

Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep

Andi Sulfiah^{1*}, Mappamiring², Ansyari Mone³

- 1). Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar, Indonesia
- 2). Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar, Indonesia
- 3). Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar, Indonesia

Abstract

This study aimed to determine how the Quality of the hospitalizations in Batara Siang General Hospital, Pangkep Regency. This study used qualitative research and the type of research used descriptive qualitative research. Data sources were primary data and secondary data. The number of informants in this study were 7 people. Data collection techniques user observation, interview, and documentation techniques. Data analysis techniques used data reduction, data presentation and conclusions. The result of this study could be seen that the Quality of the hospitalizations Services of the Batara Siang Public Hospital in Pangkep Regency showed that the improvement of public service still needed to be improved so that Human Resources in Batara Siang General Hospital in Pangkep Regency was better, more effective, faster and more efficient. There were improvements in improving services made by the governments in public services were expected always facilitate public services for the community.

Keywords: *quality of public services, general hospital*

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dan tipe penelitian menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 7 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep menunjukkan bahwa perbaikan pelayanan publik masih perlu untuk ditingkatkan agar dapat terbentuk Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep kearah yang lebih baik, efektif, cepat dan efisien. Adanya perbaikan dalam meningkatkan pelayanan yang dibuat oleh pemerintah dalam pelayanan publik diharapkan senantiasa memudahkan pelayanan publik bagi masyarakat.

Kata Kunci: kualitas pelayanan publik, rumah sakit umum

* andisulfiah@gmail.com

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang mudah, efektif dan efisien berdasarkan pada kebutuhan masyarakat sebagai bentuk kewajiban pemerintah memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap Warga Negara dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas dengan memanfaatkan dan mendayagunakan segala sumber daya yang tersedia demi terwujudnya tujuan Negara Republik Indonesia dengan maksimal. Namun kenyataan yang terjadi menunjukkan kondisi setiap daerah masih banyak masyarakat belum mendapatkan pelayanan publik yang sesuai dengan diharapkan, bahkan terkesan berbelit-belit yang menciptakan situasi menyebalkan pada penyediaan pelayanan yang diterapkan oleh pemerintah itu sendiri.

Mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik yang berbelit-belit bagi masyarakat membuat ketidakpastian jangka waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan publik mengakibatkan kekecewaan dari masyarakat, yang pada akhirnya terjadi sebuah penyimpangan pelayanan publik. Berbagai upaya telah dilakukan untuk mengatasi masalah pelayanan publik tersebut, tetapi

realitanya hasil yang diperoleh justru membuat kondisi rumit bagi masyarakat sehingga perbaikan pelayanan publik menjadi salah satu pekerjaan rumah yang belum terselesaikan sampai saat ini.

Dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat alangkah baiknya bila dalam setiap satuan kerja yang memberikan pelayanan publik memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Kep. MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi yaitu Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, Waktu penyelesaian yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan, Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, Produk Pelayanan meliputi Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik,

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Ratminto (2010), bahwa pelayanan publik yaitu didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perizinan, baik itu barang publik ataupun dalam bentuk jasa yang pada hakikatnya merupakan tanggung jawab yang dilakukan oleh instansi pemerintah (pusat atau daerah) sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Sedangkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan/atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Hayat, 2017)

Menurut Agung Kurniawan (2005), mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai

kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan publik belum terlaksana dengan baik menyebabkan buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah yang memiliki fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik dan seiring dengan tuntutan perkembangan sudah menjadi keharusan pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut. Perbaikan pelayanan publik menjadi salah satu pekerjaan rumah Indonesia yang belum terselesaikan, pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi arena interaksi antara pemerintah dan warganya. Penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup 3 aspek, yaitu penyelenggaraan pelayanan publik dalam bentuk barang, jasa, dan pelayanan administratif merupakan kewajiban pemerintah dalam penyelenggaranya. Akan tetapi dewasa ini, kepercayaan masyarakat atau publik terhadap kinerja pemerintah atau birokrasi mengalami degradasi yang semakin parah oleh akibat dari lemahnya kinerja aparat-aparat pemerintahan atau birokrasi.

