



---

## Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Antam Pomalaa Kabupaten Kolaka (Studi pada Pelayanan Rawat Inap)

---

### INFO PENULIS

Hasmi  
Universitas Sembilanbelas November Kolaka  
[hasmi20ap@gmail.com](mailto:hasmi20ap@gmail.com)

Nursamsir  
Universitas Sembilanbelas November Kolaka

Isra Djabbar  
Universitas Sembilanbelas November Kolaka

### INFO ARTIKEL

ISSN: 2808-1307  
Vol. 4, No. 3, Desember 2024  
<http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>

---

© 2024 Arden Jaya Publisher All rights reserved

---

### *Saran Penulisan Referensi:*

Hasmi, Nursamsir, & Djabbar, I. (2024). Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Antam Pomalaa Kabupaten Kolaka (Studi pada Pelayanan Rawat Inap). *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 4 (3), 1819-1833.

### **Abstrak**

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Antam Pomalaa Kabupaten Kolaka. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Teknik pengumpulan datanya adalah wawancara dengan informan. Teknik analisis data yang digunakan adalah data kualitatif yaitu mendeskripsikan dan menafsirkan data yang diperoleh di lapangan dari informan. Teknik analisis data ini didasarkan pada kemampuan nalar dalam menghubungkan fakta, data dan informasi, sehingga data yang diperoleh akan dianalisis sehingga diharapkan akan muncul gambaran yang dapat mengungkap permasalahan penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan bukti fisik (tangible) sarana pelayanan medis sudah tersedia walaupun tidak semuanya, mengenai kondisi pada setiap ruang inap yang ada di Rumah Sakit Antam Pomalaa belum sepenuhnya melakukan perbaikan sarana penunjang untuk setiap kepentingan pasien. Reliability pihak Rumah Sakit Rumah Sakit Antam Pomalaa sudah menetapkan alur pelayanan yang jelas, namun mengenai kedisiplinan waktu oleh para petugas belum berjalan dengan baik. Responsiveness bahwa petugas belum memiliki daya tanggap yang cukup baik pihak Rumah Sakit Rumah Sakit Antam Pomalaa namun masih membedakan pemberian pelayanan yang diberikan kepada pasien. Adanya jaminan standar dalam pemberian diagnosis yang diberikan sesuai dengan penyakit yang diderita oleh pasien. Empathy (Empati) pihak Rumah Sakit Antam Pomalaa menerapkan adanya komunikasi yang tinggi dalam memberikan perhatian kepada pasien dengan memberikan arahan dan juga masukan terkait penyakit yang diderita oleh para pasien serta pemahaman dalam mengkonsumsi obat yang diberikan.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Kesehatan, Rawat, Inap

### Abstract

The purpose of this study was to determine and describe the quality of inpatient services at Antam Pomalaa Hospital, Kolaka Regency. The research method used was descriptive qualitative. Qualitative methods are research procedures that produce descriptive data in the form of written and spoken words from people and observable behavior. The data collection technique was interviews with informants. The data analysis technique used was qualitative data, namely describing and interpreting data obtained in the field from informants. This data analysis technique is based on the ability to reason in connecting facts, data and information, so that the data obtained will be analyzed so that it is expected that a picture will emerge that can reveal research problems. The results of this study indicate that based on physical evidence (tangible) medical service facilities are available although not all, regarding the conditions in each inpatient room at Antam Pomalaa Hospital, they have not fully improved the supporting facilities for each patient's interests. Reliability of the Hospital Antam Pomalaa Hospital has established a clear service flow, but regarding the discipline of time by the nurses has not gone well. Responsiveness that officers do not yet have a good enough responsiveness of the Antam Pomalaa Hospital but still differentiate the provision of services given to patients. There is a guarantee of standards in providing a diagnosis given according to the disease suffered by the patient. Empathy (Empathy) Antam Pomalaa Hospital implements high communication in providing attention to patients by providing direction and also input related to the diseases suffered by patients and understanding in consuming the drugs given.

**Keywords:** Service, Health, Care, Inpatient

### A. Pendahuluan

Indonesia merupakan salah satu negara anggota di ASEAN dengan jumlah yang cukup banyak. Namun dengan jumlah penduduk tersebut masih muncul permasalahan ekonomi di masyarakat karena angka pengangguran dan kemiskinan yang cukup besar. Salah satu peranan pemerintah adalah memenuhi segala kebutuhan masyarakat. Diantaranya terdapat jenis-jenis kebutuhan yang diperlukan untuk mensejahterakan kehidupan masyarakat, yaitu terdiri dari: Sandang, Pangan, Papan Pendidikan dan Kesehatan. Maka menurut UUD 1945 dalam pembukaan yang menyatakan bahwa, "Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa serta ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial." Dari uraian tersebut diperoleh informasi bahwa pemerintah berkewajiban untuk memenuhi segala kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat. Salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat diperlukan adalah pelayanan kesehatan.

Dalam rangka mewujudkan misi "*good governance*" pemerintah wajib memberikan pelayanan yang baik kepada warga masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan dilakukan pemerintah mulai dari perumusan kebijakan layanan hingga pemberi jasa layanan secara teknis. Pemberi layanan secara teknis merupakan perpanjangan tangan pemerintah dalam hal pemberian jasa layanan. Penyelenggaraan pelayanan yaitu orang yang memberikan pelayanan dalam bentuk jasa yang diberikan kepada pelanggan atau *stakeholders* atau masyarakat agar apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat terpenuhi dengan baik sehingga dapat merasa puas dengan apa yang dilakukan oleh pemberi layanan.

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, seperti yang dijelaskan pada Pasal 2, yaitu Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Hal ini dimaksudkan agar Undang-Undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintah itu sendiri.

Layanan yang berkualitas seperti yang termuat dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjadi idaman semua orang yang menerima pelayanan. Karena dalam undang undang tersebut sangat rinci dijelaskan antara hak dan kewajiban penerima layanan dengan hak dan kewajiban pemberi layanan atau para pegawai dalam instansi pemerintah. Hak dan kewajiban inilah harusnya menjadi pedoman untuk memberikan pelayanan yang baik agar pemberi dan penerima layanan sama-sama diuntungkan dan tidak ada dirugikan, termaksud dalam pemberian pelayanan kesehatan.

Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Dan salah satu tempat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan adalah Rumah sakit. Oleh karena itu lingkungan Pemerintah baik Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah harus saling bahu membahu melaksanakan pembangunan kesehatan yang terencana, dan terpadu dalam upaya bersama-sama mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Keberhasilan pembangunan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing Sumber Daya Manusia (SDM). Untuk mencapai keberhasilan dalam pembangunan bidang kesehatan tersebut diselenggarakan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh berjenjang dan terpadu. Dalam upaya memenuhi tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, sebagai mana fungsi pemerintah untuk mewujudkan serta meningkatkan pelayanan padawarga masyarakat secara maksimal, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan, (Depkes RI (2009).

Pelayanan terhadap masyarakat haruslah pelayanan yang optimal artinya pelayanan yang kualitasnya dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna pelayanan. Hal ini menjadikan lembaga kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas akan pelayanan jasa kesehatan yang lebih baik, tidak saja pelayanan kesehatan yang bersifat menyembuhkan tetapi memberikan kepuasan bagi konsumen. Salah satu lembaga kesehatan penyedia pelayanan kesehatan adalah rumah sakit, fungsi Rumah Sakit terintegrasi seiring dengan berkembangnya ilmu dan teknologi. Dalam upaya penyembuhan baik bagi konsumen yang sakit maupun bagi konsumen yang membutuhkan konsultasi kesehatan dan upaya pencegahan berbagai macam penyakit serta peningkatan kesehatan, Aritonang, (2017 :72).

