

Kualitas Pelayanan Kesehatan Mata Di Rumah Sakit Mata Provinsi Sulawesi Utara

Inka Yudit Lombogia¹

Sofia E. Pangemanan²

Stefanus Sampe³

ABSTRAK

Kesehatan merupakan salah satu bagian dan faktor yang sangat penting bagi semua manusia karena tanpa kesehatan yang baik, maka setiap manusia akan sulit dalam melaksanakan aktivitasnya. Undang-Undang Nomor. 23 tahun 1992 tentang Kesehatan, memberikan batasan; kesehatan adalah keadaan sejahtera badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Kesehatan adalah salah satu unsur kesejahteraan manusia yang sangat perlu diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sendiri sebagaimana dimaksud dalam UUD 1945 "Melalui pembangunan yang berkesinambungan berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Adapun tujuan dari penelitian ini yakni Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Mata dan Peran Rumah Sakit Mata Sulawesi Utara. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dari hasil penelitian disimpulkan Tanggapan dalam pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit mata provinsi Sulawesi utara haruslah berjalan dengan baik serta kesungguhan dan ketulusan hati dalam melayani pasien, kemauan dan kesiapan diri dalam melayani pasien yang ada serta memberikan pelayanan yang tepat waktu agar kebutuhan pasien terlayani dengan baik.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Kesehatan, Rumah Sakit Mata

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

²Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

³Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

Pendahuluan

Mata adalah indera yang menjadi garda terdepan alur jalur informasi utama dalam kehidupan sehari-hari sejak dilahirkan sampai usia tua. Mata yang terdiri dari kelopak mata, sistem lakrimal, jaringan lunak orbita, dan tulang orbita serta bola mata merupakan satu kesatuan fungsional yang saling berkaitan satu sama lainnya sehingga pelayanan kesehatan mata paripurna harus meliputi semua bagian dari organ mata tersebut.

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah dan masyarakat. Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang baik, diperlukan fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat menyediakan pelayanan kesehatan yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat dalam rangka peningkatan kesehatan. Penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan merupakan tanggung jawab pemerintah pusat dan pemerintah daerah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan yang menyatakan bahwa "Pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan Fasilitas Pelayanan Kesehatan bagi masyarakat untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya". Selanjutnya Undang-Undang Nomor 26 tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa "Pemerintah daerah dapat menentukan jumlah dan jenis Fasilitas Pelayanan Kesehatan serta pemberian izin beradopsi di daerahnya dengan mempertimbangkan luas wilayah, kebutuhan kesehatan, jumlah dan

persebaran penduduk, pola penyakit, pemanfaatannya, fungsi sosial, dan kemampuan dalam memanfaatkan. Kesan pertama pada suatu fasilitas kesehatan (faskes) kerap menjadi tolak ukur penilaian seseorang terhadap kualitas yang ditawarkan oleh fasilitas kesehatan tersebut. Kesan terhadap aspek yang kasat mata pun yang dapat dirasakan ketika seseorang telah menerima layanan kesehatan sering menjadi hal yang dinilai dan kemudian dapat berdampak pada kredibilitas fasilitas kesehatan itu sendiri. Lingkungan yang bersih, nyaman, aman, bebas asap rokok, ataupun pelayanan sigap di fasilitas kesehatan yang ada dapat mencerminkan kualitas layanan kesehatan yang dapat diperoleh pasien atau calon pasien baik secara langsung maupun tidak langsung. Tentu saja setiap pasien yang memanfaatkan jasa layanan kesehatan suatu fasilitas kesehatan yang sangat menginginkan pelayanan yang prima dan bermutu baik dari segi fasilitas maupun layanan oleh tenaga kesehatan.

Dari pelayanan yang baik tentunya akan berdampak baik bagi fasilitas kesehatan itu sendiri sehingga dapat mewujudkan poin pertama dari cita-cita bangsa Indonesia "Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia".

Untuk mendukung pencapaian pembangunan kesehatan pemerintah telah menyediakan beberapa sarana/fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Salah satu sarana/fasilitas kesehatan yang banyak dan sering dimanfaatkan atau dikunjungi masyarakat adalah Fasilitas Kesehatan Mata. Fasilitas Kesehatan Mata adalah salah satu dari sekian banyak fasilitas kesehatan yang sering dikunjungi tentunya perlu mendapatkan perhatian terutama

berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan sehingga dalam hal ini fasilitas-fasilitas kesehatan mata terlebih yang ada di kota-kota besar dituntut untuk selalu meningkatkan keprofesionalan dan para pegawai yang ada serta meningkatkan sarana/fasilitas kesehatan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2016 Pasal 1 tentang "Pengaturan Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Mata di Fasilitas Pelayanan Kesehatan" bertujuan untuk:

- a. Terselenggarakannya pelayanan kesehatan mata yang bermutu, terjangkau, merata, dan dapat dipertanggungjawabkan di fasilitas pelayanan kesehatan; dan
- b. Tersedianya acuan bagi tenaga kesehatan di fasilitas pelayanan dalam melakukan pelayanan kesehatan mata.

Tentunya semua orang sangat menginginkan pelayanan yang baik terutama pelayanan fasilitas kesehatan yang ada. Banyak aspek yang harus diperhatikan agar pasien selalu merasa puas dan senang dengan pelayanan dari fasilitas kesehatan tersebut. Agar tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, merata dan dapat bertanggung jawab tentunya sangat diperlukan kebersamaan serta koordinasi dari tenaga kesehatan yang ada.

Rumah Sakit Mata Provinsi Sulawesi Utara merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang dikelola oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara yang khusus melayani masalah kesehatan mata dan merupakan pusat pelayanan kesehatan mata masyarakat terbaik di Indonesia Timur

bagian Utara, sehingga dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan. Berdasarkan hasil pengamatan dari peneliti baik melihat secara langsung maupun melalui rating dan komentar dari sosial media terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Mata dan Peran Rumah Sakit Mata Provinsi Sulawesi Utara, peneliti mendeskripsikan bahwa masih adanya masalah dan keluhan dari pasien yang ada. Masalah dan keluhan seperti: Sarana/prasarana yang belum memadai diantaranya ketersediaan tempat antrian, ketersediaan tempat buang air kecil/besar yang masih kurang, ruang tunggu pasien yang belum memadai sehingga sering terjadi kepadatan, tidak tanggap dalam melayani pasien, serta terlalu berbelit-belit dalam melayani pasien sehingga pasien dibuat harus bolak-balik dalam pengurusan administratif.

Dengan demikian penelitian mengenai "Kualitas Pelayanan Kesehatan Mata dan Peran Rumah Sakit Mata Provinsi Sulawesi Utara" menjadi sangat penting untuk dilakukan karena hasil dari penelitian tersebut dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan sehingga diharapkan dapat tercipta pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Mata Provinsi Sulawesi Utara yang semakin baik dan berkualitas.

Tinjauan Pustaka

Teori Kualitas Pelayanan Masyarakat

Menurut Tjiptono dalam Kimbal (2001, 2007 : 105) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang

memenuhi atau melebihi harapan. Maka kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Definisi kualitas yang lain pun dikemukakan oleh Garvin dan Davis dalam M.N. Nasution (2005:3) menyatakan bahwa: "Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau masyarakat". Triguno (2005:76) mengatakan kualitas sebagai standar yang harus seorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya kerja, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada orang yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan atau masyarakat.

Pelayanan adalah pemberian sesuatu kepada seseorang dalam bentuk jasa, dalam hal ini pelayanan di pandang sebagai sebuah proses yang berkaitan langsung dengan orang lain, yang berkontasi kepada hal yang tidak berwujud, sebagaimana tujuan dari pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan (dalam hal ini masyarakat), walaupun tujuan dari manajemen pelayanan ini terlihat mudah dan sederhana tetapi tidak demikian dengan pelaksanaannya di lapangan, tentu akan ditemui kendala-kendala yang muncul di lapangan yang kadang di luar prediksi (Poerwadarminta, 2003).

Adapun menurut Herlambang (2016:80) indikator penilaian kualitas pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut:

1. Tanggap, kualitas pelayanan diukur dari ketanggapan, kemauan, kesiapan, dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini juga menyangkut ketetapan dalam pelayanan. Ketanggapan petugas atau karyawan dibuktikan dengan waktu pelayanan efektif dan kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhannya.
2. Kompetensi, kualitas pelayanan diukur dari kompetensi tenaga kesehatan yang bermakna memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan.
3. Etika, etika petugas seperti kesopanan, rasa hormat, kesungguhan, keramahan dari penyedia jasa.
4. Kelengkapan, kelengkapan fasilitas pelayanan dan penampilan fisik dari suatu jasa.

Dimensi Kualitas Pelayanan Tjiptono (2006:14) menyatakan ada lima dimensi pokok yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

1. Tangible atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dari kemampuan sarana dan prasarana perusahaan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya) perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Reliability atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu,

pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sifat yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat pada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanannya.
4. Assurance atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan kesopansantunan, dan kemampuan seluruh para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (coompetence) dan sopan santun (countersy).
5. Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan secara spesifik, serta memiliki suatu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus masalah penelitian ini berorientasi pada masalah penelitian, yaitu kualitas pelayanan kesehatan, dengan melihat dimensi-dimensi yang menjadi kriteria penting dalam kualitas pelayan kesehatan yang sebagaimana dikemukakan Oleh Herlambang

(2016:80) indikator penilaian kualitas pelayanan kesehatan.

Informan yang dilibatkan merupakan orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi, menguasai permasalahan secara mendalam, serta dapat dipercaya untuk menjadi sumber data. Yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu diantaranya :

1. Kasie Pelayanan : 1 Orang
2. Dokter : 2 Orang
3. Petugas : 3 Orang
4. Pasien : 5 Orang

Hasil Penelitian

Keberhasilan pelayanan kesehatan merupakan orientasi mewujudkan keadilan social bagi seluruh masyarakat. Untuk mengetahui keberhasilan yang dimaksud bisa diketahui melalui kepuasan serta kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan yang berkualitas dan sangat dirasakan oleh masyarakatatas pelayanan yang diberikan oleh setiap instansi publik. Kepuasan pelanggan, kenyamanan pasien sarana prasara serta kualitas perawat akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan karena hal itu sebagai unsur terpenting dalam proses pelayanan yaitu sebagai subyek yang akan memaknai layanan jasa yang telah mereka terima.

Deskripsi Hasil Wawancara

Sebagaimana telah dikemukakan metode penelitian bahwa kualitas pelayanan kesehatan, dengan melihat dimensi-dimensi yang menjadi kriteria penting dalam kualitas pelayan kesehatan yang sebagaimana dikemukakan Oleh Herlambang (2016) indikator penilaian kualitas pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut: (a) Tanggap, kualitas pelayanan diukur dari ketanggapan, kemauan, kesiapan, dan kecepatan petugas

dalam memberikan pelayanan. Hal ini juga menyangkut ketepatan dalam pelayanan. Ketanggapan petugas atau karyawan dibuktikan dengan waktu pelayanan yang efektif dan kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhannya. (b) Kompetensi, kualitas pelayanan diukur dari kompetensi tenaga kesehatan yang bermakna memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan. (c) Etika, etika petugas seperti kesopanan, rasa hormat, kesungguhan, keramah-tamahan dari penyedia jasa. (d) Kelengkapan, kelengkapan fasilitas pelayanan dan penampilan fisik dari suatu jasa. Hal ini juga menyangkut ketepatan dalam pelayanan yang diberikan petugas dan perawat rs mata.

1. Tanggap

Ketanggapan petugas dibuktikan dengan waktu pelayanan yang efektif dan kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhannya. Jawaban para informan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang telah diajukan yang berkenaan dengan tanggap sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit mata provinsi Sulawesi utara adalah sebagai berikut:

a. Informan : JF.E, SKM (Kepala Seksi Penunjang Medik dan Pelayanan Kesehatan Masyarakat), mengatakan : Kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam kami melayani masyarakat, sehingga ketika kita memperhatikan kualitas pelayanannya maka masyarakat dalam hal ini sebagai pasien akan merasakan kepuasan dan kenyamanan saat datang ke rumah sakit khusus rumah sakit mata. Terkait dengan ketanggapan petugas rumah sakit mata sebagai pemberi pelayanan kami sebagai

peimpinan yang ada disini selalu memberikan motivasi dan dorongan kepada petugas agar melayani pasien dengan sebaik-baiknya dan tulus agar kedepannya pasien akan sangat senang ketika datang di rumah sakit mata tersebut.

b. Informan : H.S, S.Pd.MAP (Petugas/Perawat), Mengatakan : kualitas pelayanan sangatlah penting untuk setiap rumah sakit yang ada, merupakan juga penentu dari kualitas rumah sakit tersebut maka kami sebagai petugas yang ada disini selalu kami melaksanakan tugas kami sebagai pemberi layanan dengan sebaik-baiknya dan semaksimal mungkin dalam kami melayani masyarakat. Ketika kami melayani pasien dengan sebaik-baiknya kami juga merasa senang sudah membantu mereka meskipun itu juga merupakan tanggungjawab kami disini dan melayani dengannya dengan efektif dan efisien.

c. Informan : D.I (pasien), mengatakan : menurut saya bahwa kualitas pelayanan yang di berikan oleh petugas kesehatan di rumah sakit mata belum terlalu maksimal karena kadangkala dalam memberikan pelayanan kami kadang lama menunggu untuk menerima pelayanan juga hal hal yang berhubungan dengan administrasi yang ada di rumah sakit mata terlalu lama sehingga kami merasa bosan juga dalam menunggu untuk mendapat pelayanan.

d. Informan : J.M (pasien), mengatakan : bagi saya bahwa kualitas pelayanan yang di berikan oleh petugas kesehatan di rumah belum maksimal karena pelayanan kadang dan para

petugas seakan acuh terhadap pasien

- e. Informan : N.S (pasien), mengatakan : kaulitas pelayan di rumah sakit mata dilihat dari ketanggapan petugas sudah lumayan bagus. Harapannya lebih baik lagi.

2. Kompetensi

Sesuai dengan teori Herlambang (2016) indikator penilaian kualitas pelayanan kesehatan adalah Kompetensi, kualitas pelayanan diukur dari kompetensi tenaga kesehatan yang bermakna memiliki keahlian dan pengetahuan tentang kesehatan dan kemampuan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan. Jawaban para informan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan yang berkenaan dengan Kompetensi petugas atau pemberi layanan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit mata provinsi sulawesi utara adalah sebagai berikut:

- a. Informan : JF.E, SKM (Kepala Seksi Penunjang Medik dan Pelayanan Kesehatan Masyarakat) mengatakan : Rumah Sakit Mata provinsi Sulawesi utara memiliki sumber daya manusia yang berkopeten secara kuantitas yang terdiri dari 4 pimpinan, 12 dokter Spesialis, 11 dokter umum, dan petugas atau perawat sebanyak 110 orang Secara Kuantitis sudah sangat memadai dan di lihat secara kompetensi yang yang ada sudah cukup memadai dilihat dari tingkat pendidikan formal yang semua sarjana dan diploma-tiga; hanya saja dilihat dari kemampuan keterampilan masih perlu ditingkatkan melalui pendidikan

dan pelatihan teknik yang menunjang pelaksanaan yang baik . Dengan hal tersebut kami berupaya agar kompetensi dapat digunakan secara optimal untuk pelaksanaan pelayanan kesehatan.

- b. Informan : dr. D.W, Sp.M (Dokter), mengatakan : Kompetensi SDM yang di miliki rumah sakit mata provinsi Sulawesi utara sudah baik karna dengan petugas kesehatannya rata-rata lulusan strata 1 dan ada juga yang lulusan diploma 3. Jadi saya melihat secara kompensi bahwa RS mata sudahlah cukup baik baik karna juga untuk menjadi perawat atau petugas pastinya mengikuti seleksi yang sangat ketat.
- c. Informan : O.M (Petugas) mengatakan : kualitas SDM atau kompetensi yang ada menurut saya sudah sangat berkompeten kami disini adalah lulusan perguruan tinggi yang terakreditasi dan selama juga kami bekerja disini kami juga mendapat pelajaran berharga dari senior yang sudah bekerja disini sebelumnya serta sebelum kami bekerja kali mengikuti seleksi yang sangat ketat.
- d. Informan ; S.R mengatakan : saya melihat bahwa petugas dokter-dokternya juga perawat perawatkan dari segi kopetensi sangat baik mungkin semuanya sarjana dan sangat baik memberikan pelayanan Cuma tinggak di perbaiki saja tingkah lagunya dan etiknya saja.

3. Etika

Dalam teori Herlambang (2016) indikator penilaian kualitas pelayanan kesehatan adalah Etika. Etika petugas seperti kesopanan, rasa hormat, kesungguhan, keramahtamahan dari penyedia jasa. Jawaban para informan

terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan yang berkenaan dengan etika petugas atau pemberi layanan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit mata provinsi suawesi utara adalah sebagai berikut:

- a. Informan : JF.E, SKM (Kepala Seksi Penunjang Medik dan Pelayanan Kesehatan Masyarakat) mengatakan : Dalam memberikan pelayanan kepada pasien hal yang perlu di perhatikan adalah etika. Etika bukan hanya berbicara tentang sopan santun saja itu juga merupakan penilaian awal dalam kita melayani pasien maka salah selalu memberikan perhatian khusus untuk para petugas baik itu PNS atau THL agar harus melayani dengan baik pasien dengan sopan, rahma dalam melayani pasien, rasa hormat kepada pasien agar kedepannya juga penilaian awaal pasien kepada kita sebagai petugas sangatlah baik.
- b. Informan : dr. V.O, M.Kes (Dokter), mengatakan ; Etika merupakan hal yang perlu di perhatian dalam melayani pasien, kita harus bersikap bahwa pasien itu adalah raja kita, sebagai seorang petugas kesehatan sepatutnya juga kita ketika berhadapan dengan pasien harus memiliki rasa hormat, kerahmahan serta selalu senyum ketika berbicara dengan pasien.
- c. Informan : E.P (Petugas) mengatakan : Etika adalah cara orang mengenal dan mengetahui pribadi kita untuk pertama kalinya, ketika etika kita buruk orang tidak akan sungkan kepada kita dan jika etika kita baik maka orang akan sungkan dan menghargai kita. Kita selalu di ajarkan bahwa harus memiliki etika yang baik dalam melayani pasien harus selalu

senyum dan ceria dalam merawat dan melayani pasien.

- d. Informan : F.T (Pasien), mengatakan : Etika itu sangatlah penting untuk melayani pasien maka untuk para petugas harusnya memperhatikan hal tersebut meskipun itu mungkin bagaikan kecil tapi itu merupakan penilaian awal kita menilai petugas dan kami juga berharap agar selalu melayani dengan sopan, rasa hormat yang tinggi dan tidak ada lagi raut muka yang tidak baik.
- e. Informan : R.R (Pasien), mengatakan ; sopan santun tingkah laku sangatlah berpengaruh terhadap pelayanan yang di berikan, perawat perawat yang ada di sini lebih memperhatikan lagi sopan santun dan etika agas masyarakat yang berobat disini merasa nyaman.

4. Kelengkapan,

Dalam teori Herlambang (2016) indikator penilaian kualitas pelayanan kesehatan adalah Kelengkapan. Kelengkapan fasilitas pelayanan dan penampilan fisik dari suatu jasa. Jawaban para informan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan yang berkenaan dengan kelengkapan fasilitas di Rumah Sakit Mata Provinsi Sulawesi Utara dan penampilan fisik dari petugas sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit mata provinsi sulawesi utara adalah sebagai berikut:

- a. Informan JF.E, SKM (Kepala Seksi Penunjang Medik dan Pelayanan Kesehatan Masyarakat), Mengatakan : Fasilitas merupakan penunjang kesehatan di setiap rumah sakit, bagaimana kita dapan meningkatkan kualitas kesehatan kalua fasilitasnya tidak menunjang. Menurut saya bahwa fasilitas kesehatan yang

ada di rs mata itu sudah sangat baik karena Gedung bangunannya ada kurang lebih 17 dan untuk peralatan alat kesehatannya kurang lebih juga ada 15 dan kami berharap agar hal itu dalam menunjang setiap proses pelayan yang di berikan kepada pasien agar secara efektif dan efisien. Juga penampilan petugas harus di jaga harus kelihatan rapid an bersih agar pasien juga senang melihatnya

- b. Informan : dr. D.W, Sp.M (Dokter) mengatakan : fasilitas kesehatan yang ada di rumah sakit mata provinsi Sulawesi utara sudah baik karna dengan adanya Gedung rungan dan peralatan kesehatan yang memadai tidak akan menghambat proses kami melayani pasien juga agar kami lebih mudah melayani pasien dengan begitu baik dan juga sebagai petugas kesehatan harus selalu terlihat rapid an bersih.
- c. Informan : V.K, S.Kep., Ns (Petugas), mengatakan bahwa fasilitas yang ada di rs mata itu sudah cukup baik sehingga dapat menunjang pekerjaan kami sebagai perawat dan juga menunjang setiap aktivitas pelayanan kesehatan di rs mata dan serta kami selalu menjaga penampilan kami cintih cara berpakaian kami harus rapi dan bersih juga agar kami dapat melayani pasien secara maksimal.
- d. Informan : M.R (Pasien) mengatakan bahwa fasilitas sudahlah cukup baik sehingga dapat membantu meningkatkan pelayanan kesehatan yang ada Cuma masih ada yang yang harus di perhatikan juga contohnya fasilitas tempat parkir pasien kadang kala kita harus parkin di

pinggiran jalan sehingga menimbulkan kemacetan. Dan untuk penampilalan dari petugas sudah cukup baik menurut saya.

- e. Informan : R.R (Pasien) mengatakan bahwa fasilitas yang ada sudah cukup baik bagi saya tinggal lebih di nyamankan lagi tempat menunggunya atau mungkin bias membuat pelayanan secara online

4.2.2. Rangkuman Hasil Wawancara

Hasil wawancara dengan para informan tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Mata Provinsi Sulawesi Utara dilihat dari empat dimensi model Herlambang (2016) indikator penilaian kualitas pelayanan kesehatan Tanggap, Kompetensi, Etika dan Kelengkapan. sebagaimana yang dideskripsikan di atas data dibuat rangkuman seperti berikut ini.

1. Tanggap. Tanggap terkait dengan pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit mata provinsi Sulawesi utara dilihat dari kemauan petugas dalam melayani pasien, kesiapan petuags juga kecepatan dari petugas dalam memberikan pelayanan sudah lumayan maksimal. Dilihat dari kemauan dan kecepatan dalam melayani pasien khususnya pelayanan administrasi yang ada.
2. Kompetensi. Kompetensi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan rumah sakit mata provinsi Sulawesi utara yaitu tentang sumber daya manusianya yang dilihat dari kuantitasnya juga sudah tercukupi dan dari Pendidikan formal petugasnya ada sarjana dan diploma III juga mempunyai kapasitas dan keahlian dibidang kesehatan.

3. Etika. Etika terkait dengan pelayanan kesehatan di rumah sakit mata provinsi Sulawesi utara adalah bagaimana sikap petugas kepada pasien sudah cukup baik karna sopan santunnya petugas, tingginya rasa hormat kepada pasien serta kerahmahan dalam melayani pasien yang ada.
4. Kelengkapan. Kelengkapan dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit mata provinsi Sulawesi utara yaitu tentang sarana dan prasarana yang ada juga penampilan fisik dari pemberi jasa dalam hal ini petugas. Gedung, ruangan dan peralatan kesehatan sudah cukup memadai dan untuk penampilan dari petugas kesehatan sudah baik.

Pembahasan

Hasil wawancara di atas sudah menggambarkan bagaimana Kualitas Pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit mata provinsi Sulawesi utara dilihat dari empat dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang dikemukakan oleh Herlambang (2016) yaitu : tanggap, kompetensi, etika dan kelengkapan. Untuk memberi makna terhadap hasil penelitian tersebut dilakukan pembahasan seperti yang diuraikan berikut ini.

1. Tanggap

Menurut teori/model kualitas pelayanan kesehatan bahwa tanggap merupakan aspek pertama yang harus ada agar pelaksanaan pelayanan kesehatan dapat berjalan efektif dan efisien. Tanggap disini adalah berkenaan dengan bagaimana pemberi pelayanan atau petugas kesehatan harus mampu melaksanakan tugas dengan begitu baik. Diukur juga dari kemauan dan kesiapan dari petugas dalam rangka

untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada pasiennya juga bagaimana tentang ketepatan waktu dalam pelayanan yaitu memberikan proses pelayanan yang efisien waktu agar pasien juga merasa bahwa prosesnya tidak berbelit-belit. Daya Tanggap para petugas untuk pembantu para pasien dan memberikan layanan dengan tanggap. Daya tanggap yaitu keinginan/kesediaan untuk memberikan layanan yang cepat. Hal ini merupakan bagian inti dari pelayanan medik yaitu kelayakan dan efektivitas yang bermanfaat bagi pasien yang dilayani, agar dapat memberikan kesembuhan sebagaimana yang diharapkan oleh pasien yang mendapatkan perawatan. Dengan tanggap ini maka tujuan dan sasaran dari pelayanan kesehatan dapat rumah sakit berikan dengan baik kepada seluruh masyarakat Sulawesi utara dan ketika para petugas tersebut menjalankan tugas dengan begitu maksimal maka kemudian masyarakat yang datang ke rumah sakit mata dapat dilayani dengan baik adanya.

Menurut Herlambang (2016) ada hal penting dalam dimensi tanggap ini yaitu ketanggapan, kemauan, kesanggupan dan ketepatan waktu pelayanan

Pada penelitian ini dimensi tanggap dilihat dari bagaimana petugas pemberi layanan melayanai pasien dengan sebaik mungkin terutama kepada seluruh masyarakat Sulawesi utara yang berkunjung di rumah sakit mata provinsi Sulawesi utara. Pasien yang merupakan sasaran dari pelayanan kesehatan tersebut agar dilayani oleh petugas. Oleh karena itu tanggap dari

seorang pemberi layanan harus diperhatikan agar sanggup melayani pasien dengan sungguh-sungguh dan tulus hati serta memberikan ketepatan waktu yang baik untuk setiap pasien yang datang berobat.

2. Kompetensi

Syarat berjalannya suatu pemerintahan adalah kepemilikan terhadap sumberdaya manusia yang berkualitas. Pelayanan tidak efektif apabila para pelayannya tidak berkualitas atau berkompoten sehingga tujuan dari peyananan tersebut tidak akan tercapai. Pentingnya Kompetensi dalam Kualitas Pelayanan kesehatan mendapat perhatian dari Herlambang(2016) yang menyatakan “kompetensi petugas atau pemberi layanan sangatlah penting juga harus memiliki keahlian yang pengetahuan yang menghumpuni dalam memberikan pelayanan. *Kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan pada tugas jabatannya sehingga pegawai tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien.*

Pada penelitian ini dimensi kompetensi merupakan kualitas dan keahlian sumber daya manusia yang ada di rumah sakit mata provinsi Sulawesi apakah berkopoten atau tidak?. Dilihat dari SDM yang ada atau petugas kesehatan yang ada semuanya telah mengikuti Pendidikan formalnya yang ada yaitu strata 3, strata 2, sarjana dan dipolma 3 dan bahwa juga telah bergelar profesi ners dan dokter dokter spesialis mata dan dianggap mempunyai keahlian dibidang kesehatan masing-masing. Penelitian tersebut juga memberikan implikasi

bahwa Pemerintah Daerah khususnya rumah sakit mata provinsi Sulawesi utara perlu terus melakukan tindakan untuk meningkatkan kompetensi petugas kesehatan melalui Pendidikan formal tambahan dan pelatihan (diklat) terutama diklat teknis yang berhubungan dengan profesi dan pelayanan kesehatan agar dapat mewujudkan pelayanan kesehatan rumah sakit mata provinsi Sulawesi utara yang baik dan sesuai harapan masyarakat.

3. Etika

Menurut Herlambang (2016) bahwa jika para petugas kesehatan etikanya baik maka kualitas kesehatannya juga baik. Semua tenaga kerja tersebut harus melakukan tindakan untuk menyelamatkan nyawa seseorang. Tanpa etika yang baik, bisa saja semua tenaga kerja melakukan tindakan semau mereka, tidak sesuai prosedur, tidak menjamin keselamatan pasien dan mungkin hanya demi mendapat materi atau imbalan, seperti yang kita tahu dan sering disampaikan masyarakat bahwa pelayanan kesehatan terkenal dengan biaya yang besar. Dalam artian bahwa kesopanan dari petugas yang ada dalam melayani pasien, rasa hormat kepada pasien yang dilayani, kerahmahan yang ada dalam memberikan pelayanan serta kesungguhan dalam melayani pasien. Hal-hal tersebut merupakan faktor yang mempunyai konsekuensi-konsekuensi penting bagi kualitas pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit mata provinsi Sulawesi utara.

Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa etika dalam pelayanan kesehatan merupakan bagian dari filsafat yang sering dimaknai sebagai nilai. Etika

merupakan penilaian awal pasien kepada petugas kesehatan. Petugas kesehatan harus melayani pasien dengan kesungguhan hati yang besar dalam melayani, memberikan pelayanan kepada pasien dengan tingkah laku yang sopan dan juga rasa hormat yang tinggi kepada pasien sebagai orang yang harus kita layani dengan baik serta selalu bersikap ramah kepada setiap pasien yang datang di rumah sakit mata provinsi Sulawesi utara.

4. Kelengkapan

Syarat berjalannya suatu pemerintahan adalah sarana prasarana yang mendukung. Begitu juga dengan pelayanan kesehatan agar dapat berjalan dan memberikan pelayanan kesehatan maksimal harus memiliki sarana prasarana yang mendukung gedung bangunan dan peralatan kesehatan yang mampu memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal serta juga tentang penampilan fisik dari petugas pemberi layanan kesehatan. Demi menunjang segala aspek dalam kesehatan, maka perlu adanya pembangunan sarana dan prasarana kesehatan. Hal ini akan memiliki dampak positif dalam menghasilkan sumber daya manusia (SDM) yang berpotensi besar. Hal utama yang harus diperhatikan adalah kesehatan, maka dari itu segala bentuk hal yang bertujuan untuk menjadikan Indonesia sehat adalah dimulai dengan membangun sarana dan prasarananya.

Hasil penelitian tersebut memberikan dorongan bahwa Pemerintah Daerah khususnya rumah sakit mata provinsi Sulawesi utara perlu melakukan perawatan terhadap sarana prasarana yang ada dan juga bagaimana agar peralatan kesehatan yang ada dapat digunakan

dengan semaksimal mungkin demi mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkeadilan serta merawat penampilan fisik petugas kesehatan harus selalu dijaga agar para penerima pelayanan dalam hal ini pasien bisa terlayani secara maksimal.

Keseluruhan hasil penelitian tersebut dapat menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Mata provinsi Sulawesi Utara dapat dikatakan sudah cukup baik dilihat dari dimensi tanggap, kompetensi, etika dan kelengkapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Walaupun demikian masih terdapat kekurangan dan kelemahan terutama dalam dimensi ketanggapan agar lebih ditingkatkan kemauan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, etika dari petugas pemberi layanan harus mampu melayani masyarakat dengan sopan, keramahan yang tinggi serta memfasilitasi dengan lebih sarana seperti tempat parkir kendaraan yang lebih memadai, aman dan nyaman bagi pasien. Oleh karena itu untuk meningkatkan rasa tanggap kepada petugas kesehatan serta etika dari petugas maka kedepannya perlu dipikirkan oleh pimpinan rumah sakit mata provinsi Sulawesi utara agar setiap pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit mata ini berjalan sebagaimana semestinya dan pasien dapat dilayani secara maksimal

Penutup

Kesimpulan

1. Tanggap dalam pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit mata provinsi Sulawesi utara haruslah berjalan dengan baik serta kesungguhan dan ketulusan hati dalam melayani pasien, kemauan

- dan kesiapan diri dalam melayani pasien yang ada serta memberikan pelayanan yang tepat waktu agar kebutuhan pasien terlayani dengan baik.
2. Kompetensi Petugas kesehatan yang ada sudah cukup baik dilihat dari kualitas SDM yang ada, bekerja sesuai dengan keahlian dan keilmuan masing-masing juga semua petugas yang ada sangat berkompeten.
 3. Dalam melayani dokter dan petugas kesehatan haruslah bersikap ramah dan sopan terhadap pasien. Rasa hormat dan kesungguhan dokter dan perawat dalam menangani pasien cukup baik dimana pasien merasa aman dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan. Namun harus lebih ditingkatkan lagi.
 4. Kelengkapan sarana dan sarana yang ada mulai dari gedung, bangunan, ruangan serta peralatan yang ada dan penampilan fisik dari petugas sudah cukup terpenuhi namun ada beberapa yang harus lebih diperhatikan lagi diantaranya tempat parkir yang belum memadai.
 4. Fasilitas gedung, ruangan, peralatan kesehatan serta penampilan fisik petugas sudah terpenuhi, layanan pendaftaran secara online dan kiranya tempat parkir agar diperhatikan lagi demi kenyamanan dan keamanan pasien.

Daftar Pustaka

- Al-Assaf. 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Atik,dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minima I*. Yogyakarta: Pustaka
- Azwar, AH. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Juaden E. Usman, Marten Kimbal dan Stefanus Sampe, Jurnal Eksekutif Pemerintahan np 2 volume 2 Tahun 2017. *Kebijakan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Sangihe*
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat:
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek. Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat
- Mangkunegara A.A. Anwar Prabu 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Saran

1. Ketanggapan dalam pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit mata provinsi Sulawesi utara harus lebih ditingkatkan lagi seperti kemauan dalam melayani, serta kesiapan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan.
2. Merawat Kompetensi petugas melalui diklat profesi yang ada juga kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan keahlian dan pengetahuan tentang layanan kesehatan.
3. Etika, rasa hormat, kerahmahan perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat merasa nyaman saat dilayani oleh petugas.

- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Nasution, M. N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management, Edisi Kedua*, Bogor Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Poerwadarminta. W.J.S. 2003. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka
- Rohidi R.C. dan Mulyarto, 2002, *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : UI-Press.
- Satrianegara, M. Fais dan Siti Saleha. 2009 .*Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Tjiptono Fandy 2002 ,*Manajemen Jasa, Majalah Info Bisnis, Edisi maret-Tahun keVI-2002A* Yogyakarta Penerbit ANDI
- Wisnalmawati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*,No. 3 Jilid 10, 2005, 153- 165.
- Kesehatan Mata di Fasilitas Pelayanan Kesehatan
- Peraturan Gubernur Nomor 89 Tahun 2016 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pada Dinas Kesehatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara
- Peraturan Gubernur Nomor 51 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada Dinas Kesehatan Daerah Provinsi Type A Provinsi Sulawesi Utara
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Biro Pusat Statistik Republik Indonesia
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara

Sumber lain :

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2016 tentang Pengaturan Penyelenggaraan Pelayanan