

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kawali Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis

4.1.1 Sejarah singkat RSUD Kawali

Rumah sakit umum daerah Kawali merupakan RSUD yang baru berdiri yang terletak di kawasan Ciamis, bagian utara. Tepatnya dibangun sejak tahun 2016 secara bertahap sampai tahun 2020. Di tahun 2021 baru keluar surat izin operasional dengan status operasi kelas D non BULD.

Pembangunan RSUD Kawali ini diharapkan agar masyarakat lebih mudah mendapatkan fasilitas rujukan dari fasilitas kesehatan pertama, sehingga dapat meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat.

RSUD Kawali memberikan pelayanan cepat, tepat dan terintegrasi secara profesional dengan mengutamakan kesehatan pasien. Serta melayani dengan hati, ramah, santun, dan jujur. Memberikan pelayanan yang optimal dan terjangkau pada masyarakat merupakan hal yang harus dilakukan dalam pelayanan RSUD Kawali.

Berikut ini adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di RSUD Kawali:

1. IGD 24 jam
2. Klinik anak
3. Klinik penyakit dalam
4. Klinik jiwa

5. Klinik obgyn
6. Klinik PCTKlinik Gigi dan mulut
7. Klinik VCT
8. Klinik UMUM
9. Rawat inapradiologi
10. Laboratorium

4.1.2 Visi Dan Misi

Visi dan misi RSUD Kawali adalah sebagai berikut

1. Visi
RSUD Kawali menjadi rumah sakit kepercayaan masyarakat
2. Misi
 - a. Memberikan pelayanan celat, tepat dan terintegrasi secara professional dengan mengutamakan keselamatan pasien
 - b. Melayani dengan hati, ramah, santun dan jujur
 - c. Memberikan pelayanan yang optimal dan terjangkau pada masyarakat.

4.1.3 Karakteristik Informan

Responden yang terlibat dalam penelitian ini, dilihat dari usia dan jenis kelamin tampak sebagaimana dalam deskripsi berikut:

1. Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-laki	2	40.00
Perempuan	3	60.00

Sumber: *Data yang diolah, 2024*

Dari tabel 4.1 tersebut dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 2 atau 40.40%, dan jumlah responden perempuan sebanyak 3 atau 60.00%. Dengan demikian maka sebagian besar responden pada penelitian ini berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini di dukung oleh responden yang memiliki tingkat ketelitian dalam memberikan tanggapan terhadap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

2. Usia

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
20-30 tahun	1	20.00
31-40 tahun	2	40.00
41-50 tahun	2	40.00
Total	5	100

Sumber: Data yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada usia yang matang, sehingga pemikiran dan jawaban yang diberikan telah diolah dan disesuaikan dengan kondisi apa adanya dan sangat menguntungkan peneliti.

4.2 Hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Bagi Pasien Pengguna Kartu BPJS pada RSUD Kawali

Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kepuasan bagi pelanggannya. Dengan kualitas pelayanan yang

diberikan, maka penyelenggara pelayanan dapat memberikan pelayanan prima bagi konsumennya. Pemberian kualitas pelayanan tersebut tidak terkecuali diberikan oleh pelayan kesehatan seperti Rumah sakit.

Salah satu rumah sakit yang ada di Kabupaten Ciamis adalah Rumah sakit umum daerah Kawali, yang beralamat di Kecamatan kawali Kabupaten Ciamis. Pemberian kualitas pelayanan prima. Yang diberikan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kawali terhadap pasien BPJS, maka dilakukan pengumpulan data dengan melakukan wawancara yang didasarkan atas pendapat Zeithaml dkk (Hadiansyah, 2018:63-64), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu:

1. *Tangibel* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiviness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati).

Untuk mengetahui hal tersenut, maka dilakukan wawancara dengan beberapa pasien BPJS dan petugas kesehatan pada RSUD Kawali, dengan hasil sebagai berikut.

1. *Tangibel* (Berwujud)

Tangibel merupakan suatu kemampuan perusahaan/organisasi publik menunjukkan keberadaannya dengan tujuan memberikan pelayanan.

Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.

Untuk mengetahui bagaimana *tangible* dilakukan oleh RSUD Kawali, maka dilakukan wawancara dengan hasil sebagai berikut.

a. Adanya kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan kesehatan

Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan kesehatan menjadi suatu hal penting diperhatikan mengingat kemudahan akses tersebut menjadi alasan apakah pihak penyelenggara kesehatan dapat memberikan pelayanan yang mudah atau tidak. Untuk mengetahui bagaimana indikator ini dilaksanakan, maka dilakukan wawancara dengan hasil sebagai berikut

hasil sebagai berikut.

Menurut hasil wawancara dengan informan 1 (satu) Ibu E pasien BPJS asal Kawali diperoleh keterangan sebagai berikut.

Menurut saya bahwa dalam hal pelayanan kami masih terkendala dengan adanya Prosedur administrasi yang masih rumit dalam mendapatkan layanan seharusnya cukup menggunakan kartu JKN dan KIS, tetapi fasilitas kesehatan mempersyaratkan kelengkapan tambahan pengurus SEP (surat eligibilitas peserta), surat rujukan, fotokopi KTP dan KK seperti saat pasien akan menjalani pemeriksaan laboratorium dan pengambilan obat ke apotek.

Keterangan di atas, dapat diketahui bahwa akses pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kawali sangat mudah di peroleh, selain melalui online juga dapat diperoleh secara langsung dengan mendaftarkan diri ke kasir pelayanan.

Keterangan di atas diperkuat oleh keterangan yang diberikan oleh informan dua (2) Bapak H. asal Panawangan sebagai pengguna BPJS, diperoleh keterangan sebagai berikut.

Sejauh ini yang saya temukan mengenai akses pelayanan masih sulit atau berbelit belit, sehingga bagi pasien yang dari daerah terpencil/pelosok yang tidak mengetahui aturan menjadi kendala besar jika akan menggunakan jasa pelayanan RSUD Kawali.

Pendapat di atas hampir sama dengan pendapat informan satu bahwa ,mengenai akses perolehan pelayanan masih terkesan berbelit-belit, sehingga menyulitkan pasien untuk menerima manfaat dari pelayanan RSUD Kawali. Sementara itu hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu N sebagai penyuluh kesehatan masyarakat, yang bertugas di RSUD Kawali diperoleh keterangan bahwa.

Sebenarnya tidak ada yang sulit pelayanan yang kami berikan, tetapi seluruh pasien harus menempuh prosedur yang telah ditentukan oleh pihak rumah sakit, sehingga pasien merasa kesulitan dengan prosedur yang ada.

Hasil wawancara dengan pegawai RSUD Kawali bagian Pelayanan Kesehatan Masyarakat menunjukkan pihak RSUD Kawali tidak mempersulit namun harus sesuai dengan prosedur yang ada. Seperti pendaftaran pasien, pemeriksaan awal di Instalasi Gawat Darurat (IGD), tindakan medis dan pemeriksaan penunjang, diagnose dan konsultasi

lanjutan, tindakan operatif atau rawat inap jika diperlukan, pemberian obat dan pengobatan, pembayaran dan administrasi, penyuluhan dan edukasi kesehatan, pasien keluar dari rumah sakit.

Wawancara selanjutnya dilakukan dengan ibu AY salah seorang perawat Poli Anak yang bertugas di RSUD Kawali, diperoleh keterangan sebagai berikut

Mengenai akses pelayanan, pasien dapat mendaftar terlebih dahulu secara online sehingga tidak terjadi penumpukan pasien yang menunggu antrian di sini. Selain itu dapat menghindari antrian di ruang tunggu.

Dari kedua keterangan di atas, jelas menggambarkan bahwa untuk pasien yang mengetahui prosedur yang berlaku di RSUD Kawali tentu tidak sulit, namun untuk pasien yang baru apalagi yang berasal dari wilayah terpencil dirasakan masih ada kesulitan mengenai prosedur yang ada.

Keterangan lainnya diberikan oleh informan 5 yaitu Dokter yang memberikan pelayanan, dengan hasil sebagai berikut.

Dalam memberikan pelayanan pendaftaran, pihak rumah sakit menyediakan layanan online yang dapat dipergunakan pasien untuk mendaftar, sehingga pasien tidak lagi harus melakukan pendaftaran langsung kerumah sakit. Adapun hasilnya akan sama yang duluan mendaftar akan memperoleh pelayanan terdahulu.

Keterangan tersebut melengkapi keterangan lainnya yang menyatakan bahwa secara procedural akses untuk pelayanan RSUD Kawali telah didesain sedemikian rupa, sehingga hasilnya harus dipatuhi oleh semua orang termasuk pasien yang akan menggunakan jasa pelayanan RSUD Kawali.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui bahwa pelaksanaan indikator adanya kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan kesehatan belum dilaksanakan secara optimal. Hal ini terbukti dengan adanya keluhan dari pasien yang menyatakan bahwa untuk membuka link Rumah Sakit masih belum dapat diakses oleh semua orang terkadang eror karena jaringan oleh internet bagi pasien yang berasal dari wilayah pedesaan.

Sementara itu hasil observasi diketahui bahwa: pihak rumah sakit umum daerah Kawali membuka akses pendaftaran secara online untuk pasien yang jauh dan memudahkan pasien untuk mendaftarkan diri serta datang pada waktu antrian yang telah ditetapkan. Namun demikian tidak semua pasien mengetahui tata cara pendaftaran online serta standar operasional prosedur yang diterapkan RSUD Kawali.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas, maka indikator Adanya kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan kesehatan masih belum mampu memberikan kemudahan kepada pasien walaupun adanya akses pendaftaran secara online dan offline.

Hal ini sejalan dengan pendapat Sa'idah, (2017:990) bahwa:

Pasien yang menggunakan pendaftaran online adalah kelompok masyarakat yang memiliki pengetahuan yang tinggi terhadap e-health dan dengan kemampuan digital yang tinggi. Faktor yang membuat mereka mau menggunakan aplikasi pendaftaran online yaitu persepsi mereka terhadap manfaat aplikasi pendaftaran online.

Dengan demikian maka diketahui bahwa antara hasil wawancara, observasi sesuai dengan teori yang dijadikan sebagai tolok ukur dalam penelitian ini.

Sementara itu hambatan yang dihadapi pasien yang berobat pada RSUD Kawali adalah minimnya pengetahuan yang dimiliki oleh pasien mengenai cara pendaftaran online dan juga standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan oleh RSUD Kawali sehingga mereka menyatakan kesulitan untuk memenuhi aturan yang telah dilakukan oleh RSUD Kawali.

Adapun upaya yang dilakukan adalah dengan memberikan sosialisasi atau arahan oleh pihak RSUD Kawali terhadap setiap pasien yang akan menggunakan jasa pelayanan RSUD Kawali, dan juga melalui media sosial baik itu instagram, media cetak maupun media elektronik.

b. Adanya kenyamanan tempat melakukan pelayanan kesehatan

Kenyamanan tempat melakukan pelayanan kesehatan menjadi factor lain yang perlu di perhatikan oleh penyedia layanan kesehatan. Untuk mengetahui bagaimana indikator ini dilaksanakan, maka dilakukan wawancara dengan hasil sebagai beriku

Menurut hasil wawancara dengan informan 1 (satu) Ibu E pasien BPJS asal Kawali diperoleh keterangan sebagai berikut.

Tempat pelayanan kesehatan seperti halnya ruang tunggu yang disediakan pihak rumah sakit memang masih kurang luas, tetapi sudah lumayan baik dan bisa dimanfaatkan oleh pasien untuk menunggu antrian, apalagi kalau diberikan AC pasti menjadi lebih enak, tetapi untuk ruang tunggu rawat inap sudah baik dan layak, walaupun tempatnya di luar tetapi suasananya enak dan nyaman.

Keterangan di atas, dapat diketahui bahwa untuk tempat pelayanan kesehatan tentu saja disesuaikan dengan kebutuhan pasien walaupun dengan ruangan cukup terbatas, tetapi cukup memberikan kenyamanan bagi pasien dan penunggu pasiennya. Seperti tersedianya ruang tunggu, ruangan rawat inap yang cukup luas, fasilitas toilet bersih dan terawat, adanya area kantin, dan lain sebagainya.

Keterangan di atas diperkuat oleh keterangan yang diberikan oleh informan dua (2) Bapak H. asal Panawangan sebagai pengguna BPJS, diperoleh keterangan sebagai berikut

Selama saya menggunakan RSUD Kawali sebagai sarana kesehatan saya, nahwa saya melihat tempat pelayanan kesehatan RSUD Kawali cukup bagus, mengingat RSUD Kawali merupakan rumah sakit cukup baru, sehingga menyediakan ruangan yang baru dan nyaman.

Pendapat di atas hampir sama dengan pendapat informan satu bahwa, kenyamanan tempat melakukan pelayanan termasuk cukup nyaman. Selain karena gedung baru, tata letak pelayanan teratur sehingga tidak membingungkan pasien, maupun penunggunya untuk melakukan berbagai aktivitas seperti dalam pengambilan obat atau lainnya. Sementara itu hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu N sebagai penyuluh kesehatan masyarakat, yang bertugas di RSUD Kawali diperoleh keterangan bahwa:

Tempat melakukan pelayanan kesehatan yang kami sediakan sudah memenuhi SOP Rumah sakit daerah, sehingga walaupun dirasa masih ada kekurangan tetapi tidak mengurangi standar yang ada.

Hasil wawancara dengan pegawai RSUD Kawali bagian Pelayanan Kesehatan Masyarakat tersebut menggambarkan bahwa dalam hal tempat

pelayanan sudah disesuaikan dengan aturan yang berlaku dalam bentuk SOP rumah sakit yang layak beroperasi. Seperti pendaftaran pasien, pemeriksaan dan konsultasi awal, tindakan pencegahan dan edukasi, pemeriksaan penunjang (jika diperlukan), rujukan layanan lanjutan, kebersihan dan sterilisasi, dan lain sebagainya.

Wawancara selanjutnya dilakukan dengan ibu AY salah seorang perawat Poli Anak yang bertugas di RSUD Kawali, diperoleh keterangan sebagai berikut:

Dalam hal tempat pelayanan kesehatan, terutama ruang tunggu memang hanya disini tempatnya, terkadang jika semua poli bula, maka disini akan ramai dan kadang tidak tertampung, begiutu saking banyaknya pasien yang menjadikan RSUD Kawali sebagai sarana pemulihan kesehatan mereka.

Dari kedua keterangan di atas, jelas menggambarkan bahwa tempat pelayanan kesehatan yang disediakan RSUD Kawali nyaman dan dapat menampung banyak pasien, walaupun saat pelayanan semua poli kadang tidak tertampung. Keterangan lainnya diberikan oleh informan 5 yaitu Dokter yang memberikan pelayanan, dengan hasil sebagai berikut.

Tempat pelayanan kesehatan yang tersedia telah memenuhi ketentuan yang ada, dimana sebuah rumah sakit menyediakan berbagai poli kesehatan dan juga menyediakan ruang tunggu yang dapat menampung pasien dan dapat menunggu dengan nyaman.

Keterangan tersebut melengkapi keterangan lainnya yang menyatakan bahwa tempat pelayanan kesehatan yang tersedia cukup nyaman dan telah di atur sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kenyamanan pada pasiennya.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui bahwa pelaksanaan indikator adanya kenyamanan tempat melakukan pelayanan kesehatan, telah terbukti dilakukan oleh RSUD Kawali.

Sementara itu hasil observasi diketahui bahwa: melihat tata letak RSUD Kawali yang di tata sedemikian rupa peneliti yakin dapat memberikan kenyamanan bagi pasiennya, mengingat semua akses dapat ditemukan dengan mudah. Contoh ruang pendaftaran terkoneksi dengan ruang pemeriksaan, kemudian ruang pemeriksaan juga terkoneksi dengan ruang perawatan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas, maka indikator adanya kenyamanan tempat melakukan pelayanan kesehatan, telah dilaksanakan oleh RSUD Kawali.

Hal ini sejalan dengan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, prinsip-prinsip pelayanan diantaranya adalah : Kenyamanan lingkungan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, lingkungan yang indah dan sehat, dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dengan demikian maka diketahui bahwa antara hasil wawancara, observasi sesuai dengan teori yang dijadikan sebagai tolok ukur dalam penelitian ini memiliki kesesuaian.

c. Penampilan petugas dalam melayani pasien

Penampilan petugas juga sangat mendukung berkualitas atau tidaknya sebuah pelayanan. Untuk mengetahui bagaimana indikator ini dilaksanakan, maka dilakukan wawancara dengan hasil sebagai berikut.

Menurut hasil wawancara dengan informan 1 (satu) Ibu E pasien BPJS asal Kawali diperoleh keterangan sebagai berikut.

Penampilan petugas saat memberikan pelayanan tentu sangat berbeda dengan penampilan pasien. Dan hal ini menjadi suatu pembeda antara pasien dengan petugas dan mudahnya dikenali mana petugas dan mana pasiennya. Dengan penggunaan seragam yang telah di tentukan oleh pihak rumah sakit, sehingga penampilan tersebut membedakan satu sama lain.

Keterangan di atas, dapat diketahui bahwa penampilan petugas dalam memberikan pelayanan pada pasien sangat di utamakan, sehingga dapat menjadikan ciri khas yang terus dipertahankan oleh petugas RSUD Kawali.

Keterangan di atas diperkuat oleh keterangan yang diberikan oleh informan dua (2) Bapak H. asal Panawangan sebagai pengguna BPJS, diperoleh keterangan sebagai berikut

Saya melihat bahwa petugas berpenampilan menarik dan rapi saat memberikan pelayanan kepada kami sehingga kami yakin bahwa mereka memang benar-benar mampu mempertanggungjawabkan penampilannya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Pendapat di atas hampir sama dengan pendapat informan satu bahwa dalam hal penampilan semua petugas kesehatan menggunakan seragam yang telah ditentukan oleh pihak rumah sakit. Hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu N sebagai penyuluh kesehatan masyarakat, yang bertugas di RSUD Kawali diperoleh keterangan bahwa:

Kami sebagai petugas pelayanan kesehatan ditunu untuk berpenampilan rapi dan menarik. Sebab masalah kesehatan identic dengan kerapihan dan kebersihan. Dengan demikian maka penampilan kami tentu akan selalu rapi dan menarik.

Hasil wawancara dengan pegawai RSUD Kawali bagian Pelayanan Kesehatan Masyarakat menunjukkan bahwa: sebagai petugas pelayanan kesehatan, memiliki jadwal tersendiri saat menggunakan seragam pada saat memberikan pelayanan. Hal ini menjadi salah satu aspek pemberi motivasi pada kami saat memberikan pelayanan.

Wawancara selanjutnya dilakukan dengan ibu AY salah seorang perawat Poli Anak yang bertugas di RSUD Kawali, diperoleh keterangan sebagai berikut

Penampilan petugas dalam melayani pasien sudah ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang dibuat pihak RSUD. Sehingga tampak rapi dan dapat menjadi pembeda antara pasien dengan petugas.

Dari kedua keterangan di atas, jelas menggambarkan bahwa dalam hal penampilan petugas sudah sesuai ketentuan yang berlaku di RSUD tersebut. Keterangan lainnya diberikan oleh informan 5 yaitu Dokter yang memberikan pelayanan, dengan hasil sebagai berikut

Sejauh ini penampilan juga menjadi prioritas utama pihak rumah sakit dan juga *stakeholder* yang ada didalamnya, sehingga ada aturan yang jelas mengenai penampilan petugas yang bergabung di RSUD tersebut

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui bahwa pelaksanaan indikator ini telah dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku. Dimana dalam hal penampilan petugas sudah baik dan sesuai dengan aturan yang ditetapkan pihak RSUD.

Sementara itu hasil observasi diketahui bahwa: dalam hal penampilan petugas saat memberikan pelayanan kepada pasien, dikeyahui dusah baik dan sesuai dengan ketentuan dalam rumah sakit.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas, maka indikator terssebut telah dilaksanakan.

Hal ini sejalan dengan pendapat Azwar (2010:16) menyatakan bahwa

Mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan di pihak lain tatacara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik profesi serta standar yang telah ditetapkan.

Dengan demikian maka penampilan petugas pada saat memberikan pelayanan sudah sesuai dengan peraturan penggunaan pakaian di RSUD Kawali.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Merupakan suatu kemampuan perusahaan/organisasi publik untuk mmeberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan terpercaya. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga. aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat

a. **Kecermatan pegawai dalam melayani pasien**

Dalam pemberian pelayanan, kecermatan menjadi penting diperhatikan mengingat pelayanan kesehatan memerlukan kecermatan. Untuk mengetahui bagaimana indikator ini dilaksanakan, maka dilakukan wawancara dengan hasil sebagai berikut

Menurut hasil wawancara dengan informan 1 (satu) Ibu E pasien BPJS asal Kawali diperoleh keterangan sebagai berikut.

Pada saat pelaksanaan pemeriksaan kesehatan, petugas kesehatan melakukan pemeriksaan secara cermat kepada pasiennya. Sebab pemeriksaan awal menjadi salah satu hal penting dilaksanakan mengingat tindak lanjut pemeriksaan didasarkan atas pemeriksaan awal.

Keterangan di atas, dapat diketahui bahwa kecermatan dalam melaksanakan pemeriksaan kesehatan sangat penting dilakukan oleh tenaga kesehatan untuk memberikan tindak lanjut yang benar.

Keterangan di atas diperkuat oleh keterangan yang diberikan oleh informan dua (2) Bapak H. asal Panawangan sebagai pengguna BPJS, diperoleh keterangan sebagai berikut

Petugas kesehatan cukup cermat dalam melakukan pemeriksaan baik pemeriksaan awal maupun pemeriksaan lanjutan.

Pendapat di atas hampir sama dengan pendapat informan satu bahwa petugas telah melaksanakan pemeriksaan dengan cermat. Sementara itu hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu N sebagai penyuluh kesehatan masyarakat, yang bertugas di RSUD Kawali diperoleh keterangan bahwa:

Kami dituntut untuk bekerja dengan cermat agar diagnose yang kami keluarkan tidak salah, mengingat jika terjadikesalahan dalam pemeriksaan maka akan membahayakan pasien.

Hasil wawancara dengan pegawai RSUD Kawali bagian Pelayanan Kesehatan Masyarakat menunjukkan bahwa: Kecermatan merupakan aspek penting dilakukan oleh tenaga kesehatan untuk memberikan keyakinan kepada pasien atas penyakit yang dideritanya dan juga memberikan penanganan yang tepat. Wawancara selanjutnya dilakukan dengan ibu AY salah seorang perawat Poli Anak yang bertugas di RSUD Kawali, diperoleh keterangan sebagai berikut

Tentu saja pemeriksaan yang cermat akan berdampak pada tindak lanjut yang tepat. Apalagi yang didiagnosa atau yang diperiksa adalah anak-anak yang tentu rentan jika terdapat kesalahan melaksanakan pemeriksaan.

Dari kedua keterangan di atas, jelas menggambarkan bahwa kecermatan menjadi penting dilakukan dan merupakan tuntutan profesi, sebab dapat membahayakan pasien.

Keterangan lainnya diberikan oleh informan 5 yaitu Dokter yang memberikan pelayanan, dengan hasil sebagai berikut.

Sudah menjadi kewajiban kami dimana kecermatan menjadi pokok dalam pelaksanaan pemeriksaan. Sebab jika kami tidak melakukan pemeriksaan secara cermat, alih-alih kami dapat membahayakan pasien kami sendiri.

Keterangan tersebut melengkapi keterangan lainnya yang menyatakan bahwa selama ini petugas kesehatan diuntut untuk memberikan pelayanan yang cermat terhadap pasien yang berobat pada RSUD Kawali.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui bahwa pelaksanaan indikator kecermatan pegawai dalam melayani pasien telah dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan pasien. Contohnya pegawai memverifikasi data

pasien secara teliti, kecermatan dalam pemberian obat, pemantauan kondisi pasien rawat inap, edukasi pasien dengan jelas dan detail, dan kecermatan dalam menentukan pengelolaan janji temu dan antrian.

Sementara itu hasil observasi diketahui bahwa petugas kesehatan, baik itu perawat, bidan dan sebagainya dituntut untuk memberikan pelayanan dengan cermat pada pasiennya, mengingat pelayanan yang cermat dapat memberikan tindak lanjut yang tepat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas, maka indikator kecermatan pegawai dalam melayani pasien telah dilaksanakan dan berjalan sejak lama. Hal ini sejalan dengan pendapat Siagian (2022: 134) bahwa:

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparaturnya seyogianya berpegang pada sikap, tindakan seperti perilaku sebagai berikut

1. Dasar hukumnya jelas.
2. Hak dan kewajiban warga Negara yang dilayani.
3. Bentuk akhir pelayanan diketahui dan disepakati bersama.
4. Pelayanan diberikan secara cermat, akurat dan ramah.
5. Interaksi berlangsung secara rasional dan obyektif.

Dengan demikian maka kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan di RSUD Kawali terbukti dengan adanya kepuasan yang disampaikan oleh pasien.

b. Adanya standar pelayanan kesehatan yang jelas

Standar pelayanan kesehatan merupakan hak setiap warga. Untuk mengetahui bagaimana indikator ini dilaksanakan, maka dilakukan wawancara dengan hasil sebagai berikut.

Menurut hasil wawancara dengan informan 1 (satu) Ibu E pasien BPJS asal Kawali diperoleh keterangan sebagai berikut.

Tentu ada, mengingat RSUD Kawali merupakan rumah sakit umum daerah tentu sudah dibuat sedemikian rupa dengan memenuhi standar-standar yang telah ditentukan oleh pemerintah dan memenuhi SOP yang ada.

Keterangan di atas, dapat diketahui bahwa RSUD Kawali telah menerapkan standar pelayanan minimal sebuah Rumah Sakit, yang jelas dan tertata dengan baik. Keterangan di atas diperkuat oleh keterangan yang diberikan oleh informan dua (2) Bapak H. asal Panawangan sebagai pengguna BPJS, diperoleh keterangan sebagai berikut

Ya setahu saya ada. Karena saya berobat di sana bukan satu kali melainkan rutin setiap bulan control dan saat itu pula kami di layani sesuai dengan standar yang ada.

Pendapat di atas hampir sama dengan pendapat informan satu bahwa RSUD Kawali dibekali dengan standar pelayanan yang jelas dan baik. Sementara itu hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu N sebagai penyuluh kesehatan masyarakat, yang bertugas di RSUD Kawali diperoleh keterangan bahwa:

Mengenai standar pelayanan yang dibuat oleh pihak RSUD Kawali tentu disesuaikan dengan undang-undang dan permenkes yang berlaku, yang mengatur kami sebagai petugas kesehatan memberikan pelayanan kepada pasiennya.

Hasil wawancara dengan pegawai RSUD Kawali bagian Pelayanan Kesehatan Masyarakat menunjukkan bahwa: RSUD Kawali menerapkan standar pelayanan minimal rumah sakit dengan jelas.

Wawancara selanjutnya dilakukan dengan ibu AY salah seorang perawat Poli Anak yang bertugas di RSUD Kawali, diperoleh keterangan sebagai berikut

Tentu saja, kami bekerja dengan emenuhi standar pelayanan yang ada yang diberlakukan oleh pihak RSUD, mengingat standar tersebut merupakan standar pelayanan yang menjadi kewajiban kami dalam melaksanakannya.

Dari kedua keterangan di atas, jelas menggambarkan bahwa RSUD Kawali menerapkan standar pelayanan yang jelas dan dapat di lihat oleh pasiennya. Keterangan lainnya diberikan oleh informan 5 yaitu Dokter yang memberikan pelayanan, dengan hasil sebagai berikut.

Dalam upaya memberikan pelayanan yang setinggitingginya, agar masyarakat yang dilayani dapat memperoleh tindakan medis, pengobatan dan perawatan yang optimal. sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat dan keberadaan rumah sakit, perlu adanya standar untuk terjaminnya upaya Rumah Sakit Umum Daerah Kawali memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dituangkan dalam bentuk yang disebut Standar Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kawali.

Keterangan tersebut melengkapi keterangan lainnya yang menyatakan bahwa RSUD Kawali memiliki standar pelayanan tertentu yang telah tertuang dalam peraturan rumah sakit secara jelas dan nyata. Seperti Proses pendaftaran dilakukan dengan cepat dan akurat, standar pelayanan meliputi triase cepat dan prioritas penanganan bagi pasien yang membutuhkan perawatan segera, Pasien rawat jalan dilayani sesuai jadwal, dengan waktu tunggu maksimal yang ditetapkan, Apotek dan petugas kesehatan selalu memverifikasi resep dengan teliti sebelum memberikan

obat, semua ruangan dan peralatan medis dibersihkan dan disterilisasi secara rutin untuk mencegah infeksi, dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui bahwa RSUD Kawali memiliki standar pelayanan yang jelas dan nyata dapat dilihat dan dibaca oleh pasien karena terpampang di ruang tunggu pasien.

Sementara itu hasil observasi diketahui bahwa: dalam pemberian pelayanan kepada pasien, RSUD Kawali melakukannya sesuai dengan standar yang ada. Dan bentuk standar pelayanan yang diberikan terpampang dalam ruang tunggu pasien secara jelas.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas, maka indikator adanya standar pelayanan kesehatan yang jelas, telah dilaksanakan.

Hal ini sejalan dengan pendapat Nova, (2020:19) mengemukakan bahwa:

Kualitas pelayanan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek rumah sakit sebagai suatu sistem. Kualitas asuhan kesehatan adalah derajat dipenuhi standar profesi yang baik dalam pelayanan pasien dan terwujudnya hasil akhir seperti yang diharapkan yang menyangkut asuhan, diagnosa, tindakan, dan pemecahan masalah teknis. Pemahaman konsep tentang kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar.

Dengan demikian, adanya standar pelayanan kesehatan yang jelas di RSUD Kawali memastikan bahwa setiap proses layanan bagi pasien berjalan sesuai prosedur yang terukur dan terstandar. Selain itu dengan adanya standar pelayanan ini juga memperkuat kepercayaan pasien dan masyarakat terhadap RSUD Kawali sebagai fasilitas kesehatan yang profesional dan terpercaya.

c. Kemampuan dan keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan

Kompetensi petugas dalam menggunakan semua alat bantu yang tersedia juga menjadi salah satu ketentuan yang harus dipenuhi oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya. Untuk mengetahui bagaimana indikator ini dilaksanakan, maka dilakukan wawancara dengan hasil sebagai berikut.

Menurut hasil wawancara dengan informan 1 (satu) Ibu E pasien BPJS asal Kawali diperoleh keterangan sebagai berikut.

Saya melihat petugas telah mampu menggunakan alat bantu yang tersedia di rumah sakit. Dengan kata lain masing-masing petugas bekerja sesuai dengan tupoksinya dalam penggunaan alat bantu. Seperti penggunaan alat ronsen telah di pegang oleh ahlinya, lab oleh petugas lab dan sebagainya. Sehingga semua alat yang ada dan tersedia di pegang oleh tenaga professional di bidangnya masing-masing.

Keterangan di atas, dapat diketahui bahwa kemampuan dan keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan telah sesuai dan dipegang oleh profesional.

Keterangan di atas diperkuat oleh keterangan yang diberikan oleh informan dua (2) Bapak H. asal Panawangan sebagai pengguna BPJS, diperoleh keterangan sebagai berikut

Tentu saja, sebab kebutuhan masing-masing pegawai berbeda dan alat yang digunakan juga akan berbeda.

Pendapat di atas hampir sama dengan pendapat informan satu bahwa masing-masing petugas menggunakan alat yang tersedia di RSUD Kawali berbeda-beda dan dilaksanakan oleh professional, artinya tidak

sembarangan petugas dapat memegang peralatan yang ada begitu saja. Sementara itu hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu N sebagai penyuluh kesehatan masyarakat, yang bertugas di RSUD Kawali diperoleh keterangan bahwa:

Kami bekerja dibantu dengan alat-alat yang ada sesuai dengan tugas pokok dan fungsi kami di Rumah sakit. Artinya sudah ada petugas-petugas langsung yang bertugas dan sesuai dengan alat yang dibutuhkan.

Hasil wawancara dengan pegawai RSUD Kawali bagian Pelayanan Kesehatan Masyarakat menunjukkan bahwa penggunaan alat telah dilaksanakan secara optimal oleh petugasnya masing-masing.

Wawancara selanjutnya dilakukan dengan ibu AY salah seorang perawat Poli Anak yang bertugas di RSUD Kawali, diperoleh keterangan sebagai berikut

Kemampuan dan keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan tidak dapat diragukan lagi. Mereka menggunakan alat tersebut sesuai dengan basic pendidikan masing-masing sehingga hasil pekerjaan dapat di pertanggung jawabkan baik kepada pasien atau pihak terkait.

Dari kedua keterangan di atas, jelas menggambarkan bahwa kemampuan dan keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan, telah optimal. Keterangan lainnya diberikan oleh informan 5 yaitu Dokter yang memberikan pelayanan, dengan hasil sebagai berikut

Kami bekerja dengan bantuan alat kesehatan yang digunakan masing-masing berbeda, sesuai dengan keahliannya masing-masing. Tidak mungkin diantara kami menggunakan alat yang sama tetapi fungsi kami berbeda. Dengan kata lain alat yang tersedia telah dioperasikan sesuai dengan keahliannya masing-masing.

Keterangan tersebut melengkapi keterangan lainnya yang menyatakan bahwa seluruh petugas kesehatan menggunakan alat yang sesuai dengan basic pekerjaannya masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui bahwa pelaksanaan indikator Kemampuan dan keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan, telah dilaksanakan. Seperti Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan poli, petugas kesehatan mampu menggunakan alat-alat diagnostik seperti monitor jantung, alat pengukur tekanan darah digital, dan oksimeter secara cepat dan tepat.

Sementara itu hasil observasi diketahui bahwa: Kemampuan dan keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan tidak perlu diragukan mengingat alat bantu tersebut sangat dibutuhkan oleh mereka dalam membantu kesembuhan pasiennya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas, maka indikator Kemampuan dan keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan telah dilaksanakan dengan optimal.

Hal ini sejalan dengan pendapat Lukman (2020:99) bahwa”

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan akan sangat membantu penyelenggaraan pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti computer dan sebagainya.

Dengan demikian maka pegawai RSUD Kawali memiliki kemampuan dan keahlian dalam menggunakan alat bantu pelayanan, sehingga dengan keahlian tersebut dapat memastikan setiap prosedur medis dilaksanakan dengan tepat, efisien dan aman.

3. *Responsiviness* (Ketanggapan)

Organisasi pelayanan publik harus mampu menyadari betapa pentingnya daya tanggap yang diberikan berupa kejelasan, kecepatan, kecermatan dan ketepatan agar pelayanan tersebut jelas dan mudah dimengerti. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat

a. Adanya respon setiap pemohon/pasien yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan

Respon yang cepat terhadap keluhan pasien tentu sangat berarti bagi pasien itu sendiri. Oleh karena itu respon cepat merupakan salah satu bagian penting dalam kualitas pelayanan. Untuk mengetahui bagaimana indikator ini dilaksanakan, maka dilakukan wawancara dengan hasil sebagai berikut.

Menurut hasil wawancara dengan informan 1 (satu) Ibu E pasien BPJS asal Kawali diperoleh keterangan sebagai berikut.

Menurut saya pelayanan yang diberikan oleh petugas RSUD Kawali masih tergolong lambat, salah satu contohnya lambatnya respon petugas kesehatan dalam penanganan keluhan yang disampaikan pasien.

Keterangan di atas, dapat diketahui bahwa petugas di RSUD Kawali selalu memberikan respon cepat dalam menanggapi keluhan pasien. Keterangan di atas diperkuat oleh keterangan yang diberikan oleh informan dua (2) Bapak H. asal Panawangan sebagai pengguna BPJS, diperoleh keterangan sebagai berikut

Respon petugas saat kami datang untuk berobat kurang dilaksanakan dengan baik. Mereka terkesan mendahulukan pasien umum dibandingkan dengan pasien BPJS.

Pendapat di atas hampir sama dengan pendapat informan satu bahwa respon yang diberikan oleh petugas RSUD Kawali masih kurang cepat dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan terhadap pasien umum. Sementara itu hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu N sebagai penyuluh kesehatan masyarakat, yang bertugas di RSUD Kawali diperoleh keterangan bahwa:

Dengan tindakan cepat sudah kami laksanakan tetapi pasien terkadang kurang memahami atau kurang mengerti dengan apa yang kami lakukan sehingga mereka mengira pasien itu kita biarkan. Misalnya untuk kejadian kecelakaan, tindakan yang kami lakukan memang terkesan membiarkan pasien, padahal kami melakukan tindakan sesuai dengan SOP kecelakaan, dibuat suasana tenang dulu menenangkan pasien dulu, kemudian menunggu detak jantung normal dan sebagainya yang itu dianggap oleh pasien tidak segera ditangani.

Hasil wawancara dengan pegawai RSUD Kawali bagian Pelayanan Kesehatan Masyarakat menunjukkan bahwa: yang dianggap pasien terkesan melalaikan pelayanan terutama terhadap pasien yang luka akibat kecelakaan. Wawancara selanjutnya dilakukan dengan ibu AY salah seorang perawat Poli Anak yang bertugas di RSUD Kawali, diperoleh keterangan sebagai berikut

Ya...., layanan cepat kami laksanakan, apalagi emergensi sudah dilaksanakan juga. kan IGD jadi tindakan kami harus cepat dan tepat, dan jika keadaan pasien sudah darurat dan tidak bisa kami tangani, maka akan dirujuk pada rumah sakit yang lebih lengkap.

Dari kedua keterangan di atas, jelas menggambarkan bahwa respon cepat pada setiap pasien yang berobat baik darurat atau tidak telah

dilaksanakan. Namun masih ada anggapan pasien yang terkesan memberikan nilai kurang cepat dengan SOP yang diberlakukan untuk hal-hal tertentu. Keterangan lainnya diberikan oleh informan 5 yaitu Dokter yang memberikan pelayanan, dengan hasil sebagai berikut.

Kami selalu berusaha untuk memberikan respon cepat terhadap pasien manapun termasuk di dalamnya adalah pasien BPJS. Artinya tidak ada spesialisasi bagi kami, semua pasien yang masuk RSUD Kawali sama dan perlu di tangani dengan cepat.

Keterangan tersebut melengkapi keterangan lainnya yang menyatakan bahwa tidak ada perbedaan mengenai respon terhadap pasien baik BPJS maupun umum dalam hal pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui bahwa pelaksanaan indikator petugas memberikan respon cepat kepada semua pasien yang melakukan pengobatan di RSUD Kawali tersebut masih kurang optimal. Hal ini disebabkan masih adanya anggapan-anggapan yang diberikan pasien yang terkesan melalaikan pemberian pelayanan atau respon terhadap keluhan yang diberikan pasien terhadap petugas.

Sementara itu hasil observasi diketahui bahwa: pasien yang datang ke RSUD Kawali memperoleh respon cepat dari petugasnya. Namun tidak sedikit pasien yang merasa diabaikan karena mereka menggunakan KIS dan BPJS.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas, maka indikator adanya respon setiap pemohon/pasien yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan belum dilaksanakan secara optimal.

Sementara itu, dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 18 butir (e), menyatakan bahwa : Masyarakat berhak memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan, butir (i) Masyarakat 96 berhak mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan azas dan tujuan pelayanan.

Hambatan yang dihadapi oleh RSUD Kawali adalah ketidaktahuan mengenai cara penanganan pasien yang berbeda beda sehingga menganggap bahwa apa yang dilakukan petugas terkesan mengabaikan keluhan yang diberikan oleh pasien.

Upaya yang dilakukan oleh petugas kesehatan baik itu pelayanan kemasyarakatan, poli anak maupun dokter yaitu dengan memberikan pengertian dan pemahaman kepada pasien dan keluarga pasien mengenai cara penanganan keluhan yang diberikan oleh pasien.

Dengan demikian maka respon petugas terhadap pasien dalam mewujudkan keinginan dalam memperoleh pelayanan masih perlu ditingkatkan.

b. Adanya kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan kesehatan

Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan tindakan dan merespon semua keluhan pasien sangat dibutuhkan. Untuk mengetahui bagaimana indikator ini dilaksanakan, maka dilakukan wawancara dengan hasil sebagai berikut.

Menurut hasil wawancara dengan informan 1 (satu) Ibu E pasien BPJS asal Kawali diperoleh keterangan sebagai berikut.

Petugas dapat merespon keluhan pasien dengan cepat dan tepat. Artinya semua pasien diperlakukan sama baik itu BPJS maupun umum dalam hal pemberian respon kepada pasiennya.

Keterangan di atas, dapat diketahui bahwa kecepatan dan ketepatan dalam merespon setiap pasiennya sama. Keterangan di atas diperkuat oleh keterangan yang diberikan oleh informan dua (2) Bapak H. asal Panawangan sebagai pengguna BPJS, diperoleh keterangan sebagai berikut

Petugas dapat merespon dengan cepat dan tepat terhadap keluhan pasien yang datang kepadanya padahal saya adalah pasien BPJS yang diberi pemerintah, tanpa melakukan pembayaran secara pribadi.

Pendapat di atas hampir sama dengan pendapat informan satu bahwa. selama ini petugas telah memberikan respon yang cepat dan tepat dalam pemberian pelayanan kesehatan. Sementara itu hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu N sebagai penyuluh kesehatan masyarakat, yang bertugas di RSUD Kawali diperoleh keterangan bahwa:

Hasil wawancara dengan pegawai RSUD Kawali bagian Pelayanan Kesehatan Masyarakat menunjukkan bahwa: pelayanan yang cepat dan tepat penting dilakukan sebagai bentuk pemberian pelayanan berkualitas.

Wawancara selanjutnya dilakukan dengan ibu AY salah seorang perawat Poli Anak yang bertugas di RSUD Kawali, diperoleh keterangan sebagai berikut

Dalam pemberian pelayanan kami di tuntut untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, karena dengan pelayanan yang cepat dan tepat akan membantu pasien untuk segera mengatasi rasa sakitnya.

Dari kedua keterangan di atas, jelas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas yang bekerja pada RSUD Kawali diberikan dengan cepat dan tepat.

Keterangan lainnya diberikan oleh informan 5 yaitu Dokter yang memberikan pelayanan, dengan hasil sebagai berikut

Pemberian pelayanan yang cepat dan tepat kepada semua pasien yang berobat di RSUD Kawali, menjadi salah satu hal yang harus dilakukan sebagai bentuk pelayanan minimal rumah sakit tanpa membedakan apakah pasien BPJS maupun pasien umum.

Keterangan tersebut melengkapi keterangan lainnya yang menyatakan bahwa selama ini pelayanan petugas baik itu perawat, bidang, dokter maupun petugas lainnya memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sasaran.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui bahwa pelaksanaan indikator adanya kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan kesehatan pada RSUD Kawali sudah dilaksanakan dengan optimal. Seperti Proses Triase yang Cepat di Instalasi Gawat Darurat (IGD), Pelayanan Administrasi yang Efisien, pemberian Obat dengan Verifikasi Cepat di Apotek, Pelayanan Informasi yang Responsif, Tindak Lanjut Pasien Rawat Inap yang Tepat Waktu dan lain sebagainya.

Sementara itu hasil observasi diketahui bahwa: penanganan pasien telah sesuai dengan SOP yang ada sehingga petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sasaran.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas, maka indikator adanya kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan kesehatan, telah dilaksanakan dengan optimal.

Hal ini sejalan dengan pendapat Potter dalam Supriyono (2023:16), mengemukakan bahwa

Pelayanan yang berkualitas memiliki beberapa kriteria, yang salah satu dari kriteria tersebut adalah : cepat dan tepat, artinya menguntungkan bagi pengguna dan jasa lapisan masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari berbagai segi, yang salah satunya adalah dari segi pemakai jasa, bahwa kualitas pelayanan berhubungan erat dengan ketanggapan dan kemampuan pelayanan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

Dengan demikian maka kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan kesehatan dapat dibuktikan dengan terlayannya seluruh pasien yang berobat pada RSUD Kawali.

c. Adanya penanganan keluhan pasien atas pelayanan kesehatan

Penanganan keluhan pasien atas pelayanan kesehatan seharusnya menjadi tanggung jawab rumah sakit. Untuk mengetahui bagaimana indikator ini dilaksanakan, maka dilakukan wawancara dengan hasil sebagai berikut

hasil sebagai berikut.

Menurut hasil wawancara dengan informan 1 (satu) Ibu E pasien BPJS asal Kawali diperoleh keterangan sebagai berikut.

Saat kami menyampaikan keluhan pada petugas yang ada, maka kami ditanggapi dengan baik dan dianjurkan untuk melakukan berbagai penanganan baik disuruh rawat inap atau dengan melakukan berobat jalan. Hal ini disesuaikan dengan berat atau tidaknya keluhan yang diderita pasien.

Keterangan di atas, dapat diketahui bahwa petugas memperhatikan keluhan yang disampaikan pasien. Keterangan di atas diperkuat oleh keterangan yang diberikan oleh informan dua (2) Bapak H. asal Panawangan sebagai pengguna BPJS, diperoleh keterangan sebagai berikut:

Pemeriksaan awal di dasarkan atas keluhan yang kami sampaikan, kemudian di Tanya apakah yang diperiksa sakit atau tidak, dan baru mereka membuat kesimpulan.

Pendapat di atas hampir sama dengan pendapat informan satu bahwa. Pemeriksaan dilakukan sesuai dengan keluhan pasien. Sementara itu hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu N sebagai penyuluh kesehatan masyarakat, yang bertugas di RSUD Kawali diperoleh keterangan bahwa:

Kami memberikan pelayanan tersebut didasarkan pada keluhan yang disampaikan pasien saat pemeriksaan. Dari keluhan tersebut kemudian kami memeriksa faktor lain yang mungkin jadi penyebab adanya rasa sakit atau dengan melakukan diagnose awal menentukan apa yang harus di obati.

Hasil wawancara dengan pegawai RSUD Kawali bagian Pelayanan Kesehatan Masyarakat menunjukkan bahwa: pemeriksaan yang dilakukan petugas didasarkan atas keluhan terlebih dahulu.

Wawancara selanjutnya dilakukan dengan ibu AY salah seorang perawat Poli Anak yang bertugas di RSUD Kawali, diperoleh keterangan sebagai berikut

Adanya penanganan keluhan pasien atas pelayanan kesehatan dimaksudkan bahwa petugas dapat menerima masukan dari pasien atas pelayanan yang diberikan.

Dari kedua keterangan di atas, jelas menggambarkan bahwa petugas melakukan hal yang tanggap atas keluhan yang disampaikan pasien. Keterangan lainnya diberikan oleh informan 5 yaitu Dokter yang memberikan pelayanan, dengan hasil sebagai berikut.

Adanya penanganan keluhan pasien atas pelayanan kesehatan tersebut telah dilaksanakan dengan baik. Kemudian jika terjadi keluhan atas pelayanan yang diberikan maka pihak kami akan segera merespon dan melakukan perbaikan.

Keterangan tersebut melengkapi keterangan lainnya yang menyatakan bahwa adanya penanganan keluhan pasien atas pelayanan kesehatan dan ditanggapi segera.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui bahwa pelaksanaan indikator Adanya penanganan keluhan pasien atas pelayanan kesehatan, telah dilaksanakan secara optimal.

Sementara itu hasil observasi diketahui bahwa: keluhan pasien mengenai pelayanan yang masuk pada petugas akan ditampung dan dimusyawarahkan pada saat adanya kegiatan briefing mingguan atau bulanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas, maka indikator Adanya penanganan keluhan pasien atas pelayanan kesehatan, telah dilaksanakan secara optimal. Contohnya seperti Keluhan tentang Waktu Tunggu di IGD Beberapa pasien mengeluhkan lamanya waktu tunggu di IGD. Sebagai tanggapan, RSUD Kawali menambah jumlah petugas triase dan menerapkan sistem triase yang lebih ketat, memastikan pasien dalam kondisi gawat langsung mendapat penanganan.

Hal ini sejalan dengan pendapat Potter dalam Supriyono (2023:16), mengemukakan bahwa

Pelayanan yang berkualitas memiliki beberapa kriteria, yang salah satu dari kriteria tersebut adalah : cepat dan tepat, artinya menguntungkan bagi pengguna dan jasa lapisan masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari berbagai segi, yang salah satunya adalah dari segi pemakai jasa, bahwa kualitas pelayanan berhubungan erat dengan ketanggapan dan kemampuan pelayanan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

Dengan demikian maka penanganan terhadap semua keluhan pasien dapat segera diatasi dan diambil solusi yang tepat untuk kesembuhan pasien.

4. Assurance (Jaminan),

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan, adapun bentuk jaminan atas pelayanan yang diberikan antara lain jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan, jaminan legalitas dalam pelayanan dan jaminan dalam biaya

a. Adanya jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan kesehatan

Pemberian jaminan ketepatan waktu pelayanan menjadi kunci pelaksanaan pelayanan pada suatu jasa pelayanan. Untuk mengetahui

bagaimana indikator ini dilaksanakan, maka dilakukan wawancara dengan hasil sebagai berikut.

Menurut hasil wawancara dengan informan 1 (satu) Ibu E pasien BPJS asal wali diperoleh keterangan sebagai berikut.

Mengenai waktu pelayanan telah terjadwal dengan jelas dan di pampang di depan ruang tunggu. Namun terkadang realisasinya agak mundur waktu mengingat dokter yang bertugas terkadang memiliki beberapa rumah sakit yang harus di layaninya.

Keterangan di atas, dapat diketahui bahwa mengenai waktu pelaksanaan pelayanan telah di atur sejak pukul 8.00 untuk yang rawat jalan, adapun untuk rawat inap disesuaikan jadwalnya dengan jadwal dokter visit.

Keterangan di atas diperkuat oleh keterangan yang diberikan oleh informan dua (2) Bapak H. asal Panawangan sebagai pengguna BPJS, diperoleh keterangan sebagai berikut

Biasanya kita datang ke RS sesuai dengan jadwal yang tertera pada papan pengumuman atau dapat diketahui dengan menghubungi petugas untuk menanyakan kapan pemeriksaan dimulai.

Pendapat di atas hampir sama dengan pendapat informan satu bahwa jadwal pelayanan telah ditentukan oleh pihak rumah sakit. Sementara itu hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu N sebagai penyuluh kesehatan masyarakat, yang bertugas di RSUD Kawali diperoleh keterangan bahwa:

Waktu pelaksanaan pelayanan telah di tentukan dan diketahui bersama baik oleh pasien maupun oleh tenaga medis dan tenaga lainnya. Untuk itu maka pihak rumah sakit membuat jadwal yang jelas di pampang di ruangan tunggu serta direalisasikan sesuai dengan jadwal tersebut.

Hasil wawancara dengan pegawai RSUD Kawali bagian Pelayanan Kesehatan Masyarakat menunjukkan bahwa mengenai jadwal pelayanan yang tertera pada papan pengumuman kadang sedikit agak mundur sebab dokter yang melakukan pemeriksaan. Sedangkan wawancara selanjutnya dilakukan dengan ibu AY salah seorang perawat Poli Anak yang bertugas di RSUD Kawali, diperoleh keterangan sebagai berikut

Sebagaimana telah dikemukakan oleh teman saya sebelumnya bahwa waktu pelayanan kesehatan telah ditentukan sesuai jadwal yang tertera.

Dari kedua keterangan di atas, jelas menggambarkan bahwa mengenai waktu pelayanan telah di tentukan sesuai dengan jadwal berlaku. Keterangan lainnya diberikan oleh informan 5 yaitu Dokter yang memberikan pelayanan, dengan hasil sebagai berikut.

Kita bersama mengetahui bahwa untuk pelayanan rawat jalan dilakukan sejak pukul 8.00 sampai dengan selesai,

Keterangan tersebut melengkapi keterangan lainnya yang menyatakan bahwa mengenai jadwal pelayanan telah di tentukan sejak jam 8.00 sampai dengan selesai.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui bahwa pelaksanaan indikator adanya jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan kesehatan telah dilaksanakan dengan optimal.

Sementara itu hasil observasi diketahui bahwa waktu pelayanan kesehatan telah ditentukan pihak rumah sakit dengan memampang jadwal pelayanan termasuk di dalamnya jadwal dokter yang akan memberikan pelayanan pada hari-hari tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas, maka Indikator adanya jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan kesehatan telah dilaksanakan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Hal ini sejalan dengan Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 menetapkan 14 unsur minimal dalam pengukuran kepuasan diantaranya adalah : waktu pelayanan dan tingkat kemampuan pelayanan yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian maka jaminan ketepatan waktu dapat dibuktikan dengan proses pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

b. Adanya jaminan kepastian biaya dalam pelayanan kesehatan

Biaya juga menjadi penting dipertanyakan dalam sebuah layanan kesehatan. Untuk mengetahui bagaimana indikator ini dilaksanakan, maka dilakukan wawancara dengan hasil sebagai berikut.

Menurut hasil wawancara dengan informan 1 (satu) Ibu E pasien BPJS asal Kawali diperoleh keterangan sebagai berikut.

Untuk pengguna BPJS masalah biaya tidak menjadi pertimbangan, mengingat semuanya telah di kaper oleh pemerintah, baik BPJS yang membayar tiap bulannya maupun tidak. Tetapi untuk pasien umum masalah biaya harus menjadi pertimbangan.

Keterangan di atas, dapat diketahui bahwa mengenai biaya untuk pasien BPJS bukan masalah lagi, mengingat semuanya telah di kaper pemerintah.

Keterangan di atas diperkuat oleh keterangan yang diberikan oleh informan dua (2) Bapak H. asal Panawangan sebagai pengguna BPJS, diperoleh keterangan sebagai berikut

Saya tidak memiliki hambatan dengan masalah niaya karena saya menggunakan BPJS sehingga masalah biaya dapat dikesampingkan.

Pendapat di atas hampir sama dengan pendapat informan satu bahwa mengenai masalah biaya tidak perlu di dijadikan hambatan karena menggunakan kartu BPJS. Sementara itu hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu N sebagai penyuluh kesehatan masyarakat, yang bertugas di RSUD Kawali diperoleh keterangan bahwa

Untuk pasien BPJS, tidak perlu adanya pertimbangan biaya, karena telah terkaper oleh BPJS tersebut, namun untuk pasien yang tidak menggunakan biaya, maka perlu adanya pertimbangan mengenai biaya. Tetapi pada dasarnya untuk berobat ke rumah sakit biaya tidak akan terlalu mahal.

Hasil wawancara dengan pegawai RSUD Kawali bagian Pelayanan Kesehatan Masyarakat menunjukkan bahwa: masalah biaya bukan hambatan untuk melakukan pemeriksaan kesehatan karena telah dikaper oleh BPJS. Wawancara selanjutnya dilakukan dengan ibu AY salah seorang perawat Poli Anak yang bertugas di RSUD Kawali, diperoleh keterangan sebagai berikut.

Masalah biaya atau administrasi yang dikeluarkan oleh pasien pengguna kartu BPJS tidak menggunakan biaya.

Dari kedua keterangan di atas, jelas menggambarkan bahwa bagi pasien BPJS masalah biaya bukan menjadi kendala lagi. Keterangan

lainnya diberikan oleh informan 5 yaitu Dokter yang memberikan pelayanan, dengan hasil sebagai berikut.

Kami melayani pasien dengan menggunakan kartu BPJS yang pada dasarnya tidak menggunakan biaya sedikitpun karena telah di bayar langsung oleh pemerintah melalui kartu jaminan kesehatan BPJS.

Keterangan tersebut melengkapi keterangan lainnya yang menyatakan bahwa untuk pasien BPJS tidak ada pungutan biaya apapun karena semuanya telah terkaper oleh kartu jaminan kesehatan dari BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui bahwa pelaksanaan indikator adanya jaminan kepastian biaya dalam pelayanan kesehatan telah dilaksanakan dengan optimal. Contoh RSUD Kawali menyediakan informasi yang jelas dan terperinci mengenai biaya setiap jenis pelayanan, termasuk biaya pendaftaran, konsultasi, tindakan medis, dan rawat inap. Informasi ini tersedia di website rumah sakit dan di papan informasi yang mudah diakses oleh pasien, sehingga pasien dapat mengetahui estimasi biaya sebelum menerima pelayanan.

Sementara itu hasil observasi diketahui bahwa: selama ini jaminan kesehatan berupa kartu BPJS tersebut digunakan untuk mengkaper biaya pelayanan kesehatan baik tingkat puskesmas maupun tingkat rumah sakit.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas, maka indikator Adanya jaminan kepastian biaya dalam pelayanan kesehatan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ada.

Hal ini sejalan dengan Prinsip-prinsip pelayanan Nomor 81 Tahun 1993, yang direvisi melalui Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, diantaranya adalah : (1). Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. (2). Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum. (3). Kenyamanan lingkungan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, lingkungan yang indah dan sehat, dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti biaya pelayanan.

Dengan demikian maka Adanya jaminan kepastian biaya dalam pelayanan kesehatan di RSUD Kawali dibuktikan dengan tidak adanya pungutan lain terutama pada pasien BPJS sehingga pasien pengguna kartu BPJS/KIS tidak harus memikirkan biaya tambahan selain yang sudah tercover dalam kartu tersebut.

5. *Empathy* (Empati)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan organisasi publik memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

a. Petugas melayani dengan sikap sopan santun

Sikap petugas pelayanan kesehatan menjadi penting untuk dijaga, agar pelayanan yang diberikan tidak mengecewakan. Untuk mengetahui bagaimana indikator ini dilaksanakan, maka dilakukan wawancara dengan hasil sebagai berikut

Menurut hasil wawancara dengan informan 1 (satu) Ibu E pasien BPJS asal Kawali diperoleh keterangan sebagai berikut.

Petugas pelayanan kesehatan baik petugas administrasi maupun petugas lainnya seperti perawat dan dokter Alhamdulillah dapat memberikan pelayanan yang baik dan ramah pada kami. Sehingga kami merasa bahwa RSUD Kawali menjadi salah satu layanan kesehatan yang tepat kami kunjungi untuk mengatasi, masalah kesehatan kami.

Keterangan di atas, dapat diketahui bahwa petugas memberikan pelayanan baik, ramah dan santun. Keterangan tersebut diperkuat oleh keterangan yang diberikan oleh informan dua (2) Bapak H. asal Panawangan sebagai pengguna BPJS, diperoleh keterangan sebagai berikut

Alhamdulillah saya mendapatkan pelayanan yang baik, ramah dan santun dari petugas pelayanan yang ditugaskan oleh RSUD Kawali.

Pendapat di atas hampir sama dengan pendapat informan satu bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang santun dan ramah. Sementara itu hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu N sebagai penyuluh kesehatan masyarakat, yang bertugas di RSUD Kawali diperoleh keterangan bahwa:

Sesuai janji kode etik kami bahwa kami harus memberikan pelayanan yang ramah dan santun. Dimana pelayanan yang ramah dan santun menjadi icon perusahaan yaitu RSUD Kawali.

Hasil wawancara dengan pegawai RSUD Kawali bagian Pelayanan Kesehatan Masyarakat menunjukkan bahwa: pemberian pelayanan yang ramah dan santun menjadi tuntutan profesi mereka sebagai petugas pelayanan kesehatan. Wawancara selanjutnya dilakukan dengan ibu AY salah seorang perawat Poli Anak yang bertugas di RSUD Kawali, diperoleh keterangan sebagai berikut

Ya. Kami memberikan pelayanan sebaik mungkin, sebagaimana yang telah di tentukan perusahaan dalam hal ini adalah RSUD Kawali, dimana dalam perjanjian kerja kami bahwa kami harus siap untuk memberikan pelayanan sepenuh hati, sopan dan santun.

Dari kedua keterangan di atas, jelas menggambarkan bahwa pelayanan yang sopan dan santun telah menjadi kewajiban setiap petugas yang bekerja di RSUD Kawali. Keterangan lainnya diberikan oleh informan 5 yaitu Dokter yang memberikan pelayanan, dengan hasil sebagai berikut.

Pemberian pelayanan dengan sikap sopan dan santun menjadi suatu kegiatan yang positif dan menjadi suatu kewajiban bag setiap petugas kesehatan. Sebab dengan cara tersebut, sedikit atau banyak dapat meringankan beban mereka yang sedang sakit.

Keterangan tersebut melengkapi keterangan lainnya yang menyatakan bahwa pemberian pelayanan dengan sikap sopan dan santun menjadi keharusan dan ketetapan yang ditentukan oleh RSUD Kawali.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui bahwa pelaksanaan indikator petugas melayani dengan sikap sopan santun telah dilaksanakan dengan optimal. Seperti saat pasien atau pengunjung tiba di RSUD Kawali, petugas keamanan dan petugas penerima tamu menyambut mereka dengan senyuman dan sapaan ramah. Mereka membantu

mengarahkan pasien ke bagian pendaftaran atau poli yang tepat dengan bahasa yang sopan dan menyenangkan, Petugas administrasi di bagian pendaftaran selalu berusaha untuk bersikap sopan dan membantu, dan lain sebagainya

Sementara itu hasil observasi diketahui bahwa: selama ini petugas berusaha memberikan pelayanan dengan sikap sopan dan santun, sehingga pasien merasa nyaman dalam mendapatkan perawatannya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas, maka indikator Petugas melayani dengan sikap sopan santun, telah dilaksanakan dengan optimal.

Hal ini sejalan dengan pendapat Potter dalam Supriyono (2003:16), pelayanan yang berkualitas perlu beberapa kriteria, antara lain : Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.

Dengan demikian maka pemberian pelayanan yang dilakukan oleh Petugas (perawat, dokter, bidan dan *stakeholder* lainnya) telah dibuktikan oleh kepuasan pasien yang telah menggunakan jasa RSUD Kawali.

b. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif

Perlakuan yang sama dan tidak diskriminatif menjadi wacana yang jelas dan idak berlaku untuk RSUD Kawali. Untuk mengetahui bagaimana indikator ini dilaksanakan, maka dilakukan wawancara dengan hasil sebagai berikut.

Menurut hasil wawancara dengan informan 1 (satu) Ibu E pasien BPJS asal Kawali diperoleh keterangan sebagai berikut.

Yang saya lihat dan saya rasakan adanya perbedaan sikap petugas terhadap pasien umum dan pasien BPJS dan juga lebih mengutamakan pasien yang merupakan anggota keluarganya atau orang-orang terdekatnya baik dalam pelayanan maupun pada saat pengambilan obat.

Keterangan di atas, dapat diketahui bahwa masih adanya perlakuan istimewa dari pihak RSUD maupun petugas kesehatan. Yang tampak antara pengguna kartu KIS/BPJS dan anggota keluarganya atau orang-orang terdekatnya dengan pasien umum. Keterangan di atas diperkuat oleh keterangan yang diberikan oleh informan dua (2) Bapak H. asal Panawangan sebagai pengguna BPJS, diperoleh keterangan sebagai berikut

Dalam hal pelayanan RSUD Kawali masih terkesan membeda-bedakan antara pasien umum dengan pasien pengguna kartu (KIS/BPJS). Sehingga untuk pengguna BPJS merasa adanya perlakuan yang kurang berkenan dalam hal pemberian pelayanan yang dilakukan oleh petugas. kami memperoleh hak yang sama dan diperlakukan sama, termasuk saya sebagai pengguna kartu BPJS.

Pendapat di atas hampir sama dengan pendapat informan satu bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas terkesan diskriminatif, yang memiliki hubungan darah (persaudaraan, kekerabatan dan kedekatan) memiliki akses mudah untuk mendapatkan pelayanan. Sebaliknya bagi pasien yang murni tidak memiliki ikatan apapun terkesan dibelakangkan. Sementara itu hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu N sebagai penyuluh kesehatan masyarakat, yang bertugas di RSUD Kawali diperoleh keterangan bahwa:

Ya menurut kami sudah sesuai dengan keinginan pasien dan sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang diberikan RSUD Kawali, tetapi untuk kemauan pasien yang beraneka ragam sifatnya kami kurang tau. Misalnya ada pasien yang lebih senang berobat di RSUD Kawali karena ramah katanya, itu kata pasien.

Hasil wawancara dengan pegawai RSUD Kawali bagian Pelayanan Kesehatan Masyarakat menunjukkan bahwa: tidak ada yang dispesialkan oleh petugas terhadap pasiennya. Wawancara selanjutnya dilakukan dengan ibu AY salah seorang perawat Poli Anak yang bertugas di RSUD Kawali, diperoleh keterangan sebagai berikut

Perlu diketahui orang yang berobat di RSUD ini bukan hanya masyarakat Kecamatan Kawali saja, tetapi banyak juga yang berasal dari luar Kawali, bahkan ada yang dari luar Kabupaten. Padahal jarak tempuh dari tempatnya tersebut bisa puluhan kilo meter dan jalannya juga kurang bagus.

Dari kedua keterangan di atas, jelas menggambarkan bahwa selama ini pasien yang datang tidak hanya dari kecamatan Kawali bahkan ada yang lintas kecamatan maupun lintas kabupaten seperti Kuningan. Keterangan lainnya diberikan oleh informan 5 yaitu Dokter yang memberikan pelayanan, dengan hasil sebagai berikut.

Pasien merasa mendapat pelayanan yang baik dari RSUD ini. O...ya, walaupun mereka datang dari luar tetapi pelayanan yang kami berikan sama lo. tanpa kami beda-bedakan. Katanya sih... pelayanan di Rawat Inap bagus dan enak, orangnya ramah-ramah, makanya walaupun jauh mereka datang ke sini.

Keterangan tersebut melengkapi keterangan lainnya yang menyatakan bahwa selama ini RSUD Kawali memberikan pelayanan dengan tidak diskriminatif.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui bahwa pelaksanaan indikator Petugas melayani dengan tidak diskriminatif belum dilaksanakan

dengan optimal. Walaupun hasil wawancara dengan ke tiga petugas menyatakan tidak adanya perbedaan diantara pasien, namun pendapat yang diberikan pasien berbeda terutama pasien pengguna KIS/BPJS memberikan persepsi yang berbeda. Sehingga pihak rumah sakit perlu melakukan tindakan perbaikan terhadap cara pelayanan pasiennya.

Sementara itu hasil observasi diketahui bahwa: proses pelayanan kesehatan pada RSUD Kawali diperoleh kenyataan masih adanya ketidakpuasan yang dialami oleh pasien (KIS/BPJS) terhadap pelayanan petugas jika dibandingkan dengan petugas yang memiliki kedekatan, kekeluargaan dan kenalan dengan pasien dan juga pelayanan yang diberikan pelayanan dengan pasien umum jika dibandingkan dengan pelayanan pada pasien BPJS/KIS.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas, maka indikator Petugas melayani dengan tidak diskriminatif belum dilaksanakan dengan optimal.

Sementara itu, dalam Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 menetapkan ada 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran kepuasan yang salah satunya adalah : Keadilan dalam mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

Hambatan yang dihadapi sehubungan dengan pelaksanaan indikator tersebut adalah kurangnya pemahaman semua pihak mengenai

pelaksanaan pemberian *Empathy* kepada pasien baik itu pengguna kartu (KIS/BPJS) maupun umum yang dapat mengundang persepsi yang salah.

Upaya yang dilakukan oleh pihak RSUD Kawali adalah dengan meningkatkan manajemen pelayanan, sehingga tidak ada kesan diskriminatif baik itu bagi pasien pengguna kartu (KIS/BPJS) maupun pasien umum.

Dengan demikian maka dalam hal melayani dengan tidak diskriminatif di RSUD Kawali perlu ditingkatkan untuk memastikan bahwa semua pasien, baik pengguna kartu (KIS/BPJS) maupun pasien umum, mendapatkan pelayanan yang adil dan setara.

c. Petugas melayani dan menghargai setiap pasien

Proses pelayanan dan penghargaan kepada setiap pasien yang dilakukan petugas menjadi unsur penting dalam melaksanakan pelayanan yang berkualitas. Untuk mengetahui bagaimana indikator ini dilaksanakan, maka dilakukan wawancara dengan hasil sebagai berikut

Menurut hasil wawancara dengan informan 1 (satu) Ibu E pasien BPJS asal Kawali diperoleh keterangan sebagai berikut.

Sebagai pasien pelanggan RSUD Kawali, kami merasa di layani dan dihargai, walaupun kami berasal dari masyarakat biasa-biasa saja, tetapi pelayanan mereka pada kami sudah maksimal.

Keterangan di atas, dapat diketahui bahwa Petugas memperlakukan pasiennya dengan sopan, dan menghargai. Keterangan di atas diperkuat oleh keterangan yang diberikan oleh informan dua (2) Bapak H. asal

Panawangan sebagai pengguna BPJS, diperoleh keterangan sebagai berikut

Yang saya rasakan bahwa pemberian pelayanan dari petugas RSUD Kawali sudah baik dan dapat menghargai pasiennya.

Pendapat di atas hampir sama dengan pendapat informan satu bahwa petugas mampu memberikan pelayanan maksimal dan menghargai pasiennya. Sementara itu hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu N sebagai penyuluh kesehatan masyarakat, yang bertugas di RSUD Kawali diperoleh keterangan bahwa:

Sejauh ini kami merasa bahwa kami telah memberikan pelayanan maksimal dan selalu menghargai apa yang menjadi keputusan pasiennya. Sehingga kami selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik.

Hasil wawancara dengan pegawai RSUD Kawali bagian Pelayanan Kesehatan Masyarakat menunjukkan pemberian pelayanan dan penghargaan sudah menjadi tugas petugas pelayanan kesehatan di RSUD Kawali. Wawancara selanjutnya dilakukan dengan ibu AY salah seorang perawat Poli Anak yang bertugas di RSUD Kawali, diperoleh keterangan sebagai berikut

Pelayanan dan penghargaan menjadi suatu hal yang tidak dapat dipisahkan bagi pengelola layanan kesehatan, sebab keduanya harus dilaksanakan secara beriringan yanpa adanya kekecualian. Begitu yang dilakukan petugas pelayanan pada RSUD Kawali, dimana kepatuhan mereka akan tugas pokok dan fungsinya dipertaruhkan.

Dari kedua keterangan di atas, jelas menggambarkan bahwa dalam hal pelayanan dan penghargaan menjadi suatu aspek penting diterapkan pada

suatu usaha jasa pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu kedua hal tersebut sangat diperhatikan.

Keterangan lainnya diberikan oleh informan 5 yaitu Dokter yang memberikan pelayanan, dengan hasil sebagai berikut.

Kami sebagai petugas kesehatan berusaha untuk memberikan pelayanan maksimal dan penghargaan yang layak kepada setiap pasien kami.

Keterangan tersebut melengkapi keterangan lainnya yang menyatakan bahwa petugas kesehatan telah memberikan pelayanan dan penghargaan maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui bahwa pelaksanaan indikator petugas melayani dan menghargai setiap pasien telah dilaksanakan dengan optimal. Misalnya memberikan sambutan hangat saat kedatangan pasien, konsultasi dengan dokter yang ramah, Pelayanan yang Responsif terhadap Kebutuhan Pasien, Perhatian Khusus untuk Pasien Rentan, dan lain sebagainya.

Sementara itu hasil observasi diketahui bahwa semua pasien mendapatkan perlakuan yang sama dilayani dan dihormati sesuai dengan SOP yang diterapkan di RSUD Kawali.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas, maka indikator Tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini sejalan dengan pendapat Rienke (2004:21), yaitu : “Pelayanan Kesehatan diartikan sebagai pemberian perhatian kepada masyarakat yang menyangkut atau berhubungan dengan sarana dan prasarana kesehatan

termasuk tenaga kesehatan, agar masyarakat merasa aman dan terjamin dalam memeriksakan kesehatan.

Dengan demikian maka pelayanan dan penghargaan yang diberikan oleh Petugas RSUD Kawali telah dilaksanakan dan mampu memberikan pelayanan optimal.

Bertolak dari deskripsi hasil penelitian diatas, maka dapat diketahui masih ada beberapa dimensi yang masih belum optimal yaitu dimensi *tangible*, dimensi *responsiveness* dan dimensi *empathy*. Sedangkan untuk dimensi *reliability* dan dimensi *assurance* sudah dilaksanakan secara optimal.