

**ANALISA KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Studi kasus IGD RSUD Bangkinang Kabupaten Kampar)**

FAJRUL LEPI RIMA DAN Dr. FEBRI YULIANI M.Si

Fisip Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru
28293

*e-mail:*fajrullepifrima@yahoo.com

CP: 08127686339

Abstract :

Emergency Room is one of public organization oriented to service that aims to serve and provide satisfaction to the people, especially on the health aspects. To give satisfaction to the patient the nurse must provide nursing care in accordance with the expected expertise and skills possessed by nurse, especially nurse on duty in the ER. Emergency Room care is a service for people who need fast and professional handling. Improved service must be made priority Hospitals, especially in the emergency room of the installation in order to create expectations and patients satisfaction.

There are some barriers or obstacles in providing health care to patients Emergency Room, among others, the low Human Resources owned by the Emergency Room in providing health services, lack of health care facilities supporting works, and hospitality workers and the lack labor discipline medical residing in the Emergency Room Bangkinang hospitals in providing health services. In order to overcome barriers or obstacles in providing health care in the Emergency Room then, required quality of health services, which on one hand can satisfy the users of the services, and on the other hand its implementation procedures in accordance with the code of ethics and standards that have been set.

The concept of the theory is a theory that researchers use health services consisting of available, sustainable, Acceptable and reasonable, easy to achieve, easy to reach and grade. This study used qualitative research methods to the assessment of descriptive data. In collecting the data, the researchers used interview techniques, observation and study literature. By using key informant and the informant as a supplementary source of information.

The results of this study indicate that, Customer Satisfaction Analysis On Public Service. (Study case in Bangkinang Hospital Emergency Room) assessed to be less, due to the lack of human resources and facilities owned by the Hospital Emergency Room Bangkinang and there are many grievances felt by the customer's Hospital for the lack of service provided by the Emergency Room.

Keywords : Satisfaction, Service, Installation Emergency

PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997 : 270) yaitu : *“without costumers, the service firm has no reason to exist”*. Oleh karena itu badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat yang mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan. Disamping itu kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, (Men PAN, 2004 : 5)

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan mengetahui kepuasan masyarakat unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan dilingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerjasama Kementerian PAN dengan BPS.

Salah satu dari Pelayanan publik adalah dibidang kesehatan, dalam suatu Negara pelayanan publik dibidang kesehatan merupakan salah satu hal vital yang harus dipikirkan dan direncanakan secara matang sebab akan berhubungan langsung dengan kesejahteraan rakyatnya sendiri. Memperbaiki tingkat kesehatan rakyat secara tidak langsung akan meningkatkan produktivitas kerja para sumber daya manusia (SDM) didalam suatu Negara, secara perlahan juga akan mempercepat laju pembangunan Negara itu sendiri.

Sesuai dengan amanat UUD Pasal 28H ayat 1, bahwa” Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Pemerintah harus memutar otak lebih keras lagi untuk mewujudkan bunyi pasal tersebut sehingga seluruh lapisan masyarakat Indonesia dapat merasakan pelayanan publik kesehatan yang baik dan sesuai dengan harapan mereka.

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi publik yang berorientasi pada pelayanan yang bertujuan untuk melayani dan memuaskan masyarakat terutama pada aspek kesehatan dan memiliki sumber biaya dan legitimasi dar Negara. Rumah sakit umum daerah termasuk salah satu organisasi sosial yang memiliki tanggung jawab moral atau akuntabilitas kepada rakyat banyak, dengan demikian Rumah sakit umum

daerah berkewajiban melayani semua golongan masyarakat. Perkembangan ekonomi dan dunia usaha telah menimbulkan persaingan yang makin tajam, demikian halnya dengan industri pelayanan kesehatan sebagai dampak kemajuan teknologi bidang kesehatan menuntut pembiayaan dan investasi yang sangat mahal, sementara itu kemampuan Pemerintah dalam membiayai pelayanan kesehatan masyarakat semakin terbatas. Oleh karena itu perlu memberikan otonomi dengan ruang gerak yang lebih leluasa bagi Rumah sakit dan mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, sekaligus diharapkan badan layanan umum (BLU) Rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Pelayanan merupakan karamah tamahan petugas Rumah sakit, dan kecepatan dalam memberikan pelayanan, Rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung ke Rumah sakit. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan yang diberikan, misalnya : Pelayanan yang cepat, tanggap dan keramh tamahan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Kepuasan pelanggan ini sering didefinisikan sebagai respon ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan publik.

Untuk memberikan kepuasan pada pasien maka perawat harus memberikan pelayanan keperawatan yang diharapkan sesuai dengan keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh perawat, terutama perawat yang bertugas di Instalasi Gawat Darurat RSUD Bangkinang. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien, pasien yang merasa puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Rumah sakit umum daerah Bangkinang memiliki tugas pokok yang sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor : 06 Tahun 2012 yaitu membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan dibidang pelayanan kesehatan secara berdayaguna dan berhasilguna sesuai dengan standar pelayanan Rumah sakit dengan mengutamakan penyembuhan, pemulihan dengan upaya peningkatan serta pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan (*Preventif, Curative maupun Rehabilitatif*).

Dalam pelaksanaan pelayanan yang bermutu Kepala Bidang Pelayanan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan dirumah sakit, yang mempunyai tugas pokok sebagai berikut : Membantu direktur dalam penyelenggaraan urusan pelayanan medis, Pelayanan penunjang medis, pelayanan keperawatan, mengkoordinir dan melakukan pemantauan serta pengawasan, penilaian penggunaan fasilitas kegiatan pelayanan terhadap pelayanan kesehatan Rumah sakit.

Selain itu Rumah sakit umum daerah Bangkinang memiliki Visi yaitu terwujudnya pelayanan kesehatan paripurna yang bermutu dan terjangkau dalam lingkungan masyarakat yang berbudaya, sejahtera dan agamis. Seta Misi RSUD Bangkinang yaitu melaksanakan pelayanan medis dan keperawatan yang prima dan terjangkau dengan tidak mengabaikan pelayanan terhadap masyarakat miskin sesuai dengan standar pelayanan Rumah sakit, menyelenggarakan manajemen Rumah sakit

yang Responsif, Akuntabel, Transparan dan Partisipatif melaksanakan pengembangan dan peningkatan sarana dan prasarana medis dan non medis serta sumber daya manusia yang handal dan mampu menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran (IPTEKDOK).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti berusaha untuk mengungkapkan fakta sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa melakukan intervensi terhadap kondisi yang terjadi. Penelitian kualitatif bertujuan untuk membuat gambaran dan hubungan antara fenomena yang diselediki. Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel bebas, tapi menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya.

Untuk mencari jawaban atas permasalahan dalam penelitian ini penulis menggunakan informan yang bertindak sebagai sumber data dan informan terpilih serta yang bersangkutan dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan sebagai objek informasi tentang pelayanan publik di Instalasi Gawat Darurat RSUD Bangkinang. Dalam wawancara yang dilakukan dengan informan, peneliti menggunakan metode *Snowball Sampling*. Metode *Snowball Sampling* adalah metode penentuan sampel yang pertama-tama dipilih satu atau dua orang, tetapi karena dua orang ini belum dirasa lengkap dalam memberikan data, maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang sebelumnya.

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yakni data primer dan data sekunder sesuai dengan pengelompokan informasi atau data yang telah diperoleh. Data primer yakni data yang diperoleh secara langsung dari wawancara dengan *key informan* dan informan-informan susulan penelitian mengenai pelayanan publik di Instalasi Gawat Darurat RSUD Bangkinang, serta mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan publik di Instalasi Gawat Darurat RSUD Bangkinang Kabupaten Kampar. Data sekunder yakni data yang diperoleh dari Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik (Studi Kasus Instalasi Gawat Darurat RSUD Bangkinang)

Penulis akan menyajikan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang yang mengenai Analisa kepuasan masyarakat tentang pelayanan publik (Studi kasus Instalasi Gawat Darurat RSUD Bangkinang). Dari hasil penelitian telah terkumpul sejumlah data yang diperlukan. Meliputi data mengenai Analisa kepuasan masyarakat tentang pelayanan publik (Studi kasus Instalasi Gawat Darurat RSUD Bangkinang).

Untuk mrngetahui bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Instalasi Gawat Darurat RSUD Bangkinang, maka dilakukan beberapa orang informan yang merupakan masyarakat yang datang untuk berobat ke Instalasi

Gawat Darurat RSUD Bangkinang, adapun indikator penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat sebagai berikut :

Tersedia dan berkesinambungan

Pelayanan gawat darurat (*emergency care*) adalah bagian dari pelayanan kedokteran yang dibutuhkan oleh penderita dalam waktu segera (*immediately*) untuk menyelamatkan kehidupannya (*life saving*). Unit kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan gawat darurat disebut dengan Instalasi Gawat Darurat, tergantung dari kemampuan yang dimiliki, keberadaan Instalasi Gawat Darurat (IGD) tersebut beraneka macam. Namun yang lazim ditemukan adalah yang tergabung dalam Rumah sakit (*hospital based emergency*).

Hanya saja betapapun telah majunya sistem Rumah sakit yang dianut oleh suatu Negara, bukan lalu berarti tiap Rumah sakit memiliki kemampuan mengelola Instalasi Gawat Darurat sendiri. Untuk mengelola kegiatan Instalasi Gawat Darurat memang tidak mudah, penyebab utamanya adalah karena Instalasi Gawat Darurat adalah salah satu dari unit kesehatan yang paling padat modal, padat karya, serta padat teknologi.

Syarat pokok pertama pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan tersebut harus tersedia di masyarakat (*available*) serta bersifat berkesinambungan (*continous*). Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya di masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan.

Ketersediaan yang dimaksud disini adalah sumber daya manusia dan fasilitas yang dimiliki oleh Instalasi Gawat Darurat haruslah terpenuhi sesuai dengan kebutuhan Instalasi Gawat Darurat, baik dari segi kualitas dan kuantitasnya untuk menunjang pelayanan yang prima.

Berkesinambungan yang dimaksud adalah pelayanan yang secara terus-menerus seiring dengan kesadaran masyarakat yang semakin meningkat dibidang kesehatan, maka Rumah sakit adalah salah satu sarana penyelenggara pelayanan kesehatan yang berkesinambungan dengan fasilitas kesehatan lebih lengkap dibanding instansi kesehatan lainnya.

Dapat diterima dan wajar

Syarat pokok kedua pelayanan kesehatan yang baik adalah yang dapat diterima (*acceptable*) oleh masyarakat serta bersifat wajar (*appropriate*). Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan dan kepercayaan masyarakat, serta bersifat tidak wajar, bukanlah suatu pelayanan kesehatan yang baik.

Peningkatan pelayanan haruslah tetap menjadi prioritas Rumah sakit, terutama di Instalasi Gawat Darurat sebagai tindakan pelayanan pertama yang dibutuhkan oleh pasien dalam waktu segera (*immediatly*), untuk menyelamatkan pasien (*life saving*), sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan yang diberikan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang.

Peningkatan pelayanan serta penambahan sumber daya manusia berupa tenaga medis khususnya dokter umum dan dokter spesialis dan penambahan fasilitas peralatan medis diharapkan menjadi fokus pihak Instalasi Gawat Darurat RSUD Bangkinang untuk menjadi Rumah sakit yang memberikan pelayanan maksimal sehingga pelayanan yang diberikan dapat diterima oleh masyarakat.

Mudah dicapai

Syarat pokok ketiga pelayanan kesehatan yang baik adalah yang mudah dicapai (*accessible*) oleh masyarakat. Pengertian ketercapaian yang dimaksud disini terutama dari sudut lokasi. Dengan demikian untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting. Pelayanan kesehatan yang terlalu terkonsentrasi di daerah perkotaan saja, dan sementara itu tidak ditemukan di daerah pedesaan, bukan pelayanan yang baik.

Jika ditinjau dari cakupan lokasinya, Rumah Sakit dapat dibedakan atas beberapa macam yang kesemuanya tergantung dari pembagian sistem Pemerintah yang dianut. Misalnya Rumah sakit Pusat jika lokasinya di Ibukota Negara, Rumah Sakit Provinsi jika lokasinya di Ibukota Provinsi dan Rumah Sakit Kabupaten jika lokasinya di ibukota kabupaten.

Daerah cakupan (*catchment area*) bila dipakai di unit kesehatan, istilah ini berarti daerah asal pasien yang datang ke pelayanan kesehatan. Untuk Rumah Sakit wilayah atau daerah, daerah cakupan adalah seluruh bagian atau daerah, untuk pusat kesehatan daerah cakupan adalah Desa-desa di sekitar pusat kesehatan.

Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang sudah strategis karena terletak di pusat kota sehingga Rumah Sakit Umum Daerah ini mudah di temukan, namun untuk daerah-daerah yang letaknya jauh dari Kota Bangkinang mereka merasa kesulitan untuk sampai ke Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang karena membutuhkan waktu yang cukup lama untuk sampai ke Rumah Sakit.

Mudah dijangkau

Syarat pokok ke-empat pelayanan kesehatan yang baik adalah yang mudah dijangkau (*affordable*) oleh masyarakat. Pengertian keterjangkauan yang dimaksudkan disini terutama dari sudut biaya. Untuk dapat mewujudkan keadaan yang seperti ini harus dapat diupayakan biaya pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang mahal dan karena hanya mungkin dinikmati oleh sebagian kecil masyarakat saja, bukan pelayanan kesehatan yang baik.

Biaya pelayanan adalah segala biaya sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besarnya dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Biaya kesehatan adalah besarnya dana yang harus disediakan untuk menyelenggarakan dan atau memanfaatkan berbagai upaya kesehatan yang diperlukan oleh perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Tabel 1.1
Tarif Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah
Bangkinang

NO	JENIS PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)	TARIF
1	Konsul Dokter Spesialis (IGD)	Rp.50.000
2	Debridement -Kecil -Sedang -Besar	Rp.20.000 Rp.30.000 Rp.51.000
3	Perawatan Luka Kecil (Jahitan <5)	Rp.24.000
4	Perawatan Luka Ringan (Jahitan 6-10)	Rp.45.000
5	Perawatan Luka Sedang (Jahitan > 10)	Rp.45.000
6	Perawatan Luka Besar (Jahitan >30)	Rp.103.000
7	Perawatan Khusus Bekas Luka (Khitan, Vena seksi, dll)	Rp.150.000
8	Pasang Spalak Kecil (s/d 30 cm)	Rp.20.000
9	Pasang Spalak Sedang (30-60 cm)	Rp.38.000
10	Pasang Spalak Besar (> 60 cm)	Rp.60.000
11	Pasang Gips Antebrachi Sirculer Dewasa	Rp.100.000
12	Pasang Gips Antebrachi Sirculer Anak	Rp.90.000
13	U Slab Dewasa	Rp.165.000
14	U Slab Anak-anak	Rp.155.000
15	Gips Shoes Dewasa	Rp.170.000
16	Gips Shoes Anak-anak	Rp.140.000
17	Gips Long Length Sirculer Dewasa	Rp.280.000
18	Gips Long Length Sirculer Anak	Rp.230.000
19	Gips Long Length Slab Dewasa	Rp.280.000
20	Gips Long Length Slab Anak	Rp.230.000

Sumber : Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Kab. Kampar tahun 2012

Untuk biaya pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat sendiri, Rumah sakit umum daerah Bangkinang telah menetapkan tarif pelayanan yang diberikan oleh pihak Instalasi Gawat Darurat.

Bermutu

Syarat kelima pelayanan kesehatan yang baik adalah yang bermutu (*quality*). Pengertian mutu yang dimaksudkan disini adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramah-tamahan petugas dalam melayani pasien, dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita oleh pasien. Mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi mutakhir dan atau otonomi profesi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Sedangkan dari pengamatan dilapangan dan berdasarkan keterangan dari informan, mutu pelayanan yang diberikan Instalasi Gawat Darurat dinilai masih kurang, hal ini dapat dilihat dari kurangnya kedisiplinan oleh tenaga medis seperti dokter, sehingga banyak pelanggan Rumah sakit yang mengeluhkan lambannya penanganan pihak Instalasi Gawat Darurat terhadap pasien, kurangnya kualitas tenaga medis membuat penanganan terhadap pasien menjadi tidak maksimal.

A. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi pelayanan publik di Instalasi Gawat Darurat RSUD Bangkinang

Telah diketahui sebelumnya bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pelayanan publik di Instalasi Gawat Darurat RSUD Bangkinang Kabupaten Kampar, ternyata faktor-faktor yang mempengaruhi tentang pelayanan publik di Instalasi Gawat Darurat RSUD Bangkinang, yang peneliti temukan dilapangan adalah sebagai berikut:

Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Bangkinang, maksudnya adalah dilihat dari segi tingkat kemampuan, pengetahuan dan keahlian yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan, baik secara prosedur, sistem, proses dan teknis didalam organisasi. Dalam hal ini tenaga medis dituntut untuk memiliki kemampuan, pengetahuan dan keahlian yang cukup untuk dapat melaksanakan pekerjaan, bukan hanya pengalaman SDM yang diperlukan, namun kemampuan, pengetahuan dan keahlian yang dimiliki SDM juga modal awal dalam membantu pelaksanaan tugasnya. Dari hasil data yang diperoleh melalui wawancara yang dilakukan di Rumah sakit umum daerah Bangkinang .

Adapun indikator untuk melihat Sumber Daya Manusia di Instalasi Gawat Darurat RSUD Bangkinang yaitu :

- a. Kualitas petugas medis IGD
- b. Jumlah petugas medis IGD

Kualitas petugas medis adalah salah satu modal untuk melakukan pelayanan kesehatan, hal ini merupakan kunci keberhasilan yang mana kualitas dan jumlah petugas medis yaitu mampu melakukan pelayanan dengan baik dan tahu benar standar yang telah ditentukan dan tentunya orang-orang yang berkompeten dalam bidang pelayanan kesehatan. Dalam melakukan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat di Instalasi Gawat Darurat.

Tabel 1.2
Keadaan Sumber Daya Manusia di Instalasi Gawat Darurat RSUD
Bangkinang

NO	JENIS TENAGA	JUMLAH
1	Dokter Umum	4 Orang
2	Dokter Spesialis Bedah	2 Orang
3	Dokter Spesialis Kandungan	1 Orang
4	Dokter spesialis Paru	1 Orang
5	Dokter Spesialis Penyakit Dalam	1 Orang
6	Para Medis Kebidanan	2 Orang
7	Para medis Perawat	5 Orang
8	Tenaga Administrasi	1 Orang

Sumber : Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Kab. Kampar tahun 2012

Jika dilihat dari tabel diatas kuantitas dari Sumber daya manusia yang dimiliki oleh Instalasi Gawat Darurat RSUD Bangkinang dinilai masih kurang, karena Instalasi menggunakan sistem pergantian jam kerja atau *shift*.

Sehingga dalam waktu tertentu jika ada pasien yang membutuhkan penanganan yang cepat petugas yang tersedia masih kurang, oleh karena itu diperlukan adanya penambahan Sumber Daya Manusia dibidangnya.

Kepemimpinan

Dalam hal ini kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk mempengaruhi orang lain agar bekerja untuk mencapai tujuan dan sasarannya. Dimana keberhasilan kepemimpinan dalam sebuah organisasi dipengaruhi oleh kecerdasan, kedewasaan dalam kekeluargaan hubungan sosial, motivasi diri dan dorongan berprestasi serta sikap yang berhubungan dengan kemanusiaan.

Kepemimpinan yang arif dan bijaksana juga dapat memberikan motivasi dan dorongan kepada setiap bawahan agar dapat melakukan pekerjaan dengan baik. Untuk itu hendaknya pemimpin harus mampu membimbing dan mengarahkan bawahannya serta memberikan sanksi kepada petugas yang melakukan kesalahan. Dalam pengawasan yang baik hendaknya pimpinan dapat melakukannya setiap waktu, sehingga dengan adanya pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan setiap tenaga medis dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik.

Dalam proses pelayanan faktor kepemimpinan juga berperan penting dalam pencapaian tujuan yaitu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, dalam faktor kepemimpinan, seorang pimpinan tidak hanya mengerti tentang proses pelayanan, namun pemimpin hendaknya juga mengerti dengan apa yang diinginkan oleh petugas pelayanan, misalnya dengan memperlakukan bawahan seperti rekan, bukan seperti atasan dan bawahan sehingga berbentuk hubungan emosional antara individu dengan tanpa disadari akan tercipta suasana kerja yang nyaman dan akan memotivasi petugas pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan yang baik.

Selain motivasi, sanksi juga harus tegas dalam artian pemimpin memiliki peraturan yang jelas dalam pemberian pelayanan misalnya peraturan dibuat untuk meningkatkan kedisiplinan, dan dengan adanya peraturan yang tegas maka kecurangan akan lebih sedikit. Dalam hal ini sanksi yang ada pada RSUD Bangkinang khususnya Instalasi Gawat Darurat belum jelas sehingga pengawasan terhadap kinerja petugas pelayanan sulit untuk dilaksanakan yang berakibat masih adanya oknum petugas pemberi pelayanan yang tidak memberikan pelayanan dengan baik.

Dari hasil pengamatan dilapangan fungsi kepemimpinan yang dilaksanakan belum berjalan dengan baik, hal ini bisa dilihat dari pelayanan yang diberikan RSUD Bangkinang khususnya Instalasi Gawat Darurat masih kurang, serta kurangnya kedisiplinan pegawai Instalasi Gawat Darurat.

Pembiayaan

Biaya kesehatan adalah besarnya dana yang harus disediakan untuk menyelenggarakan dan atau memanfaatkan berbagai upaya kesehatan yang diperlukan oleh perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat, biaya kesehatan dapat ditinjau dari dua sudut yakni :

1. Penyedia pelayanan kesehatan

Yang dimaksud dengan biaya kesehatan dari sudut penyedia pelayanan (*health provider*) adalah besarnya dana yang harus disediakan untuk dapat menyelenggarakan upaya kesehatan. Dengan pengertian yang seperti ini

tampak bahwa biaya kesehatan dari sudut penyedia pelayanan, adalah persoalan utama pemerintah dan ataupun pihak swasta, yakni pihak-pihak yang akan menyelenggarakan upaya kesehatan.

2. Yang dimaksud dengan biaya kesehatan dari sudut pemakai jasa pelayanan (*health costumer*) adalah besarnya dana yang harus disediakan untuk dapat memanfaatkan jasa pelayanan. Berbeda dengan pengertian pertama, maka biaya kesehatan disini menjadi persoalan utama para pemakai jasa pelayanan.

Fasilitas kerja

Fasilitas kerja adalah peralatan dan perlengkapan kerja yang dibutuhkan oleh organisasi dalam mendukung pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh individu. Karena fasilitas kerja yang berhubungan dengan teknologi juga merupakan salah satu unsur yang paling penting dalam rangkaian meningkatkan semangat kerja yang dimiliki oleh setiap individu dalam organisasi.

Sebab dengan dimilikinya fasilitas kerja yang berteknologi juga dapat merangsang dan menyenangkan serta menghapus kebosanan dalam diri individu atau organisasi dalam kegiatan sehari-harinya. Selain itu kelengkapan fasilitas yang berupa sarana dan prasarana misalnya parkir yang memadai, ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas lainnya akan membantu dan dapat memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Tabel 1.3

Peralatan Medis Yang Ada di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang

NO	RUANGAN IGD	NAMA ALAT	JUMLAH
1	Traumatik	Sterilisator	1 Unit
		Lampu Operasi	1 Unit
		Troli	3 Unit
		Oksigen Konsentrat	2 Unit
		Nebulizer	1 Unit
		Lampu Ronsen	1 Unit
		Branker	3 Unit
2	Non-Traumatik	Branker	2 Unit
3	Observasi	TT	2 Unit
		Lemari Pasien	2 Unit
		Oksigen	1 Unit

4	Resusitasi	(DC) Kejut Jantung	1 Unit
		EKG Manual	1 Unit
		EKG Monitor	1 Unit
		Ventilator	1 Unit
		Defibrilator	1 Unit
		Penghisap Lendir	1 Unit
5	Kebidanan	Inkubator	1 Unit
		Lampu Pemanas	1 Unit
		Lampu Sorot	2 Unit
		TT Persalinan	1 Unit
		Oksigen	2 Unit
		TT Bayi	1 Unit
		Troli	2 Unit
		Penghisap Lendir	1 Unit
		Timbangan Bayi	1 Unit

Sumber : Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Kab. Kampar tahun 2012

