

**ANALISIS PELAYANAN MEDIK PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

ADILLA FITRIANA

DRS. CHALID SAHURI MS

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

Email: dilla_ipit27@yahoo.comah

Abstrak : Analisis Pelayanan Medik pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kepulauan Meranti. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana analisis pelayanan medic pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kepulauan Meranti. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dimana pengambilan data dilakukan dengan teknik snowball. Hasil penelitian menemukan bahwa pelaksanaan pelayanan medik belum berjalan dengan maksimal sesuai dengan standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku. Hal ini dapat terlihat dari fenomena, masalah dan fakta pelaksanaan pelayanan medik yang terjadi dilapangan. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan medik pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti antara lain : Perilaku Pegawai Kurangnya tenaga Medis Struktur Organisasi dan tupoksi masing-masing Sarana dan prasaran penunjang medis RSUD belum mencukupi.

Kata Kunci : Analisis pelayanan medik, publik, kesehatan

Abstract: Analyze the implementation of medical service at general hospital of meranti island regency . The purpose of this research is to analyze the implementation of medical service at general hospital of meranti island regency. The writer used qualitative method and the technique of collecting data are interview, observation and documentation. The interview was conducted by the research informants defined through snowball sampling technique. The result of this research was found that the implementation of medical service has not running well based on the minimum service's standart that have been established in regulations. This matter could be seen from the phenomenon and fact of the implementation of medical service that occured on the real life. The factors that influenced the implementation of medical service of general hospital of meranti island regency are : unprofesional employee, the lack of employee's number, structure of organization, and lack of supporting necessary facilities.

Keywords : The analyze of medical service, public, health.

Pendahuluan

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan bahwasanya, kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur yang harus di wujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana yang di maksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 bahwasanya setiap kegiatan dalam upaya untuk memelihara kesehatan dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dilaksanakan berdasarkan prinsip nondiskriminatif ,partisipatif dan berkelanjutan dalam rangka dalam rangka pembentukan sumber daya manusia Indonesia, serta peningkatan ketahanan dan daya saing bangsa bagi pembangunan nasional.

Pembangunan di bidang kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional, pemerintah sebagai institusi yang bertanggungjawab atas pemeliharaan kesehatan harus pula memenuhi kewajiban dalam penyediaan sarana pelayanan kesehatan. Sebagaimana diketahui pem bangunan kesehatan merupakan kunci sukses yang mendasari pembangunan lainnya, dengan kata lain kunci sukses mendasari pembangunan lainnya dimana kesehatan merupakan kebutuhan manusia yang utama dan menjadi prioritas yang mendasar bagi kehidupan. Pelaksanaan pembangunan di bidang kesehatan melibatkan seluruh warga Indonesia, hal tersebut dapat dimengerti karena pembangunan kesehatan mempunyai hubungan yang dinamis dengan sector lainnya.

Oleh karena itu pembangunan di bidang kesehatan masyarakat merupakan bagian dari integral pembangunan nasional khususnya dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang erat kaitannya dengan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia sebagai upaya yang besar sehingga tidak dapat dan tidak hanya menjadi tanggungjawab pemerintah saja.

Pelayanan publik bidang kesehatan di Indonesia masih sangat memprihatinkan,dimana pelayanan public menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan public di Indonesia cenderung jalan di tempat.Menurut **Taufiq Effendi**, penyelenggaraan pelayanan public masih di hadapkan pada system pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia dan peralatan medis yang memadai.Keluhan dalam pelayanan kesehatan yang di berikan kepada public muncul mulai dari prosedur pengurusan layanan yang berbelit-belit sampai sikap aparatur kesehatan yang tidak menyenangkan (**Kompas,16 Desember 2005**).Menurut **Tabrani**, banyak pihak semakin rendahnya Human Development Index Indonesia yang berada di urutan ke-110 di dunia (**Republika,3 Januari 2006**), sehingga masyarakat mengalami krisis kepercayaan terhadap kualitas layanan kesehatan yang di berikan pemerintah mulai dari kualitas rumah sakit,kualitas dokter,peralatan medis dan non medis serta obat-obatan yang di sediakan.

