

Analisis Pelayanan Publik di Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci

Enny Sestriyenti

AMIK Depati Parbo Kerinci

ennysestriyenti180@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to determine the Analysis of the Utilization of Health Services at the Maj. Gen. H. Thalib Hospital of Kerinci Regency. The research method used is a qualitative approach method. Informants in this study came from people who were directly involved in the utilization of health services in the Kerinci Regency General Hospital. The research instrument is the researcher himself and the collection of data through interviews and field observations. Utilization of Health Services at the Maj. Gen. H. Thalib Hospital of Kerinci Regency includes the Utilization of Health Services which includes the use of physical evidence, Reliability of officers, Responsiveness of staff, Service guarantees and Attention of officers. Function of Utilization of Health Services at Mayjen H. A. Thalib Hospital, Kerinci Regency, from all indicators, almost all health services have been utilized by the community.

Keywords: Assurance, Empathy, Reliability, Responsiveness, Tangibles

Abstrak

Tujuan dari Penelitian ini adalah Untuk mengetahui Pelayanan publik di Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci. Metode penelitian yang dipakai adalah metode kualitatif. Informan Dalam Penelitian ini berasal orang yang berkaitan langsung dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Kerinci yang berjumlah 10. Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri dan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi lapangan. Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci ini mencakup Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan tersebut meliputi pemanfaatan bukti fisik, Keandalan petugas, Ketanggapan petugas, Jaminan pelayanan dan Perhatian petugas. Kesimpulan dari hasil penelitian adalah Bukti langsung dalam pelayanan di Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci yaitu fasilitas yang ada di rumah sakit tersebut sudah cukup bagus dalam pelayanan atau dapat di katakan pasien sudah puas dengan apa yang ada dalam rumah sakit tersebut, Kehandalan perawat dan dokter dalam menangani pasien sudah memuaskan , Sikap tanggap perawat atau dokter Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci dan para perawat mau mendengarkan keluhan pasien, memberikan pertolongan yang cepat kepada pasien tersebut, jaminan kemampuan perawat atau dokter dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pasien melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pasien. sikap empati perawat dan dokter di R Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci sudah bagus atau dapat dikatakan sudah memenuhi apa yang pasien inginkan dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci: Bukti fisik, Jaminan pelayanan, Keandalan petugas, Ketanggapan petugas, Perhatian petugas

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan sebagai intergral pembangunan nasional, betujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang optimal. Salah satu institusi yang berperan dalam mencapai tujuan tersebut adalah rumah sakit.

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, Rumah Sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak.

Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut Azwar (2007: 98), pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggarannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Mutu pelayanan rumah sakit merupakan hal yang krusial. Rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan bagi masyarakat luas, dituntut untuk memberikan pelayanan secara baik dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan langkah terpenting untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien. Pelayanan rumah sakit yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong pasien tersebut untuk mau datang kembali ke rumah sakit, sehingga dapat meningkatkan kredibilitas rumah sakit di masyarakat. Hal ini sangat penting dilakukan oleh rumah sakit karena persaingan bisnis rumah sakit juga semakin kompetitif.

Penyebab mutu pelayanan yang rendah di antaranya faktor input (Desain pekerjaan, peralatan, dana, kurangnya fasilitas, tenaga dokter ahli, dan sebagainya). Selain itu, terdapat faktor pendukung lain yang menyebabkan mutu pelayanan rendah di rumah sakit, yakni kuantitas dan kualitas perawat, jumlah dokter spesialis, dan alokasi pendanaan masih terfokus pada fisik dan peralatan. Alokasi dana yang kecil ini merupakan salah satu alasan terhambatnya peningkatan mutu pelayanan.

Pada hakekatnya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan amanat yang diberikan rakyat kepada penyelenggara negara (ekskutif dan legislatif) untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Peningkatan kesejahteraan ini dilakukan dengan memprioritaskan pelayanan-pelayanan dasar bagi masyarakat. Dalam kenyataannya, masih sedikit dari masyarakat yang bisa memahami pelayanan publik sebagai hak dan bukan pemberian pemerintah, apalagi seluk beluk permasalahan yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagian masyarakat masih menyederhanakan pemahaman tentang pelayanan publik yang diartikan sebagai pemberian pemerintah. Dengan pemahaman yang sederhana itu, ketika sebagian rakyat memahami pelayanan publik sebagai pemberian dari pemerintah, masyarakat memahami pelayanan publik sebagai aktivitas belanja yang menggunakan uang pemerintah. Pemahaman yang demikian akan membawa akibat masyarakat akan menyerahkan sepenuhnya pengelolaan pelayanan publik itu kepada pemerintahan, karena dalam pandangan masyarakat tersebut uang yang dibelanjakan untuk pelayanan publik itu milik pemerintah. Masyarakat merasa tidak memiliki hak mencampuri pengelolaan pelayanan publik.