Ada Lima hal yang perlu diperhatikan dalam pemberian pelayanan, namun yang paling

signifikan untuk diterapkan dalam lembaga pemerintah (Sinambela, 2017) sebagai berikut: (a) *Function*: kinerja primer yang dituntut. (b) *Confirmation*: suatu kepuasan yang berdasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan. (c) *Reliability*: kepercayaan pelanggan akan jasa yang berkaitan dengan waktu (d) *Serviceability*: sebuah keahlian untuk melaksanakan perbaikan apabila terdapat kekeliruan. (e) Adanya *assurance* yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya dan bebas dari bahaya dan resiko yang dimiliki oleh parah pekerja.

Untuk mewujudkan Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas maka pemerintah menetapkan Peraturan Menteri PANRB No.15 Tahun 2014 pasal 1 ayat (1) menyantakan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan. Standar pelayanan publik memiliki beberapa komponen (PERMENPANRB No.15 Tahun 2014) sekurang-kurangnya meliputi sebagai berikut: (a) Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang dapat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. (b) Waktu penyelesaian

yaitu pelaksanaan waktu pelayanan harus berdasarkan pada ketentuan waktu yang telah ditetapkan atau ditentukan sehingga targer waktu pelayanan dapat terselesaikan oleh unit penyelenggaraan pelayanan (c) Biaya pelayanan yaitu pesesuaian antara biaya yang telah dibayarkan dengan biaya yang telah ditentukan dalam memberi pelayanan. (d) Produk pelayanan yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah yang saling menghargai dan menghormati sehingga terjamin tingkat keamanan dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga masyarakat merasa nyaman mendapatkan pelayanan. (e) Sarana dan prasarana yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberi rasa nyaman kepada penerima pelayanan. (f) Kompetensi petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian atau keterampilan yang dimiliki petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik kemudian didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan (PERMENPAN RB No. 15 Tahun 2014). Berdasarkan pada

Peraturan dan Undang-Undang tersebut maka ditetapkan juga peraturan mengenai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (PERMENPAN RB No.15 Tahun 2018), untuk menciptakan pelayanan publik secara prima. Dengan demikian penetapan peraturan tersebut seharusnya menjadi landasan utama bagi setiap daerah untuk membuat sebuah jembatan yang menghubungkan antara masyarakat dengan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat (Rampi, 2017).

Menurut laporan Ombudsman Republik Indonesia mengenai hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dimana survei ini dilakukan pada instansi Kementerian, Lembaga, pemerintah provinsi, Kabupaten serta Kota menunjukkan bahwa sebanyak 28,46% menyatakan sering terjadi penundaan berkelanjutan dalam pelayanan, 21,72% menyatakan terjadi penyimpangan prosedur, 16,97% menyatakan bahwa tidak memberikan pelayanan, 9,86% mengatakan tidak kompeten, 8,23% mengatakan terjadi penyalagunaan wewenang, 7,47% menyatakan adanya

permintaan uang, barang, dan jasa, 4,89% menyatakan tidak patuh, 1,47% menyatakan terjadi diskriminasi, kemudian 0,53% mengatakan adanya keberpihakan, ditambah 0,40% mengatakan terdapatnya konflik kepentingan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyediaan pelayanan publik terhadap standar pelayanan masih rendah (Maharani, 2018).

Situasi tersebut juga berdampak pada pelayanan publik mengenai kualitas pelayanan yang dimana penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah saat ini juga masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. Pelayanan publik kemudian dituntut sebagai usaha pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat. Pelaku diskresi memang pada umumnya dilakukan oleh pemberi layanan yang langsung berhadapan dengan masyarakat, jika hal itu terjadi maka ada pelampauan otoritas yang dilakukan.

Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep

sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien dan keluarga pasien selama ini telah sesuai dengan harapan atau belum. Hal ini penting dilakukan sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal, sehingga Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan masyarakat meningkat. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien dan keluarga pasien, sebagai upaya untuk memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan informasi dari beberapa situs terkait sejumlah permasalahan dalam pelayanan publik. Beberapa masalah diantaranya yaitu buruknya pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan selama ini dari segi

pemeriksaan, daya tanggap yang dilakukan oleh petugas, waktu pelayanan, serta sarana dan fasilitas yang belum memadai. Utamanya dirasakan sebagian besar masyarakat di kabupaten Pangkep membuat masyarakat menyorot tentang masalah tersebut yang terkesan berlarut-larut. Mereka menuntut perlunya peningkatan layanan kesehatan di Pangkep. "Masyarakat miskin di Pangkep memiliki hak mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, memiliki hak untuk sehat karena sudah diatur dalam Undang-Undang Kesehatan No.36 tahun 2014 dan Perda Kesehatan Gratis tahun 2009 seharusnya sudah cukup menjadi alasan bagi pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan gratis yang berkualitas kepada masyarakat." (<http://koranpangkep.com>).

Menurut Zeithaml (2001), mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan publik adalah dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemahaman terhadap pelayanan publik dapat dikatakan berbeda-beda baik disebabkan oleh latar belakang pendidikan, sosial ekonomi,

budaya maupun pengaruh kedudukan dalam jabatan. Orang pada umumnya cenderung mengartikan pelayanan adalah melakukan tugas apa yang diberikan (ditugaskan).

Hal ini berdasarkan pada penelitian sebeumnya yang mengatakan bahwa Rendahnya pelayanan publik tersebut yang terkesan berbelit-belit juga ditujukan pada kantor SAMSAT Gowa mengatakan bahwa pelayanan publik di Gowa belum bisa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat disebabkan oleh sarana dan prasana yang kurang mendukung ditambah lagi profesionalan pegawai dalam memberi pelayanan publik, sementara masyarakat menuntut agar pelayanan diselenggarakan dengan cara yang mudah, cepat, lancar, dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami agar masyarakat dapat melaksanakannya dengan baik (Aulia,2015).

Penelitian lainnya yang menjadi acuan yaitu kualitas pelayanan di rumah sakit umum daerah Syekh Yusuf Gowa

Adapun Kualitas Pelayanan Publik menurut Zeithaml (2001) adalah:
(a)*Tangible* (bukti langsung);
(b)*Reliability* (kehandalan);
(c)*Responsiveness* (daya tanggap); (d)
Empathy (empati).

METODE PENELITIAN

Waktu dalam penelitian ini dilaksanakan selama 2 (dua) bulan. Lokasi penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang di Kabupaten Pangkep. Lokasi tersebut dipilih karena daerah inilah kualitas pelayanan publik terjadi. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif karena didasarkan tujuan awal peneliti, ternyata objek penelitian lebih sesuai dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Tipe penelitian yang digunakan adalah menggunakan tipe penelitian studi kasus, karena peneliti ingin mengkaji lebih dalam mengenai kualitas pelayanan rawat inap rumah sakit umum daerah batara siang di Kabupaten Pangkep dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

Adapun pengumpulan data yang dilakukan adalah menggunakan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan teknik pengumpulan data yang terdiri dari 3 (tiga) yaitu teknik observasi, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Di Kabupaten Pangkep.

Secara geografis Kabupaten Pangkep (Pangkajene dan Kepulauan) terletak di bagian barat dari Provinsi Sulawesi Selatan, dengan Ibukota Pangkajene sebagai pusat pelayanan wilayah bagi Kabupaten Pangkep (Pangkajene dan Kepulauan) dengan luas wilayah 1.112,29 km² atau 111.229 Ha dan mempunyai ketinggian tempat rata-rata 8 meter diatas permukaan laut. Secara geografis Kabupaten Pangkep (Pangkajene dan Kepulauan) terletak diantara 4°40' LS sampai 8°00' LS diantara 110° BT sampai dengan 119°48'67' BT. Dimana Kabupaten Pangkep (Pangkajene dan Kepulauan) terdiri dari 9 Kecamatan terletak pada wilayah daratan dan 4 Kecamatan terletak di wilayah Kepulauan.