Dalam hal ini pemerintah bertanggungjawab dan memiliki kewajiban terhadap permasalahan pelayanan kesehatan masyarakat,sebagaimana yang terdapat dalam Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 pasal 34 ayat 3 menyatakan bahwa "Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas umum yang layak.

Pembangunan kesehatan merupakan upaya untuk memenuhi salah satu hak dasar rakyat, yaitu hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, dalam Indeks Pembangunan Manusia (IPM) status kesehatan merupakan salah satu

komponen utama selain pendidikan dan pendapatan perkapita, dengan demikian kualitas sumber daya manusia dalam mendukung percepatan pembangunan nasional.

Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah pasal 22 bahwa dalam menyelenggarakan otonomi, daerah mempunyai kewajiban menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan. Pelayanan yang harus dilakukan pemerintah daerah di bidang kesehatan dilaksanakan melalui upaya peningkatan mutu layanan Rumah Sakit Daerah. Otonomi diberikan kepada manajemen Rumah Sakit Daerah dalam rangka memperlancar dan meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dengan diberlakukannya otonomi daerah memberikan peluang pelayanan kesehatan kearah yang lebih baik untuk terjadinya perubahan pola pelayanan, tenaga kesehatan yang sesuai dengan karakteristik daerah masing-masing. Persoalannya adalah apakah pihak yang mengurus masalah kesehatan di daerah mampu menangkap dan memanfaatkan peluang dalam meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit Daerah baik dari segi pelayanan dan kualitas tenaga kesehatannya.

Berdasarkan bentuk pelayanan, rumah sakit dibedakan jenisnya yaitu:

- a) Rumah Sakit Umum adalah tempat pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan medic dasar dan spesialis, pelayanan penunjang medic, pelayanan instansi dan pelayanan perawatan secara rawat jalan dan rawat inap.
- b) Rumah Sakit Khusus adalah tempat pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan medic spesialis tertentu, pelayanan penunjang medic, pelayanan instansi dan pelayanan perawatan secara rawat inap dan rawat jalan.

Rumah Sakit Umum Pemerintah di klasifikasikan dalam beberapa tingkatan yaitu:

- I. Rumah Sakit Kelas A
Adalah Rumah Sakit yang memiliki pelayanan medic spesialis luas dan sub spesialis luas
- II. Rumah Sakit Kelas BII
Adalah Rumah Sakit yang memiliki tipe pelayanan medic spesialis luas dan sub spesialis yang terbatas.
- III. Rumah Sakit Kelas BI
Adalah Rumah Sakit yang memiliki minimal 11(sebelas) macam pelayanan medic spelasistik.
- IV. Rumah Sakit Kelas C
Adalah Rumah Sakit yang memiliki minimal 4(empat) macam pelayanan medic spesialis dasar
- V. Rumah Sakit Kelas D
Adalah Rumah Sakit yang memiliki minimal pelayanan medic dasar.

Dengan semangat desentralisasi dan otonomi daerah telah memberikan kesempatan yang lebih luas bagi pemerintahan Kabupaten Kepulauan Meranti dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan dasar termasuk layanan kesehatan terhadap masyarakat Kabupaten Kepulauan Meranti. Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti dapat dengan cepat membuat program yang diperlukan dan tidak perlu menunggu lebih lama pada sisi lain, dimana desentralisasi dan otonomi daerah menuntut kesiapan pemerintah daerah untuk menangani administrasi dan manajemen berbagai pelayanan dasar termasuk pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kepulauan Meranti yang saat ini masuk dalam tipe kelas D yang terus berbenah untuk mendapatkan nilai akreditasi dari pemerintah dengan penilaian medic dasar yaitu:

1. instansi gawat darurat(IGD)
2. Poli umum
3. KMB
4. Poli Anak
5. Poli gigi

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti yang menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat mulai masyarakat ekonomi kelas bawah, menengah dan masyarakat ekonomi kelas atas.