Dalam kenyataannya Pelaksanaan pelayanan publik khususnya di Kabupaten Kerinci dan Kota Sungai Penuh, masih memiliki beberapa kendala. Kendala-kendala tersebut bisa berasal dari diri masyarakat sendiri dan bisa juga berasal dari pemerintahan. Kendala-kendala tersebut antara lain sistem yang terbangun belum memberikan ruang yang luas, aman, dan memadahi bagi pengembangan partisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selanjutnya masih rendahnya kesadaran masyarakat bahwa pelayanan publik merupakan bagian dari kehidupan sosial-politiknya yang oleh karenanya masyarakat harus juga terlibat dalam proses pengambilan kebijakan berkaitan dengan pelayanan publik.

Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu faktor yang penting dalam usaha menjaga kepercayaan pasien. Pelayanan bermutu dalam konteks pelayanan di Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci berarti memberikan pelayanan kepada pasien didasarkan pada kebijakam atau aturan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka, sehingga dapat memperoleh pelayanan publik yang berkualitas yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci

Namun fenomena yang tampak pada Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci yang mana masyarakat beranggapan pelayanan publik yang dirasakan pasien masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat karena masih seringnya terdengar keluhan pasien maupun keluarganya seperti halnya dalam bukti fisik seperti fasilitas yang ada. Salah satu penyebab dari kurang baiknya pelayanan publik di Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci adalah kurang terlaksananya kebijakan dan aturan, adalah Tidak terjalinnya komunikasi yang jelas dalam proses mendapatkan pelayanan, penempatan sumber daya yang tidak sesuai seperti kekurangan dokter spesialis, tidak ada komitmen, kejujuran dan sifat demokratis yang dilaksanakan oleh petugas. Dari uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti dalam bentuk skripsi dengan judul “Analisis Pelayanan Publik di Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci”

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2014:5) menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

Wasitiono (2011:11) menyatakan bahwa Pelayanan umum dan pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Ibrahim (2008:19), menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik atau pelayanan umum antara lain :

1. Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi (Lembaga) pemerintah/pemerintahan dibidang pelayanan umum (tingkat perbedaan antara instansi dengan lembaga /instansi)
2. Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefesiensikan sistem pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggerakan secara lebih berdayaguna dan berhasil guna.
3. Menolong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta (partisipasi) masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Menurut Hardiansyah (2011:43) menyatakan bahwa pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitasnya.
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut Zeithaml (2000:78) kriteria indikator pelayanan publik yang perlu diperhitungkan untuk menarik minat calon-calon pelanggan/pasien, yakni :

1. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu provider dalam menentukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawaiannya.
2. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan provider untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (Ketanggungan), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pasien menunggu tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam mutu pelayanan.
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan, komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence) dan sopan santun (courtesy).
5. *Empathy* (Perhatian), yaitu Perhatian / attensi penuh dan rasa “care” secara individual tiap karyawan medis dan non-medis dari provider yang dapat menyentuh hati dan perasaan pelanggan./ pasien. Dimana suatu provider diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pasien, memahami kebutuhan pasien secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Hadari Nawawi (2007: 33), mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui atau

menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau tunggal, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Selain itu, penelitian Kualitatif juga terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah, keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya, sehingga bersifat sekedar untuk mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti.

Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Publik di Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci, Peneliti menerapkan pendekatan penelitian Kualitatif yaitu analisa yang berdasarkan teori-teori yang ada hubungannya dengan permasalahan yang diteliti.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam memperoleh data-data yang dibutuhkan, yaitu melalui teknik pengumpulan data dengan wawancara. Informan dalam penelitian ini berasal dari orang yang berkaitan langsung yaitu Direktur, Kasubbag, Kasi, Petugas pemberi pelayanan dan pasien yang mendapatkan Pelayanan Publik di Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci yaitu sebanyak 12 orang.