Rumah Sakit Umum Pangkep yang berdiri pada tahun 1972, awalnya diprakarsai oleh Bupati Pangkep, waktu itu dijabat oleh H.M. Arsjad, B dan diresmikan oleh Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Menteri Kesehatan Republik Indonesia, pada tanggal 6 Oktober 1972. Pada awal pendiriannya hanya memiliki beberapa orang tenaga *full timer* dan masih berstatus Rumah Sakit Type D dan berdasarkan keputusan

Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1226/MENKES/SK/X/1997 tanggal 26 Oktober 1997, tentang peningkatan kelas Rumah Sakit, klasifikasi Rumah Sakit Umum Daerah Pangkep meningkat dari Rumah Sakit Type D ke Rumah Sakit Kelas C. Dari tahun ke tahun Rumah Sakit Umum Daerah Pangkep mengadakan pembenahan sedikit demi sedikit dalam perbaikan, dari rentang lebih dari 40 tahun Rumah Sakit Umum Daerah Pangkep mengalami pasang surut seiring dengan perubahan zaman seperti perubahan status pada tahun 1997, pemindahan lokasi dan bangunan baru pada tahun 2004. Pada tahun 2011, Rumah Sakit Umum Daerah Pangkep meraih Akreditasi Tingkat Lanjutan dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) Pusat dengan Pokja 12 yang terdiri dari Administrasi Kesehatan; Pelayanan Medik; Pelayanan Keperawatan; Pelayanan Rekam Medik; Pelayanan Unit Gawat Darurat; Pelayanan Radiologi; Pelayanan Laboratorium; Pelayanan Kamar Operasi; Pelayanan Farmasi; Pelayanan Keselamatan Kerja, Kebakaran dan Kewaspadaan Bencana (K-3); Pelayanan Perinatal Resiko Tinggi; dan Dalin (Pengendalian Infeksi). Penghargaan atau pengakuan terakreditasi, merupakan partisipasi atau

kerjasama dari semua jajaran yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Pangkep. Pada tahun 2019, Rumah Sakit Umum Daerah Pangkep berganti nama pada tanggal 10 April 2019 menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep dan pada saat yang sama Rumah Saikt Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep telah mengikuti akreditasi dan meraih akreditasi Paripurna.

Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep yakni satu dari sekian layanan kesehatan milik Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Adapun visi Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep yaitu menjadikan Rumah Sakit Unggul Mandiri Berdasarkan Iman. Dan misi Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep yaitu: (1) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara professional. (2) Menyelenggarakan pelayanan yang berorientasi kepada keselamatan pasien serta semangat spiritual. (3) Menyelenggarakan pengelolaan manajemen yang modern. (4) Meningkatkan kesejahteraan karyawan secara professional. (5) Menyelenggarakan pendidikan, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM)

Kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemahaman terhadap pelayanan publik dapat dikatakan berbeda-beda baik disebabkan oleh latar belakang pendidikan, sosial ekonomi, budaya maupun pengaruh kedudukan dalam jabatan. Orang pada umumnya cenderung mengartikan pelayanan adalah melakukan tugas apa yang diberikan (ditugaskan). Hal ini disebabkan karena sektor publik dan sektor swasta makin sulit dibedakan dan semakin interpenden (Warella, 2003).

Kualitas pelayanan publik yang terus berkembang tanpa kita sadari menjadi sebuah boomerang yang tak kunjung terselesaikan disebabkan banyaknya masyarakat ketika telah berhadapan dengan birokrasi publik yang terlibat dalam pelayanan publik maka para warga Negara sebagai pengguna jasa pemerintah lebih sering harus mengalah karena biar bagaimanapun pelayanan yang diberikan pada mereka sebagai masyarakat biasa yang tak punya daya apapun harus sering mengalah karna pada prinsipnya merekalah yang membutuhkan pelayanan tersebut.