Berdasarkan ketentuan umum Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 4 tahun 2011 tentang Pembentukan Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan perorangan dengan mengutamakan pengobatan dan pemulihan tanpa mengabaikan peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit yang dilaksanakan melalui pelayanan rawat jalan, rawat inap, gawat darurat(emergensi) dan tindakan medic.

Dari latar belakang di atas maka penulis merumuskan fenomena yang terjadi di lapangan adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan pendaftaran pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) masih berbelit-belit, pegawai juga belum melayani pasien sesuai dengan nomor antrian yang di berikan sehingga pasien harus menunggu waktu lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dari tenaga medis
2. Masih kurangnya tenaga medis yang memberikan pelayanan kesehatan khususnya dokter spesialis yang bertugas di Rumah Sakit Umum Daerah(RSUD) Kabupaten Kepulauan Meranti sehingga pasien sulit mendapatkan pertolongan medis sesuai dengan keluhan yang di rasakan
3. Tenaga medis khususnya dokter yang jarang di tempat sehingga pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pertolongan karena harus menunggu dokter datang
4. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) yang menengah namun masih bertipe D yang masih kurang dari segi sarana kesehatan seperti laboratorium pemeriksaan penyakit dalam sehingga pasien harus menunggu hasil pemeriksaan di kirim ke Rumah Sakit di luar kabupaten
5. Masih kurangnya gaji yang di terima oleh tenaga medis khususnya dokter yang bertugas di Rumah Sakit Umum (RSUD) Kabupaten Kepulauan Meranti yang menyebabkan dokter jarang di tempat sehingga pelayanan medis yang di butuhkan masyarakat menjadi tidak optimal.

Menurut **Suparlan (2004:16)** pelayanan adalah unsur memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik materiil maupun non materiil agar orang lain dapat mengatasi masalahnya sendiri.

Menurut **Hardiansyah (2011:28)** standar pelayanan merupakan standar yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan serta sebagai alat control masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan. Setiap penyelenggaraan pelayanan public harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

Menurut **Supranto (2001:270)** ada 5 (lima) dimensi mutu atau karakteristik kualitas pelayanan untuk menilai dan mengetahui bagaimana pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit dengan tolak ukur sebagai berikut:

1. *Reliability* (kehandalan)

Dimensi ini dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat
- b. Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat
- c. Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat (kunjungan dokter, perawatan dan istirahat)
- d. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Dimensi ini dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien
- b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti
- c. Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan

3. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi ini dapat di gambarkan sebagai berikut:

- a. Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit
- b. Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja
- c. Pelayanan yang sopan dan ramah

4. *Emphathy* (Perhatian)

Dimensi ini dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien
- b. Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya
- c. Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lainnya

5. *Tangibles* (bukti nyata)

Dimensi ini dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan
- b. Penataan eksterior dan interior ruangan
- c. Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat- alat yang di pakai
- d. Kerapian dan kebersihan penampilan petugas pelayanan kesehatan.

Metode

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan atau menjelaskan permasalahan yang ada dengan memberikan jawaban atas permasalahan yang dikemukakan (**Sugiyono, 2006:11**). Penelitian ini memusatkan pada permasalahan-permasalahan yang ada pada saat penelitian dilakukan (pada saat sekarang) atau masalah-masalah yang bersifat actual. Maka memecahkan masalah yang ada dilakukan dengan cara menggambarkan suatu keadaan data status fenomena berdasarkan fakta-fakta yang ada.

Hasil

Penelitian ini membahas tentang analisis pelayanan medis pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dimana kemampuan tenaga medis (dokter, perawat, apoteker dan pegawai kesehatan lainnya), kelengkapan sarana dan prasarana mencakup fasilitas fisik, tata ruang, peralatan-peralatan yang digunakan dan semua fasilitas yang mendukung untuk kegiatan pelayanan kepada masyarakat.

Pembahasan

a. Reliability (Kehandalan)

Pada indikator ini dimaksudkan untuk dapat membantu masyarakat dalam mengurus pelayanan medis dimana para tenaga medis memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Hal ini sangat berkaitan erat dengan kinerja yang dihasilkan oleh tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kehandalan tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dapat dikatakan berkualitas apabila memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat
- b. Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat
- c. Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat (kunjungan dokter, perawatan dan istirahat)
- d. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit

Kinerja pelayanan publik dalam hal ini pelayanan kesehatan yang cepat tanggap sangat dibutuhkan oleh pasien dalam pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit terhadap pasien yang membutuhkan pelayanan, kebanyakan masalah yang dihadapi oleh Rumah Sakit dan keluhan yang selalu diberikan oleh pasien yang datang untuk berobat ke Rumah Sakit Umum Daerah adalah kurang cepat tanggapnya pegawai dan petugas yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah dalam melayani pasien sehingga membutuhkan waktu yang lama pasien bisa tertangani sesuai dengan keluhan yang dialami, inilah yang harus dibenahi oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti sehingga dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah dan Pihak Rumah Sakit mengenai pelayanan publik dalam hal ini pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang ada di Kabupaten Kepulauan Meranti.

b. Responsiveness (Daya tanggap)

Pada indikator ini dimaksud bagaimana para tenaga medis dan pegawai yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kepulauan Meranti sehingga membantu dan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara cepat dan tanggap. Pelayanan kesehatan kepada masyarakat dapat dikatakan berkualitas apabila memiliki kriteria sebagai berikut :

- a. Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien
- b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti
- c. Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan

Penyelesaian dari kebutuhan dan keluhan pegawai masih belum maksimal, hal ini di sebabkan oleh tanggapan dan penyelesaian terhadap keluhan dan kebutuhan pasien yang membutuhkan pertolongan kesehatan di nilai masih kurang tanggap sehingga pasien harus menunggu lama untuk dapat di periksa dan di berikan pengobatan secara cepat dan tepat, sementara di ketahui bahwa pelayanan kesehatan itu penting karena merupakan hal yang sangat mendasar yang harus di miliki oleh setiap manusia. Namun pada kenyataannya pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti masih kurang cepat dan tepat dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan pasien untuk pengobatan lanjut kepada pasien, faktor ini juga yang menyebabkan banyaknya pasien yang masih belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit, karena hal yang menjadi dasar dalam kesehatan itu adalah pelayanan yang cepat dan tanggap kepada pasien terhadap kebutuhan dan keluhannya.

c. Assurance (Jaminan)

Pada indikator ini pengetahuan dan kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin pelayanan medis pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat. Pelayanan medis harus mampu memberikan jaminan atas pelayanan yang memuaskan dan dapat dipertanggungjawabkan. Kepastian atas pelayanan mengenai hasil kerja dari para tenaga medis dan pegawai dapat dikatakan berkualitas apabila :

- a. Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit
- b. Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja
- c. Pelayanan yang sopan dan ramah

pelayanan yang diberikan pegawai dalam memberitahukan ruangan pemeriksaan baik, ini nampak pada saat pegawai menjelaskan kepada pasien sehingga pasien tidak kebingungan saat pemeriksaan dengan dokter, hal ini member nilai positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas, namun pada pelayanan melayani pasien sesuai dengan nomor urutan pemeriksaan yang diberikan kepada pasien belum sesuai dengan antriannya sehingga pasien yang terlebih dahulu mendaftar belum tentu mendapatkan penanganan terlebih dahulu hal ini yang membuat pasien merasa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit belum adil terhadap semua lapisan masyarakat.

d. *Empathy* (Perhatian)

Pada indikator ini berkaitan dengan tindakan tenaga medis yang harus memberikan perhatian yang lebih dominan kepada masyarakat baik bersifat individual. Tenaga medis hendaknya dapat berupaya untuk memahami keinginan dari masyarakat dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan berkualitas apabila :

- a. Memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien
- b. Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya
- c. Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lainnya

Pelayanan yang diberikan pegawai dan tenaga medis kepada pasien berupa bentuk kepedulian yang baik yang diciptakan setiap pegawai yang bekerja kepada masyarakat merupakan harapan yang sangat di butuhkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan.

e. *Tangibles* (bukti nyata)

Merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh Rumah Sakit kepada pasien. Pentingnya dimensi tangible ini akan menumbuhkan image penyediaan jasa terutama pada pasien baru dalam mengevaluasi jasa. Rumah Sakit yang tidak memperhatikan Fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image Rumah Sakit. Jadi yang dimaksud dengan dimensi tangibles adalah suatu lingkungan fisik dimana jasa di sampaikan dan dimana Rumah Sakit dan pasiennya berinteraksi dan komponen-komponen tangibles akan memfasilitasi komunikasi pelayanan tersebut. Komponen-komponen dari dimensi tangible meliputi :

Dimensi ini dapat digambarkan sebagai berikut:

- e. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan
- f. Penataan eksterior dan interior ruangan
- g. Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat- alat yang di pakai
- h. Kerapian dan kebersihan penampilan petugas pelayanan kesehatan

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan tentang Analisis Pelayanan Medis pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kepulauan Meranti maka dapat di kemukakan beberapa kesimpulan antara lain :

1. Dari indikator *Tangible*, yaitu fasilitas dalam memberikan pelayanan dinilai belum memadai karena fasilitas beberapa polid dan laboratorium yang seharusnya ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti belum ada sehingga masyarakat masih belum bisa sepenuhnya mengandalkan pengobatan di Rumah Sakit ini.
2. Dari indikator *Realibility*, yaitu keandalan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat dan cepat di nilai kurang baik, hal ini disebabkan karena prosedur pendaftaran di nilai berbelit-belit sehingga birokrasi yang dilakukan terkesan rumit sehingga pasien harus menunggu waktu lama , apalagi pasien yang berobat menggunakan surat/kartu

miskin, mereka harus memiliki kelengkapan persyaratan untuk mendaftar sehingga membuat pasien kebingungan dan kesulitan untuk mendapat pelayanan kesehatan.

3. Dari indicator Responsiveness, ketanggapan dan tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan dinilai belum baik, hal ini disebabkan kurang cepat dan tanggapnya terhadap keluhan pasien, pasien menyampaikan keluhan langsung tidak ditangani dengan segera, sehingga pasien merasakan ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien memerlukan waktu yang lama baik itu tentang keluhan penyakit yang harus menunggu kehadiran dokter yang jarang ditempat baru dapat ditangani maupun atas keluhan pelayanan kesehatan lainnya yang diberikan petugas.
4. Dari indicator Assurance, kepastian dalam pelayanan yang diberikan petugas adalah baik, karena dalam memberikan pelayanan kesehatan, petugas melakukan pekerjaan dengan baik yaitu memberitahukan kapan waktu pelayanan kesehatan dimulai dan kapan waktu penyelesaian kesehatan berakhir sehingga pasien bisa datang tepat pada waktunya, selain itu petugas juga mengarahkan pasien ke ruangan pemeriksaan sehingga pasien tidak kebingungan ruangan pemeriksaan sesuai dengan penyakit yang dideritanya, untuk nomor urut pendaftaran pihak medis tidak melayani pasien sesuai dengan nomor urutnya hal ini sangat mempengaruhi kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kepulauan Meranti sehingga kualitas pelayanan yang dilakukan Rumah Sakit belum maksimal seperti yang telah ditetapkan oleh Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang bertipe D.

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap analisis kualitas pelayanan medis pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kepulauan Meranti ditemukan beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu :

- a. Perilaku Pegawai
- b. Kurangnya tenaga medis
- c. Struktur organisasi dan tupoksi
- d. Fasilitas sarana dan prasarana yang belum mencukupi

Kualitas pelayanan yang diberikan dipengaruhi oleh faktor untuk mencapai kualitas yang baik begitu juga kualitas yang mempengaruhi pelayanan yang baik. Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan medis pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kepulauan Meranti ditemukan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah adalah:

1. Perilaku Pegawai

Perilaku yang dimiliki oleh pegawai dalam hal ini masih kurangnya kesadaran dalam menjalankan tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat haruslah ditanamkan sebagai bentuk tanggungjawab dari pekerjaan yang telah ditugaskan dan diamanatkan untuk melayani kepentingan masyarakat dalam bidang kesehatan. Faktor kesadaran sangat mempengaruhi kinerja pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya masing-masing yang akan berdampak positif bagi kinerja individu maupun kinerja organisasi sehingga pencapaian terhadap visi dan misi serta tujuan organisasi akan menjadi optimal dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Faktor kesadaran juga mempengaruhi profesionalisme

belum di dukung dengan adanya pembinaan disiplin serta profesionalisme pegawai sehingga pelayanan kesehatan yang di berikan pun belum optimal.

