bahwa petugas medis maupun petugas administrasi dapat dikatakan sangat bertanggung jawab

kepada pasien, meskipun banyak kekurangan yang dimiliki RS Liun Kendage Tahuna, tetapi rumah sakit ini masih di percaya oleh masyarakat Kabupaten Kepulauan Sangihe ntuk memberikan pelayanan. Dari hasil penelitian yang ditemui penulis bahwa petugas medis maupun petugas administrasi bertanggung jawab pada pasien, hal tersebut dibuktikan dengan tanggapan dari pasien saat wawancara, mereka menilai bahwa meskipun di RS Liun Kendage Tahuna masih ada kekurangan, tetapi para petugas tidak pernah melalaikan tanggung jawabnya dalam melayani pasien, hal tersebut membuktikan bahwa dimata masyarakat RS Liun Kendage Tahuna ini masih memiliki reputasi dan masih dipercaya oleh masyarakat dalam hal pelayanan kesehatan..

Penutup Kesimpulan

Dalam proses pemberdayaan *Profesionalisme and skiiil*, pada teori ini telah berjalan dengan baik, hal ini dilihat dari tingkat pendidikan, pelatihan, seminar, dan workshop 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.

Attitudes and behaviour, pada teori ini cukup berjalan baik, namun masih ada beberapa hal yang masih perlu untuk ditingkatkan terutama pelayanan pada petugas bagian administrasi yang masih baru serta perawat berusia mudah cenderung masih kaku dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Accessibility and flexibility, pada teori ini cukup berjalan baik, namun masih ada beberapa hal yang masih perlu untuk ditingkatkan terutama akses pada pelayanan administrasi yang dinilai lambat dalam merespon pasien.

Realibility and trustworthiness, pada teori ini mengenai tingkat kepercayaan penuh pasien terhadap petugas rumah sakit dinilai masih belum sepenuhnya dikatakan handal, artinya masih perlu adanya perbaikan dan pelayanan masih perlu untuk dimaksimalkan.

Reputation and credibility, pada teori ini mengenai nama baik rumah sakit dimata masyarakat, kepercayaan masyarakat akan tanggung jawab petugas medis maupun non medis yang bekerja di RS Liun Kendage Tahuna. Pada indikator ini berjalan baik dan tingkat kepercayaan masyarakat untuk berobat di rumah sakit ini cukup besar

Saran

Sikap dan perilaku petugas administrasi yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan terhadap pasien terutama sikap perawat muda perlu untuk di perbaiki, maka dari itu di sarankan juga untuk pihak kepala rumah sakit agar tetap memberikan arahan bagi para petugas adminitrasi dan tenaga medis agar tetap menjaga sikap perilaku mereka pada pasien yang ada, khususnya pada pasien pengguna BPJS yang ada.

Petugas administrasi yang ada di RS Liun Kendage Tahuna diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang lebih baik, lebih meningkatkan kinerjanya, dan lebih memperhatikan keinginan pasien agar dapat tercipta pelayanan yang berkualitas dan memuaskan pasien.

Dari pihak RS Liun Kendage Tahuna harus memberikan apresiasi untuk petugas administrasi dan petugas medis, sehingga memotivasi mereka memberikan pelayanan maksimal kepada pasien serta juga bisa mempercepat waktu pelayanan yang sering dikeluhkan oleh pasien. Harus ada upaya memperbaiki masalah ini dari pihak manajemen RS Liun Kendage Tahuna, karena bagaimanapun dalam hal pelayanan publik, orientasi dari lembaga publik adalah publik itu sendiri.

Memberikan sanksi tegas pada petugas administrasi maupun petugas medis yang tidak ramah terhadap pasien.

Daftar Pustaka

Achmad, Badu. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makassar: Andi Offset.

Alamsyah, Dedi. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuamedika.

Adya, Atep Barata. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Denzin & Lincoln (1994, 2000, 2005, 2011) dalam karya *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. Dikutip oleh John W. Creswell (2013, hlm 58. Edisi ke-3, cet. 1) dalam buku yang berjudul "Penelitian Kualitatif dan Desain Penelitian Riset". Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.

Juliansyah. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Kencana.

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.

Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mukaron, Zaenal dan Laksana, Muhibun Wijaya. 2015. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Government* . Bandung. Pustaka setia.

Pangemanan, fanley dkk. 2020. Kualitas Pelayanan Publik Poli Anak di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan Kabupaten Minahasa

Provinsi Sulawesi Utara. Manado :
Jurnal Eksekutif.

Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2009.
Manajemen Pelayanan. Yogyakarta:
Pustaka Pelajar.

Saiful, Arif dkk. 2010. Reformasi
Pelayanan Publik. Malang :
Averroes Press.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi
Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan,
dan Implementasi). Jakarta: Bumi
Aksara.

Tjiptono, Fandy, 2011. Service
Management, Mewujudkan
Pelayanan Prima. Yogyakarta: Andi
Offset.