Dalam menentukan informan yang akan dipakai dalam suatu penelitian, ada lima kriteria untuk pemilihan informasi yaitu :

1. Subjek yang telah cukup lama dan intensif menyatu dengan kegiatan atau medan aktifitas yang menjadi informasi.
2. Subjek yang masih terlibat secara penuh/aktif pada lingkungan atau kegiatan yang menjadi perhatian peneliti.
3. Subjek yang mempunyai cukup banyak waktu atau kesempatan untuk diwawancara.
4. Subjek yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dipersiapkan terlebih dahulu.
5. Subjek yang sebelumnya tergolong masih “asing” dengan penelitian sehingga peneliti merasa tertantang untuk belajar sebanyak mungkin dari subjek yang berfungsi ”guru baru” bagi peneliti.

Untuk menganalisis berbagai fenomena di lapangan, langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan informasi melalui wawancara, observasi langsung dan dokumentasi
2. Reduksi Data
Proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Langkah ini bertujuan untuk memilih informasi mana yang sesuai dan tidak sesuai dengan masalah penelitian.
3. Penyajian Data
Setelah data direduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian (*display*) data. Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga makin mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan, sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu. Prosesnya dapat dilakukan dengan cara menampilkan dan membuat hubungan antar fenomena untuk memaknai apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang perlu ditindak lanjuti untuk mencapai tujuan penelitian. Display data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal.
4. Tahap akhir adalah menarik kesimpulan yang dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemanfaatan pelayanan pada Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci dilihat dari beberapa indikator.

Tangibles (Bukti fisik)

Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci dalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat. Penampilan fisik, peralatan, serta penampilan seluruh personil dan media yang terlibat dalam penyediaan pelayanan. Bukti fisik berupa fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan petugas.

Indikator ini mencakup bagaimana fasilitas yang dapat dilihat di rumah sakit tersebut dalam memberikan pelayanan guna untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Indikator ini merupakan bentuk bukti nyata dari apa yang ada di rumah sakit, mengenai fasilitas yang mencukupi untuk memberikan yang terbaik kepada pasien agar pasien tersebut sudah puas dengan apa yang mereka dapatkan.

Dalam hal ini, mengenai bukti langsung sebagai fasilitas yang dapat digunakan juga diungkapkan dalam wawancara terhadap Kepala Bidang Pelayanan yang menjelaskan bahwa:

“Fasilitas di Rumah Sakit saat ini menurut saya sudah cukup baik atau cukup lengkap untuk melayani pasien yang datang. Hal ini sesuai dengan Peraturan yang berlaku”

“Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 24 Tahun 2016 tentang persyaratan Teknis Bangunan Dan Prasarana Rumah Sakit Persyaratan Bangunan Rumah Sakit meliputi persyaratan administrative, teknis bangunan gedung pada umumnya, teknis bangunan Rumah Sakit. Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci adalah Rumah Sakit dengan kualifikasi kelas type C.”

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai fasilitas yang ada di rumah sakit, penulis juga mewawancara Kepala Seksi Pelayanan Non Medis yang menjelaskan:

“Kalau mengenai fasilitas Rumah Sakit sudah cukup bagus, tidak ada juga pasien yang mengeluh. Untuk fasilitas yang dipakai di bagian pelayanan juga bagus”.

“Fasilitas fisik yang telah tersedia, seperti yang kita lihat bahwa kondisi bangunan saat ini termasuk cukup baik di tipe nya dibandingkan dengan rumah sakit yang lain di wilayah provinsi jambi, dan desain bangunan juga sesuai dengan ketentuan rumah sakit tipe c.”

Mengenai fasilitas Rumah Sakit yang meliputi bagian alat-alat kedokteran yang lain, penulis mewawancara Kepala Seksi Pelayanan Medis. Berikut kutipan wawancara:

“Kalau berbicara tentang fasilitas rumah sakit yang menyangkut alat-alat kedokteran, menurut saya belum lengkap secara keseluruhan, karena biasa ada pasien yang mau operasi tapi ada alat yang tidak ada di sini jadi kita rujukan ke rumah sakit lain untuk operasi.”

Hasil Wawancara Petugas Pelayanan menjelaskan bahwa:

“Pelayanan yang telah tersedia terkadang pasien atau keluarga pasien kurang bisa memanfaat fasilitas rumah sakit dengan baik dan pernah juga kedapatan pasien yang kedapatan sengaja merusak fasilitas rumah sakit tanpa ada alasan yang jelas”

“Kami selaku petugas medis selalu menjaga penampilan kami supaya pasien atau masyarakat nyaman dan senang terhadap kami, kami mempunyai jadwal ketentuan dalam berpakaian”

Hasil wawancara dengan salah satu pasien Rumah Sakit, Beliau menjelaskan bahwa :

“Selama saya di rawat, alhamdulillah fasilitas yang tersedia sangat membantu saya dan saya tidak merasa kesusahan seperti tempat tidur yang baik, ruangan juga memadai, selain itu petugas atau perawat selalu mengecek keadaan saya”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik pelayan pada Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci yang bertipe C sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan fasilitas-fasilitas pendukung bagus dan sesuai standar.

Reliability (Keandalan)

Keandalan adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat pada Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci. Hal ini berarti tingkat kehandalan di mata pasien dan masyarakat, meliputi kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Indikator 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. Dalam hal ini penulis mewawancara beberapa pegawai rumah sakit dan beberapa pasien rumah sakit.

Dalam hal ini, kehandalan yang dimaksud adalah bagaimana kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan apa yang di harapkan. Untuk mengetahui hal tersebut dilakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan. Berikut uraian wawancara tersebut:

“Dalam menjaga Kualitas Pelayanan Publik bagi pasien dan masyarakat, kami menempatkan petugas yang mempunyai kemampuan dan keandalan petugas sesuai dengan keahlian yang dimilikinya yaitu dengan memperhatikan : Petugas kesehatan harus memiliki kemampuan teori dan pengalaman lapangan dalam pelaksanaan tugasnya, petugas kesehatan mampu menunjukkan prestasi. Membina dan memelihara kinerja dari petugas dan institusi yang diwakilinya merupakan kewajiban petugas yang handal, Seorang petugas kesehatan sangat erat hubungannya dengan rasa tanggung jawab sebagai petugas kesehatan serta memelihara tugas-tugas dibidang kesehatan yang berkaitan dengan keselamatan jiwa orang lain yang menjadikan kepribadian yang sangat penting, Merupakan batu ujian bagi para petugas kesehatan yang berusaha mendukung upaya kesehatannya, tanpa memiliki rasa ragu dalam menangani masalah yang diberikan dan mampu mengendalikan kondisi, dalam hal ini kemampuan jiwa yang dewasa dan cukup matang untuk mengendalikan diri pasien”.

Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Non Medis menjelaskan bahwa:

“Keandalan petugas dalam meningkatkan pelayanan adalah kemampuan petugas memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, masyarakat dapat memanfaatkan pelayanan petugas dengan sikap simpatik petugas kepada para pasien”

Seterusnya penulis mewawancari bagian pelayanan. Berikut uraian wawancara tersebut:

“Untuk pelayanan di rumah sakit, saya selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan apa yang pasien inginkan.”

Berikut adalah wawancara dengan Kep bagian pelayanan Administrasi:

“Dalam bagian administrasi, rumah sakit menawarkan berbagai macam jalur dalam tarif administrasi, ada Askes, BPJS, dan Pasien Umum yang membayar sesuai dengan ketentuan rumah sakit.”

Untuk mengukur bagaimana pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut, penulis melakukan wawancara kepada salah satu pasien dari Desa Tanjung Tanah, berikut kutipan wawancara :

“Kalau saya sering berobat disini, dari pelayanannya yang dulu sampai sekarang menurutku cukup bagus. tapi biasa juga agak lambat kerjanya, kayak lama menunggu panggilan.”

“Keandalan perawat dan dokter sudah baik, itu dapat saya buktikan ketika saya pertama masuk kerumah sakit dan diponis untuk dirawat, waktu itu saya tidak ingin dirawat dan pada saat itu juga dokter dan perawat memberi pengertian kepada saya bahwa penyakit saya ini harus ditangani dengan tepat dan cepat maka dari itu saya harus dirawat. Atas penjelasan itu maka saya bersedia dirawat. Dengan demikian dokter kemudian dengan cepat memberi tindakan medis yang tepat dan memerintahkan kepada perawat untuk dapat merawat saya sesuai dengan petunjuk dari dokter. Alhamdulillah saat ini penyakit yang saya derita sudah hampir sehat”

Dari hasil wawancara di atas mengenai kemampuan memberikan pelayanan ternyata sudah cukup memuaskan bagi pasien yang datang dan rumah Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci juga sudah melakukan apa yang harus mereka lakukan sesuai dengan prosedur yang ada.