2. Kurangnya tenaga Medis

Kekurangan tenaga medis yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kepulauan Meranti khususnya di bagian Dokter Spesialis membuat pelayanan terhadap penyakit yang membutuhkan ada penanganan dokter spesialis menjadi lama sehingga pasien yang membutuhkan pertolongan medis lambat di tangani, inilah yang membuat masyarakat di Kabupaten Kepulauan Meranti memilih berobat ke Rumah Sakit lainnya yang ada di Kabupaten/Kota lainnya seperti Kota Pekanbaru bahkan ke luar negeri seperti Rumah Sakit Malaka dan Singapura dikarenakan tidak memadainya tenaga medis yang ada di Rumah Sakit ini.

3. Struktur Organisasi dan tupoksi masing-masing

Dengan adanya struktur organisasi dan tugas pokok masing-masing maka setiap tugas dan wewenang pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kepulauan Meranti akan terlihat jelas, tidak akan tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas karena setiap staf bekerja sesuai dengan bidang yang di tangani, setiap pegawai tahu dan paham akan tugas dan tanggungjawabnya, namun pada kenyataannya di lapangan fungsi organisasi sudah tersusun jelas namun masih terjadinya penumpukkan pegawai di beberapa tugas dan tanggungjawab sehingga keseimbangan dalam bekerja belum terlaksana dengan baik sehingga menyebabkan kualitas pelayanan belum berjalan dengan maksimal sehingga Total Quality Manajemen (Tata Kelola Organisasi yang baik) belum terlaksana.

4. Sarana dan prasaran penunjang medis RSUD belum mencukupi

Fasilitas sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan yang masih belum memadai untuk Rumah Sakit bertipe D seperti Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kepulauan Meranti masih ada kekurangan beberapa bagian seperti poly penyakit dalam sehingga peralatan yang dimiliki untuk menangani penyakit ini tidak ada, laboratorium dan alat medis lainnya belum tersedia padahal sarana dan prasarana berfungsi social dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Fungsi sarana pelayanan antara lain:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
2. Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa
3. Kualitas produk yang lebih baik
4. Ketepatan struktur dan stabilitas ukuran kerja terjamin
5. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
7. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka

Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang analisis pelayanan medis pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kepulauan Meranti, penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Agar Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti menambahkan anggaran untuk Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) sehingga dapat meningkatkan fasilitas, sarana dan prasarana seperti menambah gaji/tunjangan untuk dokter sehingga dokter selalu berada ditempat untuk selalu melakukan pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan pengobatan, kemudian dalam perekrutan dokter hendaknya ditetapkan status pegawai negeri sipil nya hingga dokter spesialis tidak hanya berstatus dokter kontrak yang setiap tahun harus berganti sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan kurang optimal kepada masyarakat.
2. Agar pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kepulauan Meranti dapat memperbaiki *Total quality management* sehingga terwujudnya *Good Corporate Governance* (Tata Kelola Organisasi yang baik), melakukan pembinaan disiplin serta profesionalisme kepada pegawai yang ada sehingga timbul kesadaran yang tinggi serta tanggungjawab sebagai pelayanan publik yang melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik dalam bidang kesehatan, mengoptimalkan tupoksi sehingga pegawai dapat bekerja dengan optimal, meningkatkan pengetahuan pegawai dalam memanfaatkan data dan informasi untuk pengembangan perencanaan dan kebijakan yang akan di ambil untuk meningkatkan kinerja pelayanan medis pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kepulauan Meranti di masa yang akan datang.

DAFTAR RUJUKAN

Hardiansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta, Penerbit Gava Media

Supranto. 2001. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung; Alfabeta

Undang-Undang 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

<http://harian.kompas.com>

<http://harian.republika.com>