Gambaran pelayanan publik yang begitu rumit dimasyarakat sehingga searah dengan pendapat mengenai Zeithaml mengenai Kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa salah satu cara untuk menganalisis akses kualitas pelayanan publik dengan mengkaji dimensi *Tangible* (bukti langsung) yaitu: sebagai mutu pelayanan yang berupa wujud/tampilan meliputi fisik, perlengkapan, penampilan karyawan, dan peralatan komunikasi. Dalam pelayanan kesehatan sangatlah penting adanya *tangible* (bukti langsung) berupa sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep, sehingga setiap pasien merasah nyaman. *Tangible* terkait dengan fasilitas rumah sakit, sebagai penunjang kenyamanan pasien rawat inap atau penerima jasa layanan di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep meliputi beberapa hal yaitu Kelengkapan fasilitas dalam ruangan, kelengkapan sarana telekomunikasi, ketersediaan tempat duduk yang nyaman dan luas, penampilan pegawai/perawat seharusnya bersih dan rapi, serta kelengkapan tempat informasi mengenai alur pelayanan.

Tangible

Merupakan bukti nyata dari pelayanan yang ada di Rumah Sakit, mengenai fasilitas yang mencukupi untuk memberikan yang terbaik kepada pasien agar pasien puas dengan apa yang didapatkan. Dalam hal ini, tangibles merupakan satu dimensi kualitas pelayanan yang dapat dinilai langsung oleh pasien. Kecepatan dalam memberikan pelayanan administrasi sangat penting dalam menunjukkan kualitas kerja para pegawai sebagai petugas pelayanan kesehatan yang berada di garis depan pelayanan. sebagai petugas pelayanan yang berkualitas dan professional cara kerja pelayanan sangat berdampak terhadap pasien atau masyarakat datang untuk minta dilayani secara mudah ataupun secara cepat dalam akses administrasi yang diberikan petugas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep.

Kehandalan (Reliability)

Kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.

Sebagai Rumah sakit yang menangani pasien setiap hari nyaterus

melonjak dan bisa dikatakan meningkat dalam hal berobat, yang menyebabkan para petugas pelayanan harus bisa memberikan keandalannya dalam melayani pasien dengan sangat baik, cepat tanggap, cermat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan sesuai harapan pasien. Reability adalah keandalan seorang petugas pelayanan untuk melayani secara tepat agar bisa memberikan kepuasan untuk pasien termasuk pasien yang berada di Rumah Sakit. Dalam hal ini, keandalan yang dimaksud adalah bagaimana kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan apa yang diharapkan.

Daya Tanggap (*Responsiviness*)

Sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap yang tidak baik dan an mampu memberikan pertolongan dengan segera.

Rumah Sakit Umum Batara Siang merupakan instansi kesehatan yang bergerak dibidang pelayanan kepada masyarakat oleh sebab itu daya tanggap sangat penting untuk membantu mendukung kualitas pegawai dalam menangani keluhan masyarakat banyak dan memberikan pelayanan secara baik

menurut standar pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum tersebut.

Dalam indikator ini daya tanggap merupakan kemampuan pegawai atau perawat untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian yang diterima pasien dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan pegawai yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan pasien dapat dilihat dari ; pegawai/perawat merespon dengan cepat di setiap prosedur, pegawai/perawat bertindak secara sigap, pegawai atau perawat berkesempatan bertanya kepada pasien, pegawai/perawat mendengar keluhan pasien.

Empati (*Emphaty*)

Kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

Dalam indikator ini tentang *empathy* yaitu bagaimana kepedulian pemberi pelayanan dalam hal ini

perawat/dokter terhadap pasien rawat inap dapat dilihat dari tekun melayani pasien, sabar melayani pasien, bersikap tulus dalam memberikan pelayanan, bersikap adil tanpa membeda-bedakan, dan bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan. Penilaian empati dapat dirasakan langsung oleh pasien maupun keluarga pasien dalam menerima pelayanan yang berhubungan langsung dengan perawat maupun dokter serta pegawai rumah sakit.

KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah, hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh pada bab sebelumnya maka kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Bukti fisik (*tangible*) sarana prasarana yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang di Kabupaten Pangkep telah memadai dan mendukung dalam membantu proses pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit namun pemeliharannya masih butuh ditingkatkan. (2) Kehandalan (*reliability*) dalam pelayanan kesehatan pasien Rawat Inap sudah baik, dimensi ini ditunjukkan dengan selalu siapnya dokter dan kecakapan petugas Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep dalam menangani pasien Rawat Inap, penanganan pasien yang sesuai dengan prosedur yang

berlaku, dan selalu tetap harus mengedepankan profesionalitas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. (3) Daya Tanggap (*responsivness*) pegawai atau perawat sudah bagus. Karena, setiap pasien yang diberikan tindakan oleh perawat merasa puas dengan cepatnya pelayanan yang diberikan kepada pasien. (4) Empati (*empathy*) pasien sudah merasa puas. Karena tidak adanya keluhan yang disampaikan oleh pasien Rawat Inap mengenai pegawai/perawat tekun melayani masyarakat, pegawai/perawat bersikap sabar melayani masyarakat, pegawai/perawat bersikap tulus dalam memberikan pelayanan, pegawai/perawat bersikap adil, tanpa sikap membeda-bedakan, pegawai atau perawat bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep semuanya berada pada kategori baik (berkualitas) maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astuti, Sri Juni. 2009. Bureucratic Discretion Analisis Interaksi Budaya Politik, Struktur Birokrasi, dan Budaya Birokrasi Pemerintah Daerah. Sidoarjo: Universitas Muhammadiyah. *Jurnal kalamsiansi*, 2: 1-15.
- Barata, Atep. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Basah, Sjachran. 1997. Eksistensi dan Tolak Ukur Peradilan Administrasi Negara di Indonesia. Bandung: Alumni.
- Caiden, G. 1991. What Really Is Public Maladministration? *Public Administration Review*. 51:6:406:493.
- Denhardt, Janet V Dan Robert B Denhart. 2013. *Pelayanan Publik Baru Dari Manajemen Steering ke Serving*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Reformasi Birokrasi Kontekstual*. Yogyakarta: Gajah Mada.
- Hardiyansyah. 2011. “*Kualitas Pelayanan Publik*”, Yogyakarta; Gava Media.
- Hasanag, Hasyim. 2016. Teknik-Teknik Observasi. *Jurnal at-Taqaddum*. Vol, 8. No. 1.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Press.
- Kamarni, Neng. 2011. Analisis pelayanan publik terhadap masyarakat (Kasus pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam). *Jurnal manajemen dan kewirausahaan*. Vol, 2. No. 3.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2014. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muchsan. 2009. Fungsi, Tugas dan Wewenang Ombudsman Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. *Varia Peradilan*
- Pasolon, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Parasuraman, A. Valerie & Zeithaml. 2001. *Delivering Quality Service*. New York: The free Press.
- Rampi, Eman Chrisna Aldiro. 2017. Kepastian Hukum Terhadap Pelayanan Persertifikatan Tanah Melalui Program Layanan Rakratuntuk Sertifikat Tanah (Larasita). *Jurnal Hukum Unsrat*.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan*

Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Kepemerintahan Yang Baik).
Bandung: PT. Refika Aditama.

S.F. Marbun & Moh. Mahfud MD.
2006. *Pokok-Pokok Hukum Administrasi Negara*, Cetakan ke-6. Yogyakarta: Liberty

Sinambela, Lijan Poltak. 2017.
Reformasi Pelayanan Publik.
Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Tomy, Anggriawan. 2014. Diskresi pemerintah daerah dalam pelayanan publik. (Online).
(<http://blog.ub.ic.id/diskresi-pemerintah-daerah-dalam-pelayanan-publik>).