Untuk mengatasi kejadian tersebut manajemen rumah sakit perlu mengantisipasi dengan melakukan komunikasi antara pihak manajemen dengan konsumen sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan sehingga apa yang direalisasikan oleh rumah sakit sesuai dengan harapan konsumen. Tanggapan konsumen yang diteliti merupakan dimensi (kriteria) penentu kualitas jasa pelayanan mengenai keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*).

Rumah sakit menurut Hassan dalam Siregar (2016). adalah suatu organisasi kompleks, menggunakan gabungan alat ilmiah khusus dan rumit, dan difungsikan oleh berbagai kesatuan personel terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medik modern, yang semuanya terkait bersama-sama dalam maksud yang sama, untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik.

Rumah sakit menjadi ujung tombak pembangunan dan pelayanan kesehatan masyarakat, namun tidak semua rumah sakit yang ada di Indonesia memiliki standar pelayanan dan kualitas yang sama. Semakin banyaknya rumah sakit di Indonesia serta semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, rumah sakit harus berupaya *survive* di tengah persaingan yang semakin ketat sekaligus memenuhi tuntutan-tuntutan tersebut. Hal itu menjadi salah satu dasar rumah sakit untuk memberikan pelayanan prima pada setiap jenis pelayanan yang diberikan baik untuk pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap maupun pelayanan gawat darurat.

Rumah Sakit menurut Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Masalah pelayanan publik saat ini sedang banyak dibicarakan oleh masyarakat terutama masalah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Dalam upaya memenuhi tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, sebagaimana fungsi pemerintah untuk mewujudkan serta meningkatkan pelayanan pada warga masyarakat secara maksimal, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan.

Rumah Sakit Antam dalam memenuhi kebutuhan pasien untuk mendapatkan fasilitas pengobatan yang menyelenggarakan sarana kesehatan, juga terdapat beberapa pelayanan kesehatan yang ditawarkan, seperti IGD, Rawat Jalan serta Rawat Inap. Salah satu pelayanan kesehatan yang memiliki andil besar pada rumah sakit PT. Antam adalah pelayanan rawat inap, dikarenakan unit rawat inap selalu terisi oleh pasien yang diopname.

Untuk memaksimalkan dan tercapainya kualitas pelayanan kesehatan salah satunya ialah

adanya fasilitas publik yaitu rumah sakit yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Rumah Sakit adalah salah satu aspek penting dalam kehidupan masyarakat, yang berfungsi sebagai tempat pelayanan untuk memenuhi hajat hidup orang banyak atau masyarakat di bidang kesehatan. Rumah sakit sebagai salah satu wadah untuk memenuhi kebutuhan pasien dianggap mampu memberikan pelayanan medis kepada masyarakat.

Standar Pelayanan rumah sakit menjadi pedoman bagi rumah sakit di Indonesia dalam menjamin pelayanan kesehatan dimuat dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI nomor 129/129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah, yang meliputi jenis-jenis pelayanan, indikator dan standar pencapaian kinerja pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit yang meliputi 21 jenis layanan termasuk didalamnya pelayanan rawat inap.

Jenis pelayanan rawat inap, berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI nomor 129/129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah, terdapat lima belas indikator standar pelayanan kesehatan minimal rawat inap rumah sakit yaitu: pemberi layanan, dokter penanggung jawab pasien, ketersediaan pelayanan, jam kunjung dokter spesialis, kejadian infeksi pasca operasi, kejadian infeksi nosokomial, tidak adanya pasien jatuh yang berakibat kecacatan/kematian, kematian pasien > 48 jam, kejadian pulang paksa, kepuasan pelanggan, rawat inap pasien TB, ketersediaan pelayanan jiwa, tidak adanya kejadian kematian pasien gangguan jiwa karena bunuh diri, kejadian re-admission pasien gangguan jiwa dalam waktu lebih kurang satu bulan dan lama hari perawatan pasien gangguan jiwa.

Rumah Sakit Antam Pomalaa merupakan salah satu instansi yang menjadi sarana atau prasarana Pemerintah Kabupaten Kolaka dalam mengimplementasikan Program Jaminan Kesehatan di Kabupaten Kolaka serta harus mempunyai fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi pasien, sehubungan dengan itu dapatlah dinyatakan rumah sakit adalah sisi pemberi pelayanan kepada masyarakat dengan segala latar budayanya, tanpa pandang bulu sebagai sisi yang diharapkan akan menerima pelayanan dengan baik. Dalam mengukur mutu pelayanan di suatu Rumah Sakit dapat dilihat dari segi proses pelayanan, seperti bagaimana pelayanan yang terdapat di Rumah Sakit itu sendiri, manajemen teknis Rumah Sakit serta pelayanan tenaga paramedis yang semua tercermin pada tindakan medis dan non medis.

Beberapa hal yang terpenting kemudian dibutuhkan pasien adalah sejauh mana Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Antam Pomalaa dapat mengelola fungsi-fungsi pelayanan tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Antam Pomalaa dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsinya. Artinya pelayanan Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Antam Pomalaa tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku, sehingga masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan dapat merasakan pelayanan yang baik dan berkualitas sesuai dengan harapan.

Berdasarkan hasil perolehan data sementara dalam pelayanan kesehatan pada rawat inap oleh Rumah Sakit Antam Pomalaa dalam memberikan pelayanan kesehatan, saat ini yang ditangani oleh 8 Dokter dan dibantu oleh 34 tenaga kesehatan. Terciptanya kualitas layanan pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Antam Pomalaa tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas pelayanan sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi atau penilaian pelanggan. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk atau jasa. Kualitas pelayanan sendiri dibentuk oleh perbandingan antara ideal dan persepsi dari kinerja dimensi kualitas. Kualitas jasa sendiri semata-mata ditentukan oleh pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik.

Berdasarkan hasil observasi awal yang terjadi pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Antam Pomalaa bahwa masih kurangnya sarana dan prasarana sehingga pelayanan pasien sering terganggu karena pemeliharaan sarana yang kurang memadai, proporsi antara tenaga kesehatan dan peralatan masih kurang seimbang, dan juga penempatan tenaga kesehatan yang kurang sesuai dengan keahliannya. Selain itu pula masih kurangnya loyalitas pasien terhadap penampilan gedung yang kurang baik akibat ulah pasien yang tidak mampu menjaga fasilitas gedung Rumah Sakit Antam Pomalaa secara keseluruhan. Untuk mengembangkan loyalitas

pasien membutuhkan tantangan yang tidak terbatas, apalagi saat ini pasien dan keluarga pasien sudah lebih kritis dalam memilih rumah sakit sebagai fasilitas berobat, antara lain dapat membandingkan pelayanan rumah sakit satu dengan rumah sakit lainnya terutama dalam kualitas pelayanan. Dalam kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Antam Pomalaa diperoleh dari informasi beberapa pasien bahwa Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Antam Pomalaa pelayanan yang diberikan masih kurang dalam bidang pelayanan medis, para medis, kelengkapan peralatan dan kebersihannya.

Selain itu fenomena lainnya adalah masih lambatnya pelayanan tindakan medis khususnya pada pelayanan kesehatan rawat inap, serta tindakan medis yang dilakukan pada ruang IGD yang diberikan kepada para pasien, serta berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan, penulis menemukan ada beberapa permasalahan terutama menyangkut dalam pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Antam Pomalaa Kabupaten Kolaka kepada para pasien. Hal ini seperti yang disampaikan oleh ibu Sukma pada wawancara tanggal 26 Mei 2024 mengatakan bahwa “dalam pemberian pelayanan oleh para petugas kesehatan kepada para pasien, terutama pada pasien rawat inap, bahwa belum memuaskannya pelayanan kesehatan yang diberikan baik dari kualitas perlengkapan maupun kualitas pelayanan lainnya seperti pelayanan medik, pelayanan obat-obatan dan pelayanan administrasi, sehingga banyak para pasien yang masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan”.

## B. Metodologi

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2012), metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk tertulis dan kata-kata yang diucapkan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Teknik pengumpulan data adalah wawancara dengan informan yaitu Perwakilan Pegawai, Dokter dan Perawat Rumah Sakit Antam Pomalaa serta perwakilan pasien dan keluarga pasien. Data yang digunakan yakni menggunakan data sekunder yang ada. Teknik analisis data yang digunakan adalah data kualitatif yaitu mendeskripsikan dan menafsirkan data yang diperoleh di lapangan dari informan. Teknik analisis data ini didasarkan pada kemampuan nalar dalam menghubungkan fakta, data dan informasi, sehingga data yang diperoleh akan dianalisis sehingga diharapkan akan muncul gambaran yang dapat mengungkap permasalahan penelitian.

## C. Hasil dan Pembahasan

### 1. Hasil

#### a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Usaha pemberian pelayanan yang baik oleh penyedia layanan harus didukung oleh fasilitas baik fisik maupun non-fisik. Pemenuhan kebutuhan dalam pelayanan publik seharusnya ditangani oleh tenaga ahli sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar memberikan pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Selain itu, untuk menunjang pelayanan, dibutuhkan juga fasilitas fisik. Fasilitas fisik yang lengkap dan berkualitas akan membantu memberi kepuasan bagi pengguna layanan.

Sarana umum merupakan sarana yang digunakan untuk membantu proses pelayanan kepada pasien yang meliputi komputer, telepon, alat-alat tulis serta draft data pasien sedangkan sarana (medis) penunjang pelayanan yaitu alat medis yang digunakan untuk menolong dan merawat pasien, misalnya alat-alat medis kesehatan dan alat transportasi (*ambulance*) serta kelengkapan pasien pada ruang inap. Untuk mengetahui pendapat pasien tentang sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan pada ruang inap, berikut kutipan wawancara dengan Bapak Mr 54<sup>th</sup>, selaku pasien mengatakan bahwa:

“Sarana pelayanan disini sudah cukup memadai. Alat-alat yang dipakai untuk memeriksa dan pengobatan untuk para pasien yang datang berobat sudah tersedia, hanya saja yang saya lihat alat-alat medis yang ada usianya sudah cukup lama, jadi kalau bisa diadakan pembaharuan alat medis agar pemberian pemeriksaan lebih baik lagi, selain itu juga ada beberapa sarana lain seperti AC yang bocor, ada juga sebagian AC yang tidak berfungsi, sehingga pasien yang ada diruang inap ini kadang kegerahan atau kepanasan pada saat berada diruang inap” (Wawancara, 6 Agustus 2024)

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Bl 63<sup>th</sup>, selaku pasien:

“Setiap saya diperiksa oleh dokter dan kalau saya melihat alat yang digunakan untuk pengobatan dan pemeriksaan selalu tersedia, jadi menurut saya sarana dan prasarana

pelayanan yang ada disini sudah cukup memadai untuk pemeriksaan bagi para pasien yang dirawat, hanya saja ada beberapa Ac yang bocor dan tidak berfungsi, bed yang sudah tidak layak di gunakan, air yang dari kamar mandi yang merembes sampai ke lantai pasien, WC ada yang buntu, dan bak penampung air sudah tidak layak di gunakan” (Wawancara, 6 Agustus 2024)

Pernyataan dari beberapa pasien diatas dibenarkan oleh Ibu Sa 54<sup>th</sup>, selaku Asisten Manager Pelayanan Medis, menyatakan bahwa:

“Sarana atau fasilitas kerja yang tersedia dan memadai akan dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas. kami dari pihak rumah sakit sudah berusaha memenuhi setiap sarana dan prasarana yang ada, baik itu perbaikan gedung termaksud ketersediaan sarana medis untuk keperluan pengobatan pada para pasien diruang inap”(Wawancara, 6 Agustus 2024)

Ketika penulis menemui pegawai Rumah Sakit Antam Pomalaa yang lainnya, mereka menyatakan bahwa sarana pelayanan medis sudah tersedia walaupun tidak semuanya sehingga pasien senantiasa dapat dilayani dengan baik dan penuh tanggung jawab. Dari uraian diatas dapat disimpulkan, bahwa pasien belum cukup puas dengan sarana pelayanan kesehatan yang ada yang diberikan kepadanya.

Pihak Rumah Sakit Antam Pomalaa menyediakan fasilitas pelayanan yang digunakan untuk menunjang kegiatan pelayanan kepada pasien dan selalu memperhatikan fasilitas yang ada. Fasilitas penunjang pelayanan yang ada di Rumah Sakit Antam Pomalaa diantaranya ruang tunggu dengan jumlah kursi yang cukup memadai dilengkapi dengan toilet untuk masyarakat/ pengunjung atau keluarga pasien yang menjenguk atau menunggu, dengan ketersediaan ruang inap sebanyak 23 ruang, dan fasilitas penunjang lainnya, yaitu:

| No. | Unit               | Banyaknya | Fasilitas                             |
|-----|--------------------|-----------|---------------------------------------|
| 1.  | Ruang Kelas 1      | 4 Ruangan | Bed, kulkas, TV, AC, 1 set meja kecil |
| 2.  | Ruang Kelas 2      | 4 Ruangan | Bed, TV, AC                           |
| 3.  | Ruang Kelas 3      | 4 Ruangan | Bed dan AC                            |
| 4.  | Ruang Isolasi      | 4 Ruangan | Bed dan AC                            |
| 5.  | Ruang Anak Kelas 1 | 2 Ruangan | Bed, kulkas, TV, AC, 1 set meja kecil |
| 6.  | Ruang Anak Kelas 2 | 2 Ruangan | Bed, TV, AC                           |
| 7.  | Ruang Anak Kelas 3 | 2 Ruangan | Bed dan AC                            |
| 7.  | Ruang Isolasi Anak | 1 Ruangan | Bed dan AC                            |

Hasil olah data sekunder 2024

Berdasarkan hasil penelitian terkait kualitas pelayanan Rumah Sakit Antam Pomalaa pada pelayanan rawat inap dapat dikatakan bahwa pihak Rumah Sakit Antam Pomalaa Kabupaten Kolaka belum sepenuhnya menyediakan sarana penunjang untuk setiap kepentingan masyarakat/pasien yang datang, diantaranya adalah perbaikan sarana seperti AC yang bocor dan tidak berfungsi, WC yang buntu, dan ada juga tiang infus yang sudah tidak layak di gunakan, sudah copot dari sambungannya sehingga sampai di ikat, bahkan air yang dari kamar mandi yang merembes sampai ke lantai pasien yang ada di rumah sakit Antam Pomalaa, sehingga membuat masyarakat/pasien yang datang berobat masih ada banyak yang kurang nyaman dengan kondisi tersebut, untuk keluhan pelayanan rawat inap dimulai dari ruang kelas 1 sampai pada ruang kelas 3, termaksud ruang pelayanan inap buat anak.

#### **b. Reliability (Kepercayaan)**

Kualitas pelayanan oleh pihak Rumah Sakit Antam Pomalaa Kabupaten Kolaka kepada masyarakat mengenai keandalan, merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, bagi masyarakat pengguna jasa yang ingin memanfaatkan jasa suatu instansi publik dalam hal ini Rumah Sakit Antam Pomalaa tahap awal yang perlu diperhatikan adalah memahami prosedur pelayanan yang ada. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Rumah Sakit Antam salah satunya adalah kemudahan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapannya.

Menurut hasil penelitian observasi dan pengamatan peneliti dan wawancara dengan pasien mengenai alur pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Antam Pomalaa bahwa pihak Rumah Sakit Antam Pomalaa mengutamakan pelayanan pasien dengan adil tanpa membeda-bedakan antara pasien dengan yang lainnya. Mulai dari pasien mendaftarkan diri sampai dengan memperoleh penanganan medis yang diperlukan maka pegawai Rumah Sakit Antam Pomalaa langsung membantu untuk memberikan pelayanan ataupun pertolongan kepada pasien yang intinya menciptakan kondisi yang kondusif (kesembuhan) bagi pasien. Pegawai Rumah Sakit

Antam Pomalaa selalu siap dalam melayani pasien bilasewaktu-waktu dibutuhkan oleh pasien yang berobat. Berikut kutipan wawancara dengan Ibu Sa 54<sup>th</sup>, selaku Asisten Manager Pelayanan Medis Rumah Sakit Antam Pomalaa, yang menyatakan:

“Keselamatan dan kesehatan pasien merupakan tujuan utama kami, maka kami berharap ada kemudahan bagi mereka dalam memperoleh pelayanan. Mengenai alur pendaftaran sudah ada petunjuk yang sudah ditetapkan seperti halnya pada shift pagi, perawat rawat inap menyiapkan rekam medik pasien yang akan di visite, dibedakan antara pasien dengan rencana pulang dan pasien dengan terapi lanjut” (Wawancara, 2 Agustus 2024)

Selanjutnya Ibu Sa 54<sup>th</sup>, selaku Asisten Manager Pelayanan Medis Rumah Sakit Antam Pomalaa, menambahkan pernyataannya:

“Selanjutnya visite pasien dilakukan pada pukul 08.00 waktu setempat namun biasanya dokter baru bisa hadir jam 11 ke atas karena untuk kunjungan dokter ahli di RS Antam ini sering kali mengalami keterlambatan karena dokter ahli punya jadwal juga di RS SMS Berjaya, kemudian perawat rawat inap mendampingi dokter Umum atau dokter spesialis untuk visite keliling kamar pasien dengan membawa rekam medik pasien rawat inap, resep obat dan perlengkapan TTV seperti stetoskop, termometer dan tensi meter, ini semua dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku di rumah sakit ini” (Wawancara, 2 Agustus 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pihak Rumah Sakit Antam Pomalaa di atas dapat dikatakan bahwa pihak Rumah Sakit Antam Pomalaa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah menetapkan alur pelayanan yang jelas dan mudah agar para pasien yang sedang dilakukan penanganan bisa mendapatkan penanganan pelayanan kesehatan yang baik di Rumah Sakit Antam Pomalaa.

Selain alur pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit Antam Pomalaa Kabupaten Kolaka kepada setiap pasien yang datang, ada lagi hal yang paling utama yang tidak kalah pentingnya yaitu mengenai ketepatan waktu, waktu pelayanan merupakan hal yang terpenting dalam memberikan pelayanan, semakin cepat pelayanan yang diberikan kepada pasien maka menunjukkan pelayanan yang berkualitas. Jadwal berhubungan dengan standar waktu yang dipakai dalam pelayanan di Rumah Sakit Antam Pomalaa. Pelayanan pada loket pendaftaran dibuka pada hari senin-kamis: pukul 08.00-11.00 WITA; dan hari jumat: pukul 08.00-10.00; serta untuk pelayanan yang dilakukan di instalasi rawat inap dan gawat darurat siap 24 jam.

Semua kegiatan dimulai pada pukul 07.00 WITA, petugas baik perawat mempersiapkan kebutuhan penanganan pasien mulai dari rekam medik hingga stetoskop, termometer dan tensi meter yang dibutuhkan, begitu juga dengan petugas kebersihan, petugas kebersihan mulai bekerja membersihkan ruang perawatan, kamar mandi/toilet serta ruangan lainnya. Berdasarkan hal tersebut sebagaimana yang diungkapkan oleh pegawai Rumah Sakit Antam Pomalaa Kabupaten Kolaka yaitu Ibu Yp 42<sup>th</sup>, menyatakan bahwa:

“Setiap jam 07.00 seluruh pegawai, staf, perawat dan juga petugas kebersihan sudah mulai bekerja membersihkan lantai, kamar mandi/toilet dan ruangan lainnya. Sehingga pada waktu mulai pelayanan kesehatan semua ruangan sudah bersih dan siap dipakai, termaksud para pegawai yang sudah ada di tempat kerjanya masing-masing, karena pasien yang datang berobat atau yang membutuhkan penanganan medis di ruang inap, serta pemberian rujukan pada pasien harus segera ditangani demi kenyamanan” (Wawancara, 12 Agustus 2024)

Untuk pelayanan dan pemeriksaan pasien rawat inap yang ditemui peneliti di lokasi penelitian menyatakan kadang-kadang mengeluh yang disebabkan banyaknya pasien yang menunggu pemeriksaan sehingga memerlukan waktu agak lama dan berdampak pada pemeriksaan menjadi lama (menunggu pemeriksaan dan menunggu dokter yang belum hadir/belum datang). Wawancara ibu Ew 57<sup>th</sup>, selaku pasien, menyatakan:

“Kalau melihat kondisi pelayanan yang ada, kami pasien kadang harus menunggu pemeriksaan dokter dan perawat dulu apakah sudah bisa dinyatakan pulang, sebenarnya dari kemarin saya dan keluarga menunggu dokter tetapi kata perawat dokternya masih menangani pasien di ruang IGD, dan terkadang juga kami mendapatkan perawat yang kurang ramah dalam melayani pasien, seperti ada yang jutek bahkan ada juga kalau kami tanya tidak ada jawaban yang dikasi, mereka hanya menyampaikan kepada kami, (untuk lebih jelasnya silahkan tunggu dokter saja), jadi kami harus menunggu dokter saja untuk bisa mendapatkan jawaban dari pertanyaan kami” (Wawancara, 20 Agustus 2024)

Dari beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan, bahwa pada umumnya untuk proses pelayanan yang diberikan kepada setiap pasien pada ruang inap mengenai kedisiplinan waktu

oleh para petus belum berjalan dengan baik, karena masih banyak para petugas pemberi layanan termaksud dokter belum berada ditempat pada jam kerja telah dimulai sehingga pasien yang seharusnya mendapatkan hasil pemeriksaan dokter harus menunggu petugas pemberi layanan, hal tersebut membuat pelayanan yang diterima oleh pasien belum maksimal.

Berdasarkan data yang diperleh pada Rumah sakit Antam Pomalaa saat ini dengan jumlah pegawai secara keseluruhan sebanyak 72 orang, dapat dilihat pada tabel berikut

| No. | Pegawai Rumah Sakit Antam | Jumlah   |
|-----|---------------------------|----------|
| 1.  | Unsur Pimpinan sampai KTU | 5 Orang  |
| 2.  | Dokter Ahli               | 7 Orang  |
| 3.  | Dokter Umum               | 6 Orang  |
| 4.  | Dokter Gigi               | 1 Orang  |
| 5.  | Tenaga Perawat            | 33 Orang |
| 6.  | Tenaga Administrasi       | 4 Orang  |
| 7.  | Tenaga Bidan              | 11 Orang |
| 8.  | Tenaga Apoteker           | 5 Orang  |

Hasil tabulasi data 2024

Bedasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada setiap pasien terkait ketepatan waktu para petugas pemberi layanan termaksud para dokter mengenai keterlambatan untuk berada diruang pemeriksaan pasien rawat inap pada setiap poli yang ada di Rumah Sakit Antam Pomalaa karena para petugas dan dokter memiliki tugas lain dalam menagani setiap pasien yang datang salah satunya adalah mengutamakan penanganan medis pada pasien yang kritis baru selanjutnya melakukan pemeriksaan rutin kepada para pasien yang ada pada ruang inap.

### c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat petugas pelayanan seharusnya memiliki kesediaan untuk membantu masyarakat atau pasien dengan menyediakan pelayanan yang sesuai seperti yang mereka harapkan. Ketidakjelasan prosedur serta membiarkan /pasien menunggu lama tanpa alasan yang jelas dapat menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan publik, termasuk ketidakmampuan untuk segera mengatasi hal tersebut. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan rawat inap Rumah Sakit Antam Pomalaa Kabupaten Kolaka dapat dilihat berdasarkan :

1. Kemampuan petugas medis untuk cepat tanggap melayani pasien.
2. Pelayanan Rumah Sakit Antam Pomalaa mudah dan tidak berbelit-belit.
3. Petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik.
4. Tindakan segera petugas dalam menyelesaikan masalah.
5. Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

Daya tanggap petugas terhadap pasien memberi gambaran kualitas pelayanan yang diberikan, seberapa jauh respons yang diberikan oleh petugas dalam memberi bantuan kepada pasien dalam mendapatkan pelayanan. Sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Sa 54<sup>th</sup> selaku Asisten Manager Pelayanan Medis Rumah Sakit Antam Pomalaa, mengatakan:

“kami juga biasa menerima keluhan dari setiap masyarakat/pasien yang ada, jika ada keluhan dari masyarakat/pasien, maka kami dari pihak rumah sakit akan selalu menerimanya dan berusaha untuk menanggapi dan memberikan arahan dari setiap keluhan yang ada atau kami tampung terlebih dahulu untuk kami sampaikan pada pimpinan/ kepala rumah sakit pada waktu rapat, karena memang untuk kesiapan para dokter yang bertugas di rumah sakit ini juga memiliki kesibukan ditempat lain, seperti di klinik dan rumah sakit umum Kolaka” (Wawancara, 4 Agustus 2024)

Sedangkan penilaian masyarakat/pasien terhadap ketanggapan para petugas untuk membantu kesulitan atau keluhan mereka termaksud pemberian informasi yang diharapkan oleh setiap pasien yang datang, Ibu Yk 42<sup>th</sup>, selaku keluarga pasien, mengatakan bahwa:

“untuk kesiapan para petugas seperti halnya perawat yang lagi piket dalam melayani pasien saya rasa belum berjalan dengan baik, saya pernah melaporkan keruang piket pada waktu malam hari untuk melakukan pengantian botol infus, karena sudah habis, saya juga sudah memencet bel mikrophone yang sudah disediakan, namun sampai pada pengantian itu lama sekali bahkan saya harus datang menyampaikan keruang piket kalau infus pada pasien saat ini harus segera diganti” (Wawancara, 22 Agustus 2024)

Dari pernyataan informan diatas, bahwa petugas di instalasi rawat inap memiliki daya

tanggap yang belum cukup baik dan belum sesuai harapan dari pasien atau keluarga pasien yaitu setiap ada pasien yang memerlukan bantuan/ informasi ataupun keluhan kemudian petugas rumah sakit belum langsung menanggapi.

Berdasarkan uraian dan hasil wawancara dapat disimpulkan rata-rata pasien merasa belum mendapat pelayanan yang semestinya dan belum sepenuhnya sesuai dengan indikator/ standar pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Hal ini dirasakan pasien dari cara petugas dalam memperlakukan mereka dengan sewajarnya. Keadaan ini menunjukkan belum sepenuhnya kesiapan dari petugas dalam memberikan informasi yang diperlukan pasien dengan jelas.

Pelayanan yang bersifat obyektif merupakan pelayanan yang diberikan pasien yang membutuhkan tanpa memandang status/ kedudukan dan member pelayanan yang adil kepada seluruh pasien yang berobat. Sifat obyektif ini selalu dijunjung tinggi oleh semua petugas, pelayanan yang diberikan tidak memandang apakah pasien tersebut pasien yang berstatus karyawan PT. Antam ataupun pasien yang bukan karyawan yaitu mereka berhak mendapatkan pelayanan yang sama khususnya pada pelayanan kesehatan. Tentang obyektifitas petugas dalam melayani, diungkapkan oleh pihak Rumah Sakit Antam

Ketanggapan pihak Rumah Sakit Antam Pomalaa dalam memberikan pelayanan khususnya pada pelayanan rujukan kepada setiap masyarakat/pasien yang datang, hal tersebut tidak sesuai dengan beberapa pernyataan dari masyarakat/pasien yang datang, salah satunya adalah ibu Wd 38<sup>th</sup>, selaku keluarga pasien, yang menyatakan bahwa:

“Petugas disini dalam melayani pasien saya lihat belum begitu bagus masih ada perbedaan pemberian pelayanan antara pasien yang berstatus karyawan dengan pasien umum, kalau saya perhatikan lebih diutamakan pasien yang berstatus sebagai karyawan padahal semua masyarakat atau pasien yang datang harus diperlakukan sama.” (Wawancara, 23 Agustus 2024)

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan, bahwa pihak Rumah Sakit Antam Pomalaa mengutamakan penanganan pelayanan terlebih dahulu demi kesembuhan pasien. namun hal tersebut berbanding terbalik dengan pernyataan masyarakat yang menyatakan pihak Rumah Sakit Antam Pomalaa khususnya pada pelayanan rawat inap petus masih membedakan pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, karena pada dasarnya masyarakatlah yang benar-benar memahami dari setiap pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan, sehingga para petugas harus mampu benar-benar memahami maksud dan tujuan pemberian layanan kepada pasien yang datang, karena pasien yang datang harus diperluakukan dengan sama dalam hal penanganan medis.

#### **d. Assurance (Jaminan)**

Dimensi jaminan (*Assurance*) merupakan keahlian dan pengetahuan pegawai dalam memberikan layanan serta kemampuan mereka untuk meyakinkan masyarakat terhadap kompetensi dan kredibilitas yang dimiliki. Menanggapi masalah keamanan pelayanan pada Rumah Sakit Antam Pomalaa Kabupaten Kolaka peneliti mewawancarai Ibu Sa 54<sup>th</sup>, selaku Asisten Manager Pelayanan Medis Rumah Sakit Antam Pomalaa, terkait dalam memberikan keamanan kepada para pasien yang ada pada ruang rawat inap di rumah sakit, sehingga masyarakat dapat menerima layanan dengan baik, yang menyatakan sebagai berikut:

“Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasien kami para petugas yang ada di rumah sakit Antam ini selalu berusaha memberikan yang terbaik bagi para pasien, salah satunya adalah memberikan pemahaman kepada setiap para pasien yang ada baik itu masalah pemeriksaan kesehatan dan juga termaksud pemberian informasi, seperti halnya perawat rawat inap membantu proses visite dokter yang selanjutnya dimasukkan kedalam aplikasi TERA dan membantu mendesinfeksi setiap peralatan klinis yang sudah digunakan seperti stetoskop, tensi meter, termometer dan alat klinis lainnya pada setiap pasien yang ditangani dengan menggunakan alcohol” (Wawancara, 3 Agustus 2024)

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Mm 33<sup>th</sup>, selaku Dokter Rumah Sakit Antam Pomalaa, yang menyatakan bahwa :

“setiap pasien yang ada pada ruang inap kami selalu memberikan informasi baik itu berupa pemahaman mengenai kondisi yang dialami saat ini sampai pada pemeriksaan rutin yang selanjutnya akan dijalankan oleh para pasien, agar para pasien yang datang memahami betul-betul kondisinya, tak lupa juga hal tersebut kami sampaikan kepada pihak keluarga yang menemani pasien agar dapat diperhatikan dengan baik, dan juga berdasarkan standap pelayanan yang ada pada rumah sakit, setelah proses visite selesai dilakukan, perawat rawat inap melaporkan pasien yang telah diperbolehkan pulang

kepada kasir dan melaporkan kepada apotek, bahkan dokter menulis resep melalui sistem Aplikasi TERA untuk order pemeriksaan laboratorium dan melaporkan pada analis” (Wawancara, 23 Agustus 2024)

Dari wawancara di atas dan dari hasil observasi untuk masalah jaminan khususnya mengenai keamanan pemberian pelayanan di Rumah Sakit Antam Pomalaa Kabupaten Kolaka sudah cukup baik. Upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan memberikan pemahaman kepada para masyarakat yang datang menerima pelayanan agar dapat dipahami.

Selain dari jaminan keamanan pemberian pelayanan, ada yang tidak kalah penting yaitu dengan adanya jaminan yang pasti terhadap masyarakat dengan kemampuan yang diberikan, sehingga mereka merasa puas. Salah satunya adalah petugas bagian obat (apoteker) menjelaskan bahwa adanya jaminan standar pemakaian obat yang diberikan oleh semua pasien di Rumah Sakit Antam Pomalaa dan untuk proses pelayanan obat sebenarnya mudah, serta pasien rawat inap tidak perlu merasa khawatir ataupun resah. Adanya proses sebelum obat diberikan pada pasien, terlebih dahulu resep yang masuk ataupun diberikan dibagian obat akan diperiksa/diteliti oleh petugas, selanjutnya petugas akan memberikan obat kepada pasien sesuai resep dari dokter.

Berdasarkan SOP Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Antam Pomalaa dengan No Dokumen: Dok.SPO.02/RANAP/REV/VI/2022, disebutkan pada Angka 9 sampai dengan Angka 16, sebagai berikut:

1. Setelah proses visite selesai dilakukan, perawat rawat inap melaporkan pasien yang telah diperbolehkan pulang kepada kasir dan melaporkan kepada apotek.
2. Perawat rawat inap menulis terapi dokter baik itu terapi obat dan juga pemeriksaan penunjang lainnya.
3. Dokter menulis resep melalui sistem Aplikasi SIMRS untuk order pemeriksaan laboratorium dan melaporkan pada analis.
4. Perawat rawat inap memeriksa terapi dan menulisnya dalam lembar observasi untuk Dokter melakukan penulisan resep di sistem untuk dilaporkan kepada apotek setelah dilakukan visite, dan mendahulukan yang emergency dalam pemberian terapi dokter.
5. Perawat rawat inap memeriksa obat-obat yang akan diinjeksikan kepada pasien yang sesuai dengan terapi dokter yang terbaru. Jika terdapat ketidaksesuaian dikonsultasikan dengan bagian apotek.
6. Perawat rawat inap melakukan injeksi sesuai dengan jadwal injeksi dan Observasi TTV berdasarkan 6T (tepat nama pasien, tepat obat, tepat dosis, tepat rute pemberian, tepat waktu pemberian, tepat dokumentasi).
7. Perawat rawat inap bertanggung jawab mengontrol obat oral yang didapat pasien rawat inap dan memastikan bahwa pasien meminum obat oral yang telah diresepkan sesuai dengan waktunya.
8. Untuk pasien rawat inap yang sudah dibolehkan pulang, perawat rawat inap membantu menyiapkan pasien ke kasir untuk memperoleh obat rawat jalan.

Berdasarkan hal tersebut berikut kutipan wawancara dengan beberapa informan terkait penanganan pasien rawat inap khususnya dari segi pemenuhan obat pasien, seperti yang diungkapkan oleh Ibu Yk 42<sup>th</sup>, selaku keluarga pasien yang menyatakan:

“Kalau untuk ketersediaan obat untuk para pasien, setau saya akan dipenuhi oleh pihak apotek. Akan tetapi jika persediaan obat sedang kosong maka pihak apotek yang akan mencari dan menyediakan obat tersebut. Jika pasien yang akan membeli obat diluar maka pihak rumah sakit yang akan membuatkan resepnya. Tetapi kalau ternyata jika ketersediaan obat di apotek tidak terpenuhi atau lagi kosong maka pihak keluarga pasien yang akan mencari obat di apotek lain, hal ini memang biasa terjadi” (Wawancara, 23 Agustus 2024)

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya jaminan standar dalam pemberian pelayanan rawat inap yang diberikan sesuai dengan kondisi yang diderita oleh pasien, serta dalam pelayanan pemberian obat-obatan bagi pasien rawat inap tidak memerlukan waktu yang lama sebab setelah dokter memeriksa selanjutnya akan ditangani oleh perawat untuk diberikan obat sesuai dengan resep.

#### **e. Empathy (Empati)**

Empati seorang petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan akan mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Petugas kesehatan yang memiliki rasa empati yang baik dalam dirinya akan mampu meningkatkan kemampuannya dalam mengerti

emosional yang sedang dialami pasien serta memberikan respon yang tepat terhadap emosional tersebut. Namun saat ini banyak terdengar keluhan-keluhan pasien dan keluarga tentang buruknya pelayanan kesehatan di rumah sakit. Keluhan yang sering terdengar mengenai sikap dan tindakan petugas kesehatan yang mengecewakan dan tidak berempati misalnya, petugas kesehatan atau perawat sering marah-marah, tidak sabar, kurang perhatian, kurang tanggap, tidak mengerti kebutuhan pasien, kurang terampil, tidak memberikan rasa nyaman pada pasien, dan sebagainya. Apabila perawat mampu melakukan hubungan interpersonal dengan pasien secara baik serta memberikan perhatian yang penuh maka kepuasan pasien akan meningkat sehubungan dengan hal tersebut.

Untuk itu peneliti mewawancarai Ibu Bl 63<sup>th</sup>, selaku pasien terkait dengan sikap empati atau kepedulian yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan kepada para pasien yang membutuhkan pelayanan, khususnya pada pasien yang berada pada ruang rawat inap, yang menyatakan bahwa:

“selama ini kalau saya lihat para petugas dalam melayani kebutuhan pasien menurut saya sudah lumayan bagus, dikarenakan para pegawai yang ada merespon keinginan dari pasien, walaupun kadang masih agak lama proses penanganannya sehingga pasien sudah mendapat perhatian dari para petugas terkait pelayanan rawat inap yang diberikan, namun kadang ada juga kami mendapatkan perawat yang kurang ramah melayani pada pasien, tetapi masih bisakita maklumi” (Wawancara, 23 Agustus 2024)

Hal lain juga disampaikan oleh Ibu Ew 57<sup>th</sup>, selaku pasien:

“Para pegawai atau petugas yang ada menurut saya masi kurang memberikan perhatian dan pemahaman terkait permasalahan pelayanan kesehatan pada kami para pasien, para pegawai terkesansibuk dengan urusan sendiri kadang juga kami pasien diruang inap ini mempersoalkan para pegawai atau perawat yang terlambat datang, banyak pasien yang seharusnya dilakukan pemeriksaan seperti pagi atau siang dan sore hari tapi para perawat bahkan dokternya juga belum ada jadi kami harus menunggu sampai para petugasnya datang” (Wawancara, 23 Agustus 2024)

Dari hasil wawancara dengan masyarakat dapat diketahui masalah kesediaan petugas dalam melayani masyarakat belum baik. Pemberian pelayanan kesehatan kesediaan aparat dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian. Kesediaan petugas kesehatan dalam memberikan informasi terhadap pasien yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat/pasien. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat/pasien perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan pasien yang butuh informasi.

Hubungan antara persepsi pasien tentang empati petugas kesehatan dengan kepuasan pasien, seharusnya dimana empati petugas mendengar keluhan pasien, memberikan komentar terhadap apa yang dirasakan pasien, menjelaskan cara mengatasi masalah pasien, memberikan informasi yang jelas pada pasien, menjelaskan pada pasien dengan kata kata sendiri, berbicara dengan suara yang lembut, memelihara kontak mata, melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai dan menghormati pasien akan meningkatkan kepuasan pasien.

Memiliki empati merupakan hal yang penting dalam kehidupan sehari-hari, khususnya dalam dunia kesehatan dalam memberikan pelayanan pada pasien. Pelayanan publik yang berkualitas ialah pelayanan yang mengutamakan dan menempatkan kepentingan masyarakat pengguna jasa sebagai prioritas utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berbagai sumber daya yang dimiliki oleh organisasi harus dicurahkan dan diprioritaskan untuk memenuhi kepentingan pengguna jasa di atas kepentingan yang lain, berarti organisasi memberikan penghargaan terhadap eksistensi masyarakat sebagai pengguna jasa sekaligus sebagai *principal agent* yang harus mendapatkan prioritas pelayanan.

Masyarakat/pasien yang membutuhkan penanganan kesehatan pada umumnya mempunyai persepsi ataupun tanggapan tentang penyakit yang dideritanya dan diperlukan figur dari seorang dokter yang menangani dan harapan (sembuh) yang diinginkan oleh pasien. Biasanya pasien memberikan kepercayaan yang besar kepada dokter yang menanganinya.

Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Fa 23<sup>th</sup>, selaku pasien menyatakan sebagai berikut:

“Pada waktu dokter melakukan pemeriksaan dan beliau bertanya kepada saya mengenai apa yang dirasakan/sakit yang diderita serta memberikan saran-saran yang berhubungan dengan sakit yang sayaderita, termaksud tata cara dalam mengkonsumsi obat, begitu juga dengan pemeriksaan selanjutnya yang diberikan kepada saya, termaksud menyampaikan kepada kami mengenai hal-hal yang tidak boleh dilakukan pasien dan tamu pasien ketika berada diruang inap, seperti dilarang merokok, dilarang membawa anak kecil di dalam

ruang pasien, dilarang terlalu berisik hingga mengganggu pasien, tidak menjaga kebersihan” (Wawancara, 23 Agustus 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa pihak Rumah Sakit Antam Pomalaa menerapkan adanya komunikasi yang tinggi dalam memberikan perhatian kepada pasien dengan memberikan arahan dan juga masukan terkait penyakit yang diderita oleh para pasien serta pemahaman dalam mengkonsumsi obat yang diberikan oleh dokter kepada para pasien. Pasien yang berobat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sehingga kedua belah pihak saling menjalankan hak dan kewajiban masing-masing, antara pihak pemberi pelayanan dengan pihak penerima (pengguna) pelayanan kesehatan.

## 2. Pembahasan

Kualitas pelayanan publik menunjuk pada seberapa jauh penyelenggaraan pelayanan publik dapat mempertanggungjawabkan secara langsung atau tidak kepada publik, maupun kepada pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan petunjuk pelaksana yang menjadi dasar atau pedoman penyelenggaraan pelayanan kepada pihak yang memiliki kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban.

Dalam perkembangan sektor pelayanan publik di Indonesia, fenomena yang terjadi dewasa ini adalah menguatnya tuntutan pelayanan publik oleh para pejabat publik, baik di pusat maupun daerah. Pada dasarnya pelayanan publik adalah pemberian informasi dan *disclosure* pengungkapan atas aktivitas dan kinerja pejabat publik kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Tanggung jawab pejabat birokrasi pemerintahan, atau yang kini lebih populer dengan istilah kualitas pelayanan publik, diyakini merupakan kunci keberhasilan pelaksanaan pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Tanpa pelayanan publik, prakarsa dan partisipasi masyarakat sebagai inti kekuatan negara sulit dibangun. Oleh karena itu, masing-masing institusi harus dapat membangun kualitas pelayanan peran dan fungsinya untuk dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Salah satu yang masih menjadi perhatian adalah terkait pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh penyelenggara kesehatan yaitu rumahsakit, baik dalam memberikan pelayanan kesehatan rawat jalan dan pelayanan kesehatan rawat inap. Hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan, dimana disebutkan pada pasal 1 ayat 1, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurnayang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dan pada ayat 4 disebutkan bahwa Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit.

Sehingga pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

1. Usaha pemberian pelayanan yang baik oleh penyedia layanan harus didukung oleh fasilitas baik fisik maupun non-fisik. Pemenuhan kebutuhan dalam pelayanan publik seharusnya ditangani oleh tenaga ahli sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar memberikan pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Selain itu, untuk menunjang pelayanan, dibutuhkan juga fasilitas fisik. Fasilitas fisik yang lengkap dan berkualitas akan membantu memberi kepuasan bagi pengguna layanan. Sarana dan prasarana bertujuan atau diharapkan mampu memberi kepuasan bagi pasien yang berobat. Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa sarana pelayanan medis sudah tersedia walaupun tidak semuanya sehingga pasien senantiasa dapat dilayani dengan baik dan penuh tanggung jawab, serta pasien cukup puas dengan sarana pelayanan kesehatan yang ada yang diberikan kepadanya. Namung mengenai kondisi pada setiap ruang inap yang ada di rumah sakit berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa pihak Rumah Sakit Antam Pomalaa belum sepenuhnya menyediakan sarana penunjang untuk setiap kepentingan masyarakat/pasien yang datang, salah satunya adalah perbaikan sarana pada ruang pasien seperti masih ada AC yang bocor dan juga ada sebagian AC yang tidak bisa digunakan, WC yang buntu, bad yang sudah tidak layak di gunakan, bahkan ada air yang dari kamar mandi yangmerembes sampai ke lantai pasien.
2. Kualitas pelayanan oleh pihak Rumah Sakit Antam Pomalaa kepada pasien mengenai keandalan, merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera,

akurat dan memuaskan, bagi pengguna jasa, dalam hal ini Rumah Sakit Antam Pomalaa, tahap awal yang perlu diperhatikan adalah memahami prosedur pelayanan yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Antam Pomalaa Kabupaten Kolaka padapelayanan rawat inap, dapat dikatakan bahwa pihak Rumah Sakit Antam Pomalaa dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap sudah menetapkan alur pelayanan yang jelas dan mudah. Selain alur pelayan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada setiap pasien, ada lagi hal yang paling utama yang tidak kalah pentingnya yaitu mengenai ketepatan waktu petugas kesehatan dalam melakukan pemeriksaan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pada umumnya untuk proses pelayanan yang diberikan kepada setiap pasien yang datang mengenai kedisiplinan waktu oleh para petus belum berjalan dengan baik, karena masih banyak para petus pemberi layanan termaksud dokter belum berada ditempat pada jam kerja telah dimulai hal ini disebabkan oleh para petugas kesehatan dan dokter memiliki tugas lain dalam menagani setiap pasien yang datang salah satunya adalah mengutamakan penanganan medis pada pasien yang berada ditempat klinik dan penanganan pasien dirumah sakit umum daerah.

3. Responsiveness meliputi sikap tanggap dari pegawai untuk membantu pasien yang mengalami kesulitan serta kesiapan dari petugas untuk memberikan pelayanan dengan segera kepada pasien. Petugasharus siap dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan, memberikan respons dan perhatian terhadap keluhan yang disampaikan oleh pasien serta memberikan informasi yang jelas mengenai suatu pelayanan di Rumah Sakit Antam Pomalaa. Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat petugas pelayanan seharusnya memiliki kesediaan untuk membantu pasien dengan menyediakan pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa petugas kesehatan di rumah sakit Antam Pomalaa memiliki daya tanggap cukup baik dan telah sesuai harapan dari pasien yaitu setiap ada pasien yang memerlukan bantuan/ informasi ataupun keluhan kemudian petugas rumah sakit langsung menanggapi. Keadaan ini menunjukkan kesiapan dari petugas dalam memberikan informasi yang diperlukan pasien dengan jelas, petugas dalam memberikan pelayanan pasien dan mereka bersikap obyektif terhadap seluruh pasien tanpa membedakan latar belakang pasien. namun hal tersebut berbanding terbalik dengan pernyataan masyarakat yang menyatakan pihak Rumah Sakit Antam Pomalaa khususnya pada pelayanan pasien rawat inap masih membedakan pemberian pelayanan yang diberikan kapa pasien yang berstatus karyawan PT. Antam dan pasien yang bukan karyawan PT. Antam.

4. Jaminan merupakan kemampuan instansi untuk menumbuhkan rasa kepercayaan kepada pengguna layanan dan kepercayaan dapat terwujud dengan melihat proses pelayanan itu sendiri. Kemampuan yang dimiliki Rumah Sakit Antam Pomalaa dapat dilihat dari ketrampilan dan koordinasi pegawai Rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Setiap kegiatan akan berjalan lancar apabila ada penanggung-jawabnya. Berdasarkan hasil penelitian untuk masalah jaminan khususnya mengenai keamanan pemberian pelayanan di Rumah Sakit Antam Pomalaa sudah cukup baik. Upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan memberikan pemahaman kepada para pasien penerima pelayanan khususnya pada pelayanan rawat inap. Selain dari jaminan keamanan pemberian pelayanan, ada yang tidak kalah penting Salah satunya adalah petugas yang menangani keluhan pasien.

Dan juga adanya jaminan standar dalam pemberian pemeriksaan dan diagnosis yang diberikan petugas kesehatan kepada para pasien sesuai dengan penyakit yang diderita oleh pasien, serta dalam pelayanan pemberian obat-obatan bagi pasien rawat inap tidak memerlukan waktu yang lama sebab setelah dokter memeriksa selanjutnya akan ditangani oleh perawat untuk diberikan obat sesuai dengan resep pada rujukanyang diberikan tetapi proses penanganannya masih memerlukan waktu yang lama ditangani oleh petugas kesehatan.

5. Perhatian disini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para masyarakat atau pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan pada ruang inap. Perhatian pribadi salah satu bagian dari upaya untuk menimbulkan rasa saling percaya antara pasien dengan petugas sehingga pasien merasa ada kenyamanan dan kedekatan serta keterbukaan akan membantu terjalinnya komunikasi diantara keduanya.

Berdasarkan hasil penelitian terkait kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Antam Pomalaa Kabupaten Kolaka pada pelayanan rawat inap dapat dikatakan bahwa pihak Rumah Sakit Antam Pomalaa menerapkan adanya komunikasi yang tinggi dalam memberikan

perhatian kepada pasien dengan memberikan arahan dan juga masukan terkait penyakit yang diderita oleh para pasien serta pemahaman dalam mengkonsumsi obat yang diberikan oleh dokter kepada para pasien yang sedang ditangani. Pasien yang sedang menjalani atau yang sedang mendapatkan penanganan pengobatan oleh petugas kesehatan di ruang inap berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sehingga kedua belah pihak saling menjalankan hak dan kewajiban masing-masing, antara pihak pemberi pelayanan dengan pihak penerima (pengguna) pelayanan kesehatan.

#### D. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan Rumah Sakit Antam Pomalaa Kabupaten Kolaka pada pelayanan rawat inap, dapat disimpulkan, terkait bukti fisik mengenai kondisi pada setiap ruang inap yang ada di rumah sakit belum sepenuhnya menyediakan sarana penunjang untuk setiap kepentingan pasien yang datang, salah satunya adalah perbaikan sarana seperti AC, Bad dan Kamar mandi.

Kepercayaan pihak Rumah Sakit Antam Pomalaa dalam memberikan pelayanan rawat inap mengenai kedisiplinan waktu oleh para petus belum berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari masih banyak para petugas pemberi layanan termaksud dokter belum berada ditempat pada jam kerja telah dimulai.

Daya tanggap bahwa petugas di instalasi rawat inap dalam memberikan penanganan pelayanan pada pasien masih membedakan status soasial, antara pasien yang berstatus karyawan PT. Antam dan pasien yang bukan karyawan. Assurance (Jaminan) adanya jaminan standar dalam pemberian diagnosis yang diberikan sesuai dengan penyakit yang diderita oleh pasien. Emphaty (Empati) pihak Rumah Sakit Antam Pomalaa menerapkan adanya komunikasi yang tinggi dalam memberikan perhatian kepada pasien dengan memberikan arahan dan juga masukan terkait penyakit yang diderita oleh para pasien.

#### Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas maka penulis mencoba untuk memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Dengan adanya peningkatan kesehatan untuk lebih memperhatikan ketersediaan sarana dan prasarana di Rumah Sakit Antam Pomalaa sebagai pelaksanaan program kesehatan untuk menunjang pelayanan kesehatan sesuai dengan tujuan, visi, misi dan sasaran yang diinginkandalam rangka membentuk masyarakat yang sehat.
2. Pentingnya mendengar kritik dan saran dari masyarakat, karena ini juga mampu untuk mendorong efektivitas pelayanan jauh lebih baik. Serta adanya usaha dari individu maupun organisasi baik itu berupa kreatif pegawai agar dapat menunjang hal-hal baru dalam sistem pelayanan.
3. Pihak Rumah Sakit Antam Pomalaa Kabupaten Kolaka sebaiknya tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada buat kepentingan masyarakat/pasien pengguna layanan.

#### E. Referensi

- Anggraini, R. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Dan Pelayanan Makanan Yang Disajikan Di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta. *Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Aritonang. (2017). *Pelayanan Kesehatan Berkelanjutan*. Yogyakarta: CVBudi Utama.
- Azrul, A. (2016). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta.
- Baharun, H. (2016). Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Competitive Advantage Pada Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal At- Tajdid, 5*, 243–262.
- Dwiyanto, A. (2015). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan. Publik. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Jacobalis. (2019). Menjaga Mutu Pelayanan RS Suatu Pengantar. Jakarta: Citra Wind.
- Juliantara, D. (2017). *Pembaruan Kabupaten Arah Realisasi Otonomi Daerah*. Yogyakarta : Pustaka Jogja Mandiri.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja. Grafindo Persada: Jakarta.
- Kurniawan, Dkk. (2019). *Analisis Pemanfaatan Pelayanan. Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

- Lukman, S. (2017). *Manajemen Kualitas Pelayanan Publik*, STIA LAN Press. Jakarta
- Manajemen Pegawai Negeri Sipil Edisi Revisi. Bandung: RefikaAditama.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2018). *Qualitative Data Analysis, A. Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: SagePublications. Terjemahan.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja. Rosdakarya.
- Muslihuddin, A. (2016). *Pelayanan Rawat Inap*, Jakarta. Balai Buku.
- Revans. (2016). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta. Balai Buku.
- Santoso. (2018). Pelayanan Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan*, 6 (07).
- Sedarmayanti. (2019). *Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan*.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soetopo, H. (2017). *Prilaku Organisasi*. Bandung: Rosdakarya.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryanti. (2021). Pengembangan Media Pembelajaran Energi Alternatif berbasis Multimedia Interaktif". *Jurnal Teknologi Pembelajaran*.
- Warella. (2019). *Administrasi, Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan: Teori Dan Praktik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Zeithaml, V. A, Bitner, M. C., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm* 7th.Edition. New Yor.