Responsiveness (Ketanggapan)

Daya tanggap adalah sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.

Dalam inidikator ini tentang daya tanggap yaitu bagaimana sikap pegawai atau dokter terhadap pasien, apakah Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci ini cepat dalam menangani pasien dan mampu menunjukkan sikap terbaiknya kepada pasien yang datang.

Berikut beberapa kutipan wawancara mengenai daya tanggap; dengan Kepala Seksi Pelayanan Non Medis:

“Daya tanggap dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan adalah keinginan para pasien dan keluarga pasien untuk mendapatkan bantuan dari petugas medis dengan tanggap.”

Hasil wawancara dengan pasien dari Desa Sungai Tanduk menjelaskan:

“Saya sudah di rawat beberapa hari disini, dan menurut saya pelayanan perawat maupun dokter sudah cukup bagus dan memuaskan dan alur pelayanannya juga gampang tidak susah.”

Kemudian hasil wawancara dengan pasien lainnya yang dari Desa Pulau Sangkar, menjelaskan bahwa:

“Kalau menurut saya kurang puas dengan pelayanan di Rumah Sakit ini, karena ada pernah saya dapat perawat yang cuek dan sok sibuk, Saya baru berobat disini tapi menurut saya lama pelayanannya disini”

Dari beberapa penjelasan wawancara di atas mengenai daya tanggap pelayanan Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci sudah cukup bagus dan sesuai dengan apa yang pasien inginkan walaupun masih terdapat beberapa kekurangan.

Assurance (Jaminan)

Jaminan ialah kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan. Dalam indikator ini tentang jaminan yaitu bagaimana kemampuan pegawai atau perawat dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pasien dengan melalui pengetahuan dokter, kesopanan dalam melayani serta menghargai perasaan pasien yang datang ke rumah sakit.

Dalam hal ini, penulis melakukan wawancara kepada pegawai, perawat dan beberapa pasien untuk melihat apakah jaminan Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci sudah memuaskan atau belum.

Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Non Medis diperoleh informasi:

“Jaminan pelayanan kesehatan meliputi kemampuan petugas atas pengetahuan terhadap prosedur pelayanan yang tepat, kualitas keramahan tamahan petugas, perhatian petugas kepada pasien, dan kesopanan petugas dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pengunjung terhadap pihak rumah sakit”

Hasil wawancara dengan pasien yang berasal dari Semurup, menjelaskan bahwa :

“Kami telah memanfaatkan keramahan dan kesopanan petugas kesehatan pada Rumah Sakit, petugas kesehatan sudah mampu memberikan keramahan dan bersifat sopan, dengan memberikan sapaan dan senyuman, bahkan petugas juga menanyakan apa yang bisa mereka bantu, dan petugas kesehatan tidak segan untuk membantu”.

Hasil wawancara dengan pasien lainnya yang berasal dari Pungut Tengah, dijelaskan bahwa :

“Kalau menurut saya sudah sopan semua perawatnya dokternya juga baik-baik dan mengerti sama apa yang saya mau. hal ini terlihat dari perilaku perawat dan dokter yang menumbuhkan kepercayaan kepada pasien untuk menciptakan rasa nyaman bagi kami, perawat dan dokter selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani keluhan atau masalah pasien”.

Dari hasil wawancara di atas mengenai indikator jaminan dapat kita simpulkan bahwa jaminan tentang kemampuan perawat dan dokter di Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci sudah cukup baik.

Empathy (Perhatian)

Perhatian yaitu Perhatian penuh dan rasa prihatin secara individual tiap petugas medis dan non-medis dari pihak rumah sakit yang dapat menyentuh hati dan perasaan pasien. Dimana pihak rumah sakit diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pasien, memahami kebutuhan pasien secara spesifik, serta memiliki waktu kerja yang nyaman.

Dalam indikator yang terakhir ini mengenai empati yaitu tentang kemampuan atau kesediaan pegawai atau dokter di Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci 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.

Berikut beberapa kutipan wawancara mengenai indikator empati di Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci:

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan menjelaskan bahwa:

“Perhatian dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit dapat dilihat dari petugas memberikan pelayanan dengan tulus, Petugas mampu memberikan citra dan kesan yang baik, Petugas bersikap adil dan tidak membeda-bedakan, Perhatian petugas secara khusus kepada pasien, Mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pasien dan Kesediaan meminta maaf apabila terjadi kesalahan”.

Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan menjelaskan bahwa:

“Perhatian petugas kepada pasien secara individual kepada pasien sudah ada karena dokter dan perawat setiap hari memberikan perhatian secara individual dengan cara berbincang-bincang, memotivasi, memberikan masukan dan saran yang terbaik kepada pasien serta selalu memperhatikan pasien setiap harinya”.

Hasil wawancara dengan pasien yang berasal dari Pungut Tengah, Beliau menjelaskan bahwa:

“Semua perawat dengan dokternya disini sangat ramah dan sangat baik, mereka mengeti dengan kebutuhan saya.”

Kemudian wawancara dengan pasien lainnya dijelaskan bahwa:

“Perhatian dokter kepada pasien adalah dengan petugas kesehatan mengenal pasien dengan baik dan mengingat masalah pasien, karena dokter sangat mengenal dan mengingat masalah pasien dengan sangat baik tanpa melihat history atau catatan penyakit pasien pada saat jam periksa dokter, dengan perhatian yang sangat maksimal kepada pasien tersebut”

Dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sikap empati perawat dan dokter di Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci sudah bagus atau dapat dikatakan sudah memenuhi standar dalam memberikan pelayanan. Sikap perawat dan dokter yang ramah dan sopan dalam melayani pasien dapat memuaskan pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta analisis pada uraian terdahulu maka ditarik kesimpulan di mana bukti langsung yang ada di Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci yaitu fasilitas yang ada di rumah sakit tersebut sudah cukup bagus dalam pelayanan atau dapat dikatakan pasien sudah puas dengan apa yang ada dalam rumah sakit tersebut. Selanjutnya, kehandalan perawat dan dokter dalam menangani pasien sudah memuaskan pasien yang datang. Begitu pula, Sikap tanggap perawat atau dokter dan para perawat mau mendengarkan keluhan pasien, memberikan pertolongan yang cepat kepada pasien tersebut. Dari sisi jaminan (*assurance*), dari hasil wawancara dapat kita lihat bahwa pasien sudah puas dengan apa yang didapatkan. Kesopanan para perawat dan dokternya juga sudah bagus dan dokter juga sudah memberikan apa yang pasien mau dan menghargai para pasien yang dokter periksa. Sedangkan, sikap empati perawat dan dokter sudah bagus atau dapat dikatakan sudah memenuhi apa yang pasien inginkan dalam memberikan pelayanan.

Saran yang peneliti berikan berdasarkan hasil penelitian, sebaiknya fasilitas Rumah Sakit Mayjen H. A. Thalib Kabupaten Kerinci lebih dilengkapi lagi supaya dapat melakukan segala jenis operasi tanpa pasien dirujuk ke rumah sakit lain. Selain itu, dalam melayani, perawat dituntut untuk selalu bersikap baik kepada pasien tidak bersikap sok sibuk jika pasien memanggil perawat dan perawatnya juga mesti ditambahkan lagi agar kinerja Rumah Sakit tidak lambat dalam menjalankan tugasnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, 2007. Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ahmad, 2010. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta. Andi.
- Arikunto, 2004. Manajemen Penelitian, Rineka Cipta, Jakarta

- Gassperz, 2008. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta
- Hardiansyah, 2011. Prinsip-prinsip pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Hadari Nawawi, 2007. Metode Penelitian Kualitatif. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Ibrahim, 2008. Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir, 2014 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan – Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta. Jakarta.
- Ratminto, 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Sinambela, 2014. Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik. Jakarta, Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2006. Metode Penelitian Bisnis, CV.Haji Mas Agung Jakarta
- Taliziduhu Ndhara, 2000, Ilmu Pemerintahan I. Jakarta: BKU IIP.
- Wasitiono, 2011. Profesionalisme Aparatur Negara dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik.” Widyapraja IIP Depdagri, III (19).
- Zeithaml, 2000. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta