

PENYELENGGARAAN PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KUANTAN SINGINGI

Oleh

Rizki Amalia

Rizkia1996@yahoo.co.id

Pembimbing : Nur Laila Meilani

Jurusan Ilmu Administrasi - Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax 0761-63272

Abstract

The implementation of health services carried out at the Kuantan Singingi Regional General Hospital where the implementation of health services there are problems with the doctor's slow coming, waiting for the medicine to be treated for a long time, sometimes there is no medicine so it requires buying outside, the doctor is not there and there is no substitute doctor, the officers are less friendly registration. The purpose of this study is to Organize Health Services at the General Hospital of Kuantan Singingi and find out the factors that influence the Implementation of Health Services at the General Hospital of Kuantan Singingi. Using the concept of public service theory according to Suryadi (2009: 69). Using qualitative descriptive methods. The type of data used is primary data and secondary data. Data collection uses observation, interview, literature study, documentation. Data analysis used is data reduction, data presentation, conclusion drawing and verification. The results of the study addressing the Implementation of Health Services at the General Hospital of Kuantan Singingi, the hospital has not run optimally. The factors that influence the Implementation of Health Services in the General Hospital of Kuantan Singingi, are the Facilities and Infrastructure and Respom of Officers that are Poor

Keywords: Service, Health, Hospital

Latar Belakang

Undang-Undang Pelayanan Publik yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 mendefinsikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan

pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Setiap pemerintah di daerah masing-masing pasti memberikana perhatian yang lebih dalam pelayanan kesehatanya. Namun demikian, masih adanya keluhan akan pelayanan kesehatan di Kabupaten Kuantan Singingi menunjukkan kesenjangan antara kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan dan diharapkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal inilah yang akan menjadi perhatian pemerintah dimasa yang akan datang sebagai acuan strategi dalam pelayanan publi di bidang kesehatan guna menciptakan citra pelayanan kesehatan yang prima.

Salah satu pelayanan kesehatan yang diberikan Pemerintah Daerah kepada masyarakat adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD). Baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) menjadi gambaran bagaimana negara/pemerintah benar-benar telah memperhatikan hak-hak warga negaranya untuk memperoleh layanan kesehatan, mengingat selama ini pengguna layanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kuantan Singingi adalah kebanyakan dari golongan masyarakat menengah kebawah. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kuantan Singingi disamping merupakn rumah sakit rujukan yang ada di Kabupaten Kuantan Singingi juga melayani pasien yang bukan rujukan.

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kuantan Singingi antara lain, salah satunya:

1. Pelayan Poliklinik Rawat Jalan

Tabel 1.1.
Sarana Pelayan Poli di di RSUD
Kabupaten Kuantan Singingi Tahun
2017

No	Pelayanan	Jumlah
1	Poli Umum	1
2	Poli Gigi Dan Mulut	1
3	Poli Spesialis Obgins	1
4	Poli Spesialis Interne	1
5	Poli Spesialis Anak	1
6	Poli Spesialis Mata	1
7	Poli Spesialis Bedah	1

Sumber : Data RSUD Kab. Kuantan Singingi 2017

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sarana pelayanan poli di Rumah Sakit Umum Dearah Kuantan Singingi ada 7 sarana pelayanan yaitu sarana pelayanan di Poli Umum berjumlah 1, sarana pelayanan di Poli Gigi dan Mulut berjumlah 1, sarana pelayanan di Poli Spesialis Obgins berjumlah 1, sarana pelayanan di Poli Spesialis Interne berjumlah 1, sarana pelayanan di Poli Spesialis Anak berjumlah 1, sarana pelayanan di Poli Spesialis Mata berjumlah 1, sarana pelayanan di Poli Spesialis Bedah berjumlah 1.

Hasil observasi awal diperoleh informasi bahwa kedatangan masyarakat untuk berobat kemasing-masing Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kuantan Singingi selain alasan kedekatan tempat tinggal dengan lokasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) juga alasan tidak dipungutnya biaya. Sebagai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kuantan Singingi tentunya mereka

berharap mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Namun demikian, beberapa pasien masih merasakan belum puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa orang pengguna layanan Poliklinik Spesialis Mata Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kuantan Singingi masih bermasalah dalam hal:

1. Keberadaan dokter spesialis yang terkadang tidak berada ditempat, namun tidak ada dokter spesialis pengganti.
2. Lambatnya menunggu pemeriksaan, karena terlambatnya kedatangan dokter yang seharusnya memulai praktek pada pukul 08.00, tetapi justru datang pada pukul 09.30.
3. Persediaan obat yang dibutuhkan habis dan tidak jarang pula harus membeli keapotek diluar Rumah Sakit, sehingga pasien merasa kurang puas.
4. Kurang ramahnya petugas pendaftaran dan sewaktu pasien meminta penjelasan misalnya mengenai kedatangan dokter.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis memfokuskan penelitian pada **PENYELENGGARAAN PELAYANAN KESEHTAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH.**

Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk menganalisis Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi.

2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi.

2. Manfaat Penelitian

Dari tujuan diatas diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Aspek teoritis, dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi peneliti dalam memahami dan mendalami ilmu yang diperoleh selama studi serta dapat menambah pengetahuan dan pengalaman khususnya tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi.
2. Aspek praktis, diharapkan dapat menjadi salah satu sumbangan pemikiran bagi pemerintah pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kabupaten Kuantan Singingi.

Konsep Teori

1. Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan salah satu sub sistem pelayanan Kesehatan Nasional secara menyeluruh. Selain itu juga rumah sakit juga adalah merupakan industri jasa yang berfungsi untuk memenuhi salsah satu kebutuhan primer manusia, baik sebagai individu, masyarakat akat bangsa secara keseluruhan guna meningkatkan hajat hidup yang utama yaitu kesehatan (Imron, 2010:2).

Pada umumnya tugas rumah sakit ialah menyediakan keperluan untuk pemeliharaan dan pemulihan kesehatan (Siregar, 2004:10).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit umum mempunyai fungsi :

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihankesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna.
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

2. Pelayanan Publik

Thoha (2002:39) mengatakan bahwa pelayanan adalah sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan memudahkan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pelayanan yang memuaskan mengandung 4 unsur, yaitu :

- a. Pelayanan yang merata dan sama.
- b. Pelayanan yang diberikan tepat pada waktunya.
- c. Pelayanan yang merupakan pelayanan yang berkesinambungan.
- d. Pelayanan merupakan pelayanan yang selalu meningkatkan kualitas dalam pelayanan.

Sedangkan pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif bagi masyarakat antara lain :

- a. Masyarakat menghargai dan bangga terhadap korps karyawan.
- b. Masyarakat patuh terhadap aturan pelayanan.
- c. Mengarahkan usaha dalam masyarakat
- d. Menimbulkan peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat.

Menurut Dwiyanto (2008:343-344) ada beberapa indikasi dari pelayanan yaitu:

1. Sikap petugas
Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari sikap petugas seperti adanya kemudahan dalam pengurusan dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerut, sindirian, atau hal lain-lain yang sifatnya tidak wajar.

2. Prosedur pelayanan
Dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai dan norma internal dan eksternal yang telah ditetapkan dan merefleksikan pola pelayanan yang dipergunakan yaitu pola

pelayanan yang akuntabel yang mengacu kepada kepuasan publik.

3. Waktu

Ketepatan dalam waktu pelayanan penting dalam menjelaskan seberapa bagus kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat karena pelayanan yang diterima dari instansi publik dan dari segi waktu yang diberikan.

4. Fasilitas pelayanan

Fasilitas merupakan salah satu aspek yang penting untuk mencapai pelayanan yang berkualitas. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari sisi kecakapan sumber daya manusia dan jaminan waktu pelayanan yang diberikan tapi juga dapat dilihat dari kesungguhan sebuah instansi pelayanan publik dan menyediakan dan melengkapi fasilitas kantor maupun fasilitas penunjang kerja mereka.

5. Penyelenggaraan pelayanan

Acuan penyelenggaraan pelayanan yang dianggap paling penting dari suatu organisasi publik adalah dapat merefleksikan pola pelayanan yang akuntabel yang mengacu kepada kepuasan publik sebagai pengguna jasa dan berbagai inovasi pelayanan baik itu dari kemampuan dan pribadi petugas maupun dari kelengkapan penunjang baik dari fasilitas maupun penerapan norma-norma yang mudah dimengerti masyarakat

Menurut Suryadi (2009:69) mengatakan bahwa setiap

penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerimaan pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang- kurangnya meliputi :

- a. Prosedur pelayanan, yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, produk pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan; prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan :
 - a. Dalam hal pesyaratan teknis dan administrasi
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam penyelenggaraan pelayaan publik.
 - c. Kepastian waktu; penyelenggaraan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - d. Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
 - e. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - f. Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayaan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik
 - g. Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
 - h. Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
 - i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 - j. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan atau menjelaskan realitas masalah yang kompleks, dengan memberikan jawaban terhadap permasalahan yang ada pada saat penelitian dilakukan dengan cara menggambarkan berdasarkan fakta-fakta yang ada dilapangan. Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif agar dapat memahami makna dibalik data yang tampak dan melakukan eksplorasi untuk memperjelas fenomena permasalahan yang terjadi.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini di Kabupaten Kuantan Singingi. Alasan pengambilan lokasi tersebut adalah berdasarkan pantauan di lapangan, saat ini di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kuantan Singingi yang mana terjadi lambatnya kedatangan dokter, mumngu obat diapotik cukup, tidak adanya obat-obatan sehingga harus beli diluar, kurang ramahnya petugas pendaftaran, kurangnya kursi

diruang tunggu akibatnya membuat pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi kurang baik.

3. Informan Penelitian

Penelitian ini menggunakan informasi dari narasumber yang kemudian disebut sebagai Informan dalam penelitian. Informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan teknik *accidental sampling*. Teknik *purposive sampling* yang berarti bahwa informan dipilih dengan kriteria-kriteria atau ciri-ciri khusus sesuai dan memiliki kompetensi untuk memberikan informasi dan data. Teknik *accidental sampling* merupakan sampling kebetulan teknik ini biasanya peneliti akan mencari informasi yang diperlukan kepada siapapun yang berhasil ditemui (Widi 2010:207). Adapun informan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.6.
Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah	Teknik Penarikan
1.	Direktur RSUD	1	Purposive sampling
2.	Pasien	2	Accidental sampling
3.	Keluarga Pasien	6	Accidental sampling

Sumber: Data Olahan, 2018

4. Jenis dan Sumber Data

Adapun data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Data primer diperoleh dari wawancara dan observasi dengan informan dan pihak-pihak lain yang berhubungan dengan tujuan penelitian. Pencatatan sumber data primer melalui wawancara serta

pengamatan langsung. Sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari informan dilokasi penelitian yang meliputi permasalahan yang sedang diteliti.

- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui sumber kedua atau secara tidak langsung melalui dokumen, laporan-laporan, buku-buku, jurnal dan data lainnya yang relevan dengan tujuan penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan mengamati secara langsung objek yang diteliti guna untuk mengetahui sejauh mana Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi. Dalam penelitian ini, akan dilakukan observasi non-participant.

2. Wawancara (interview)

Estenberg dalam Djarm'an Satori dan Aan Komariah (2012:72) mendefinisikan wawancara atau interview sebagai berikut: "*a meeting of two person to exchange information and idea through question and response, resulting in communication and joint construction of meaning about particular topik*". Wawancara adalah merupakan suatu pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu dan informan susulan untuk memperoleh data.

3. Studi Kepustakaan

Afrizal (2016:122) merupakan penyajian hasil bacaan literatur yang telah dilakukan oleh peneliti.

Literatur berupa buku, artikel di jurnal dan makalah seminar.

4. Dokumentasi

Haris Herdiansyah (2010:143) dokumentasi adalah salah satu pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Dokumentasi dapat memberikan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi

6. Analisis Data

Analisis data yang penulis pergunakan adalah analisis model interaktif. Menurut Miles dan Huberman dalam Patilima (2011:100) analisis model interaktif ini memiliki tiga komponen analisis yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dilakukan dengan bentuk interaktif dengan proses pengumpulan data sebagai suatu siklus:

1. Reduksi data

Pada tahap ini dilakukan proses pemilihan, perumusan perhatian ada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan sehingga menajamkan menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa hingga

kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

2. Penyajian data

Selanjutnya dilakukan penyajian data. Penyajian yang dimaksud adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian yang digunakan pada penelitian ini adalah bentuk teks naratif, dimana peneliti akan menyederhanakan informasi yang kompleks kedalam kesatuan bentuk yang disederhanakan dan selektif yang mudah dipahami.

3. Menarik kesimpulan dan verifikasi

Dari pengumpulan data, peneliti mulai mencari arti benda-benda, pola-pola penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi. Kesimpulan terakhir tergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodean, penyimpangan, dan metode pencairan ulang yang digunakan. Namun disini penarikan kesimpulan hanya sebagian dari suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Pembuktian kembali atau verifikasi dapat dilakukan untuk mencari pembenaran dan persetujuan sehingga validitas dapat tercapai

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi

Untuk itu dalam penelitian ini yang mengkaji tentang bagaimana Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingipeneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Menurut **Suryadi, (2009:69)** mengatakan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerimaan pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang- kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan pada dasarnya adalah suatu susunan yang teratur dari kegiatan yang berhubungan satu sama lainnya dan prosedur-prosedur yang berkaitan melaksanakan dan memudahkan kegiatan utama dari suatu organisasi. Berkaitan dengan prosedur di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi adalah suatu alur yang harus dilalui oleh pihaknya dan dipenuhi oleh pasien untuk dapat memperoleh pelayanan dalam hal ini pelayanan berobat jalan. Prosedur ini penting untuk dilihat karena prosedur yang rumit dan persyaratan yang sulit untuk dipenuhi tentunya dapat menghambat pasien dalam memperoleh pelayanan. Berkaitan dengan hal ini prosedur yang dilihat adalah alur pelayanan dan persyaratan yang ditentukan untuk dapat memperoleh

pelayanan. Sehubungan dengan prosedur untuk dapat menerima pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi.

Dalam prosedur pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi masih dalam tahap yang wajar dan sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat terhadap prosedur pelayanannya, hanya sebagian masyarakat saja yang mengalami permasalahan yang lumayan sulit dalam prosedur pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi. Oleh karena itu pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi sudah berupaya dalam prosedur pelayanan tidak menerapkan persyaratan yang sulit.

2. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah lamanya waktu lamanya yang digunakan pasien dalam menerima pelayanan. Waktu pelayanan ini merupakan suatu yang menjadi indikator yang menentukan baik atau tidak pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Semakin singkat waktu yang diperlukan oleh pasien dalam memperoleh pelayanan maka semakin baik pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.

Waktu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi dari waktu yang digunakan untuk melakukan pendaftaran untuk berobat. Ini merupakan tahap awal yang harus dilalui untuk mendapat pelayanan berobat . selanjutnya waktu yang digunakan untuk menunggu mendapatkan pemeriksaan oleh dokter. Kemudian waktu yang diperlukan untuk mendapatkan obat di Apotik Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi merupakan tahap akhir dari suatu rangkaian pelayanan. Dalam waktu pelayanan bagi pasien yang berobat masih

dalam tahap yang wajar bagi pasien yang menunggu untuk berobat.

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu. Biaya pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi sudah sesuai dengan SPO (Standar Prosedur Operasional) dan jika ada pemungutan liar maka pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi akan melaporkan kepada pihak yang berwajib.

4. Produk Pelayanan

Sesungguhnya yang menjadi produk dari organisasi pemerintah adalah pelayanan masyarakat. Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan civil maupun layanan publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak/ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi) dan dilakukan secara universal.

Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi dalam melakukan Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi sudah melakukan yang terbaik untuk pasien yang berobat dengan cara memperbaiki sikap tata cara yang baik kepada pasien.

5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan

Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi dalam melakukan Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi masih adanya sebagian fasilitas yang kurang memadai dikarenakan keterbatasan anggaran yang ada.

6. Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu hal ini sangat penting supaya pelayanan yang diberikan mempunyai kualitas yang baik.

Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi dalam melakukan Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi masih kurangnya sumber daya manusia khususnya dalam pelayanan kesehatan terhadap pasien-pasien.

B. Faktor – faktor yang mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi

berdasarkan wawancara adalah sebagai berikut:

1. Sarana dan Prasarana

Masih kurangnya sarana dan prasarana yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi yang membuat kenyamanan bagian pasien terganggu . yang mana pasien yang sakit akan sangat merasa tidak nyaman dengan kurang saranna prasaran dia Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singing. Oleh sebab itu seharusnya pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singing lebih memperhatikan sarana prasarana.

Sarana dan prasarana yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi, sebagian sudah dalam proses pengerjaan diharapkan juga untuk saling menjaga juga apa yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi agar tidak banyak yang harus diperbaiki oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi demi kenyamana bagi pasien yang datang berobat ke Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi.

2. Respon Petugas yang kurang baik

Dalam hal ini respon petugas yang dimaksudkan adalah mengenai keramahan, kesopanan, dan kesantunan petugas dalam memberikan pelayanan. Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi sudah mengupayakan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan memberikan pelatihan kepada staff tentang pelayanan publik maupun pelatihan yang lainnya.

Pelayanan prima itu bukan hanya dinilai dari kompetensi petugas berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, tapi juga dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan

pelayanan juga dituntut dan sangat dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu dan berkualitas baik agar respon petugas yang kurang baik di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi yang masih belum baiknya pelayanan yang diberikan perawat, sebagian perawat kurang ramah terhadap pelayanan yang diberikan tidak terulang lagi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi ,serta faktor-faktor yang mempengaruhi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi, maka pada bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan penelitian dan saran bagi pihak yang berkepentingan dan terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi sebagai berikut

1. Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi, Dari hasil yang diperoleh dalam penelitian penyelenggaraan pelayanan di Sakit Umum Daerah Kuantan Singingibelum sesuai dengan standar pelayanan yang meliputi adalah Prosedur pelayanan,sudah terlaksana dengan baik.Waktu Penyelesaian, menjelaskan waktu penyelesaiannya masih dalam tahap wajar dan tidak terlalu lama. Biaya pelayanan, sesuai dengan SPO (Standar Prosedur Operasional) yang telah ditetapkan dan apabila ditemukan

seperti pungutan liar maka pada Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi akan mendapat sanksi dari pihak yang berwajib. Produk pelayanan, masih ada terjadi kesalahan didalam pelayanan kesehatan tetapi tidak terlalu fatal. Sarana dan Prasarana, dapat dijelaskan bahwa fasilitas yang disediakan sudah cukup karena masih adanya keterbatasan anggaran. Kompetensi petugas, masih kurangnya sumber daya manusia khususnya dalam pelayanan kesehatan terhadap pasien-pasien.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi adalah Faktor yang mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi adalah sebagai berikut kurangnya sarana dan prasarana di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi yang pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi hanya bisa menggunakan yang ada saja karna faktor anggaran tetapi sudah dalam masa perbaikan tetapi tidak semuanya hanya sebagian saja, oleh sebab itu perlunya kesadaran masyarakat agar selalu senantiasa saling menjaga agar sarana dan prasarana yang ada tidak ikutan habis seperti yang lain-lainnya. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi harus melakukan lebih banyak- banyak pelatihan agar lebih tau bagaimana melayani dengan baik agar pasien merasa nyaman dan puas berobat

di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi.

SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan dari kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. Untuk kompetensi petugas lebih diperhatikan lagi agar masyarakat-masyarakat bisa menerima layanan dengan baik sesuai dengan harapan, diharapkan seluruh pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi haruslah bersifat ramah terhadap pasien siapapun, sopan terhadap pasien siapapun, tetapi ketidakramahan perawat tidak keseluruhannya begitu hanya beberapa perawat yang tidak ramah, acuh dan kurang sopan.
2. Untuk prosedur pelayanan jangan terlalu memberikan syarat-syarat yang susah, cukup saja dengan syarat yang mudah seperti identitas lengkap yang mana setiap masyarakat pasti ada.
3. Untuk sarana dan prasarana harus ditingkatkan lagi agar masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z.S. 2010. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah
- Afrizal. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Agus, Dwiyanto. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media

- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika
- HR, Ridwan. 2011. *Hukum Administrasi Negara (Edisi revisi)*. Jakarta: Rajawali Pers
- Imrom, M. 2010. *Manajemen Logistik Rumah Sakit*. Jakarta : CV Sagung Seto.
- Kurniawan, Agung . 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Mardalis. 2002. *Metode Penelitian : Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta :Bumi Aksara.
- Moenir.2001. *Manajemen Pelayanan Umum Diindonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- _____. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Diindonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Napitupulu, Painan. 2007. *Pelayanan Publik dan costumers statis faction*. Bandung: Alumni
- Nugroho, Riant. 2009. *Public Policy : teori kebijakan, Analisis kebijakan, Proses Kebijakan Perumusan, Implementasi, Evaluasi, Revisi Risk*
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta
- Patilima, Hamid. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2008. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Rohman. A.A, Dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi PLACIDS Averoes dan KID
- Sampara, Lukman dan Sutopo. 2000. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sedarmayanti, 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Bagian Kedua : Membangun Manajemen Sistem Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung:Mandar Maju
- Simamora, Henry.2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siregar. Charles. JP. 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Suedi, Falih :Bintaro Waridayanto. 2010. *Revitalasi Administrasi Negara*. Yogyakarta:Graha Ilmu
- Suryadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Malang: Refika Aditama
- Thoha, Miftah. 2002. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Widi, Restu . 2010. *Asas Metodologi Penelitian*. Surabaya : Graha Ilmu
- Perundang-Undang :**
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah
Sakit