SIMPULAN

Beberapa hal yang dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah berdasarkan uraian-uraian bab terdahulu terutama pada bab III maka diambil kesimpulan yang sekaligus akan menjawab tujuan diadakan penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Analisa Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik (Studi kasus Instalasi Gawat Darurat RSUD Bangkinang) dinilai masih kurang, dikarenakan dari kurangnya sumber daya manusia dan fasilitas yang dimiliki oleh Instalasi Gawat Darurat RSUD Bangkinang dan masih banyaknya keluhan yang dirasakan oleh pelanggan Rumah sakit atas kurangnya pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Gawat Darurat RSUD Bangkinang. Hal ini bisa dilihat dari indikator-indikator berikut :

a. Tersedia dan Berkesinambungan

Tidak sebandingnya jumlah dokter yang dimiliki Instalasi Gawat Darurat di RSUD Bangkinang dengan jumlah pasien yang harus mereka tangani dan minimnya fasilitas yang dimiliki oleh Instalasi Gawat Darurat, selain itu banyak dokter yang tidak berada ditempat saat pasien membutuhkan penanganan, sehingga pasien merasa diabaikan.

b. Dapat diterima dan Wajar

Pelayanan yang diberikan Instalasi Gawat Darurat dinilai masih kurang, hal ini dikarenakan masih lambatnya mereka dalam menangani pasien yang berada di Instalasi Gawat Darurat yang seharusnya mendapatkan penanganan yang cepat.

c. Mudah dicapai

Mudah dicapai disini diartikan sebagai letak Rumah Sakit apakah mudah dicapai oleh masyarakat. RSUD Bangkinang terletak di Ibukota Kabupaten Kampar dan berada dipinggir jalan raya Riau-Sumatera Barat dan Sumatera Utara sehingga akses masyarakat untuk sampai disini juga mudah dan mudah didapatkan.

d. Mudah dijangkau

Tidak sesuai nya tarif pelayanan yang diterima masyarakat dengan tarif yang sudah ditetapkan oleh Instalasi Gawat Darurat RSUD Bangkinang, dalam hal ini perlu upaya Pemerintah, khususnya Pemerintah Kabupaten Kampar dalam mengawasi tarif pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Gawat Darurat kepada masyarakat.

e. Bermutu

Masih kurangnya kedisiplinan tenaga medis yang berada di Instalasi Gawat Darurat dan minimnya jumlah sumber daya manusia dan fasilitas serta kurangnya keramah tamahan petugas Instalasi Gawat Darurat dalam menangani pasien menyebabkan kualitas mutu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat tersebut masih kurang.

Saran

Dari kesimpulan diatas maka penulis mencoba untuk memberikan saran yang dianggap relevan dan bisa membantu untuk peningkatan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Bangkinang Kabupaten Kampar.

1. Untuk meningkatkan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat, petugas medis diharapkan dapat cepat tanggap dalam menangani pasien, hal ini dikarenakan Instalasi Gawat Darurat merupakan tempat untuk melakukan pertolongan pertama untuk menyelamatkan jiwa pasien, petugas medis seharusnya lebih disiplin dan selalu berjaga di Instalasi Gawat Darurat, kemudian keramah tamahan petugas medis dalam memberikan pelayanan juga harus ditingkatkan.

2. Melihat tidak sebandingnya jumlah pasien yang ada di Instalasi Gawat Darurat dengan tenaga medis seperti dokter, bidan dan perawat serta masih kurangnya jumlah fasilitas yang ada di Instalasi Gawat Darurat seharusnya menjadi poin penting RSUD Bangkinang untuk menambah jumlah sumber daya manusia dan fasilitas, sehingga untuk selanjutnya penanganan terhadap pasien menjadi cepat tanggap dan pelayanan yang diberikan juga menjadi lebih baik.

DAFTAR RUJUKAN

- Azwar, Azrul. 1994. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara Publishier
- Hamim, Sufian. 2005. *Administrasi, Organisasi dan Manajemen Suatu Ilmu*, Teori, Konsep dan Aplikasi; ISBN
- Tjiptono, fandi. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service IV*, Yogyakarta : Andi.
- _____ 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- _____ 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayu Media.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Azwar, Azrul. 1988. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Munir, H. A. S. 2003. *Manajemen Pelayanan di Indonesia dan Aspek Administrasi*. Jakarta.Bina Aksara.
- Namawi,Hadari. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, Gadjah Mada Universitas Press.

Dokumen:

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan.

Mentri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang *Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*. Jakarta.

Kepmen PAN NO. 63/KPR/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

SK. Menkes RI No. 983/Menkes/17/1992 Tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum.