43292.pdf

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI POLIKLINIK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN NUNUKAN

UNIVERSITAS TERBUKA

TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik

Disusun Oleh :

HASBULLAH

NIM. 500895571

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2018

43292.pdf

ABSTRACT

Quality of Public Service in Policlinic of Regional General Hospital Nunukan District

Hasbullah
hasbullahpjj@gmail.com

Universitas Terbuka

The public policy paradigm of regional autonomy delivers direction for the change of mindset apparatus.In responding to this, the shift in governance reas are more service-oriented. quality public does not only in the context of public service, but also in service public health field. Poliklinik Regional General Hospital Nunukan was chosen as a research site because it was considered wrong one front door Hospital that needs special attention one front door Hospital that needs special attentionone front door Hospital that needs special attention in improving quality and service quality in hospital.This study aims to determine the quality of service. as well as describe factors that hamper quality improvement public service dipoliklinik District General Hospital District measurement of service quality based on the theory put forward Nunukan. This research uses ServQual theory that is concept measurement of service quality based on the theory put forward by Zeithhaml, et.al.Dimensions of service quality based ServQual theory is: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.The design used in this research is descriptive method with qualitative approach. Based on the results of research that has been done that the tangible dimension has not been fully fulfilled as the necessity of the addition of seat space, air conditioning, television and still need the expansion of building and other facilities, the dimension of reliability related to waiting time get examination and treatment which is still long while dimension responsiveness, Assurance and foury still not optimal. Recommendations for the Polyclinics of Nunukan Regional Public Hospital are to provide less service facilities, compliance with related discipline officers and compliance with standard operating procedure (SOP), to make the most recent SOP, to improve human resources capacity through education and training both inside and outside hospitals as well as facilitate the container of suggestion box as an effort to correct the unit and hospital related to quality and service quality.

Keywords:Tangible,Reliability,Responsiveness,Assurance and Empathy

43292.pdf

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Publik di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan

Hasbullah
hasbullahpjj@gmail.com

Program Pascasarjana Universitas Terbuka

Paradigma kebijakan publik diera otonomi daerah memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur. Dalam menyikapi hal tersebut, pergeseran penyelenggaraan pemerintahan daerah lebih berorientasi pada pelayanan. publik yang berkualitas tidak hanya dalam konteks pelayanan umum, tetapi juga pada pelayanan publik dibidang kesehatan. Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan dipilih sebagai lokasi penelitian karena dianggap sebagai salah satu pintu terdepan Rumah Sakit yang memerlukan perhatian khusus dalam peningkatan mutu dan kualitas pelayanan dirumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan serta mendeskripsikan faktor yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan publik dipoliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan.Penelitian ini menggunakan teori ServQual yaitu konsep pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Zeithhaml, et.al. Dimensi kualitas pelayanan berdasarkan teori ServQual yaitu :*Tangible, Reliability, Responsiveness,Assurance, dan Empaty.*Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa dimensi *tangible* belum sepenuhnya terpenuhi seperti masih perlunya penambahan kursi ruang tungggu,AC, televisi serta masih perlunya perluasan gedung dan sarana lainnya,dimensi *reliability* terkait waktu tunggu mendapatkan pemeriksaan dan pengobatan yang masih lama, sementara dimensi *responsiveness,Assurance* dan *empaty* masih belum sepenhnya optimal. Rekomendasi untuk Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan adalah melengkapi fasilitas pelayanan yang masih kurang,kepatuhan petugas terkait kedisiplinan kerja serta kepatuhan terhadap standar operasional prosedure (SOP),membuat SOP yang terbaru,melakukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan baik didalam maupun diluar rumah sakit serta serta memfasilitasi wadah kotak saran sebagai upaya koreksi unit dan Rumah Sakit terkait mutu dan kualitas pelayanan.

Kata Kunci:*Tangible,Reliability,Responsivness, Assurance dan Empaty*

UNIVERSITAS TERBUKA

PROGRAM PASCA SARJANA

MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan
Adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.
Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat),maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jakarta, 11 Nopember 2017

Hasbullah
NIM. 500895571

UNIVERSITAS TERBUKA

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBBLIK

PENGESAHAN

Nama	:	Hasbullah
NIM	:	500895571
Program Studi	:	Magister Administrasi Publik
Judul TAPM	:	Kualitas Pelayanan Publik di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan

Telah dipertahankan di hadapan Panitian Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/ Tanggal : Sabtu, 11 November 2017

Waktu : Pukul 13.30 -15.00 wita

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Tanda Tangan

Ketua Komisi Penguji
Nama : Dr. Ali Muktiyanto, S.E., M.Si .....

Penguji Ahli
Nama : Prof. Dr. Sri Suwitri, M.Si .....

Pembimbing I
Nama : Dr.H.Muh.Jamal Amin, M.Si .....

Pembimbing II
Nama: Dr.Heri Wahyudi S.Sos,M.Si .....

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM	:	Kualitas Pelayanan Publik di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan
Penyusun TAPM	:	Hasbullah
NIM	:	500895571
Program Studi	:	Magister Administrasi Publik
Hari/Tanggal	:	Sabtu / 11 Nopember 2017

Menyetujui :

Pembimbing II,	Pembimbing I,
Dr.Heri Wahyudi S.Sos,M.Si	Dr.H.Muh.Jamal Amin, M.Si
NIP.19710511 200604 1 002	NIP.19641231 198903 1034

Mengetahui:

Ketua Bidang Ilmu Sosial Politik Program Pasca Sarjana	Direktur Program Pascasarjana
Dr. Darmanto, M.Ed	Dr. Liestyodono, B.I, M.Si
NIP.19591027 198603 1003	NIP.19581215 198601 1 009

43292.pdf

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan"dapat diselesaikan.

Penulisan TAPM ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu izinkan penulis untuk menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Terbuka Bapak Prof.Drs..Ojat Darojat, M.Bus.,Ph.D yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan pada program Magister Administrasi Publik di Universitas Terbuka;
2. Bapak Dr. Liestyodono Bawono Irianto, M.Si selaku Direktur Program Pasca sarjana yang telah memberikan motivasi kepada penulis hingga selesainya penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini.;
3. Bapak Dr.Darmanto, M.Ed selaku Ketua bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Pascasarjana Universitas Terbuka
4. Bapak Dr.Sofjan Arifin.,M.Si selaku Kepala Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Universitas Terbuka Tarakan dan seluruh jajarannya yang telah memberikan arahan dan motivasi sehingga Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Universitas Terbuka ini dapat diselesaikan dengan baik;

5. Ibu Prof. Dr. Sri Suwitri, M.Si selaku penguji ahli yang telah memberikan saran dan arahan dalam sidang TAPM ini;
6. Bapak Dr.Alimuktiyanto,S.E.,M.Si selaku ketua komisi yang telah memberikan masukan dan arahan pada sidang TAPM ini;
7. Bapak Dr.H.Muh.Jamal Amin,M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr.Heri Wahyudi,S.Sos.,M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan,arahan, motivasi dan mengoreksi demi kesempurnaan penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini.
8. Bupati Nunukan Ibu Hj.Asmin Laura Hafid,SE.,MM yang telah memberikan izin belajar kepada penulis untuk dapat mengikuti pendidikan Pasca Sarjana Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka;
9. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan dr.H.Dulman L,M.Kes.Sp.OG dan seluruh pegawai dibagian Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan yang telah menyambut baik dan memberikan data-data serta informasi yang berkaitan dengan TAPM ini;
10. Masyarakat Nunukan atas segala bantuan dan informasi yang diberikan terkait kualitas pelayanan dipoliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan;
11. Ayahanda H.Jagaluddin dan Ibunda Hj.Janariah Didu serta seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan doa dan dukungannya selama penyelesaian TAPM ini;

12. Istriku tercinta Andi Fitriani M.Kamal yang telah membantu dan memotivasi baik moral maupun materiil selama menempuh pendidikan ini;
13. Seluruh teman-teman atas bantuannya kepada penulis selama penyelesaian TAPM ini;

Akhir kata penulis berharap semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmatNya dan membalas semua kebaikan bapak/ibu yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir Program Magister ini.

Nunukan Nopember 2017

Penulis

RIWAYAT HIDUP

Nama	:	Hasbullah
NIM	:	500895571
Program Studi	:	Magister Administrasi Publik
Tempat/Tanggal Lahir	:	Pinrang, 14 Agustus 1981
Riwat Pendidikan	:	Lulus SD di Pinrang pada tahun 1993
		Lulus SMP di Pinrang pada Tahun 1996
		Lulus SMU di Pinrang pada tahun 1999
		Lulus D III di Makassar pada tahun 2002
		Lulus S1 di Makassar pada tahun 2009
Riwayat Pekerjaan	:	Tahun 2003 s/d sekarang PNS di Pemerintah Kabupaten Nunukan

Nunukan, Nopember 2017

Hasbullah
NIM.500895571

DAFTAR ISI

Halaman

Abastract.....i
Abstrak.....ii
Lembaran Pernyataan.....iii
Lembar Pengesahan.....iv
Lembar Persetujuan.....v
Kata Pengantar.....vi
Riwayat Hidup.....ix
Daftar Isi.....x
Daftar Gambar.....xiii
Daftar Tabel.....xiv
Daftar Diagram.....xv
Daftar Lampiran.....xvi

BAB I PENDAHULUAN.....1
A. Latar belakang masalah.....1
B. Rumusan masalah.....10
C. Tujuan Penelitian.....10
D. Kegunaan Penelitian.....10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....12
A. Kajian Teori.....12
1. Administrasi dan Pelayanan Publik.....12
2. Klasifikasi Pelayanan Publik.....12
3. Unsur-unsur Pelayanan Publik.....18
4. Ciri-ciri Pelayanan Publik.....19
5. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....19

6. Konsep Kualitas Pelayanan.....24
7. Rumah Sakit Sebagai Sarana Pelayanan Kesehatan.....27
8. Poliklinik Sebagai Unit Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit.....29
B. Penelitian terdahulu.....31
C. Kerangka Berpikir.....36
D. Operasionalisasi Konsep.....37
BAB III METODE PENELITIAN.....39
A. Desain Penelitian.....39
B. Lokasi penelitian.....39
C. Informan penelitian.....39
D. Instrumen penelitian.....40
E. Teknik pengumpulan data.....40
F. Metode analisis Data.....43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN
A. Deskripsi Objek Penelitian.....45
B. Hasil.....81
1. Aspek Bukti fisik,berwujud (*Tangible*).....82
2. Aspek Keandalan (*Reliability*).....91
3. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*).....95
4. Aspek Jaminan (*Assurance*).....99
5. Aspek Empati (*Empaty*).....101
C. Pembahasan.....105
1. Aspek Bukti fisik,berwujud (*Tangible*).....105
2. Aspek Keandalan (*Reliability*).....107
3. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*).....109
4. Aspek Jaminan (*Assurance*).....110
5. Aspek Empati (*Empaty*).....112

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN.....115

B. SARAN.....117

DAFTAR PUSTAKA.....119

DAFTAR LAMPIRAN.....122

43292.pdf

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Segitiga Keseimbangan dalam kualitas pelayanan.....25
Gambar 2.2: Kerangka Berpikir 36
Gambar 4.1: Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan.....51

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1: Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik.....14

Tabel 2.2: Persamaan dan Perbedaan Penelitian.....35

Tabel 2.3: Indikator kualitas pelayanan.....37

Tabel 3.1: Observasi kualitas pelayanan di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan.....37

Tabel 3.2: Wawancara kualitas pelayanan di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan.....41

Tabel 4.3: Data Pegawai Poliklinik Rumah Sakit Umum Kabupaten Nunukan.....87

43292.pdf

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1.1: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Kabupaten Nunukan tahun 2012 s.d tahun 2016.....5

Diagram 4.1: Data Sumber Daya Manusia RSUD Nunukan Tahun 2012 s.d 2016.....46

Diagram 4.2: Jumlah kunjungan Masyarakat/Pasien Poliklinik RSUD Kabupaten Nunukan tahun 2012 s.d 2016.....84

43292.pdf

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Observasi.....123

Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....125

Lampiran 3 Transkrip Wawancara.....129

Lampiran 4 Dokumentasi Gambar.....163

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Paradigma kebijakan publik diera otonomi daerah memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur. Dalam menyikapi hal tersebut, pergeseran penyelenggaraan pemerintahan daerah lebih berorientasi pada pelayanan. Dengan demikian pemerintah menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi pada pemenuhan kepuasan publik melalui upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pemerintahan.

Pelayanan publik yang baik, sesuai dengan aturan dan berkualitas tentu menghasilkan kepuasan yang baik pula dari masyarakat. Senada dengan hal tersebut, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No.25/2009).

Dengan demikian pelayanan publik dalam konteks pemerintahan daerah dapat diambil makna sebagai pemberi layanan yang melayani keperluan atau masyarakat dan atau organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang ditujukan untuk memberi kepuasan kepada penerima layanan. Kebijakan pemerintahan daerah yang semula didasarkan pada paradigma *rule government* yang mengedepankan prosedur berubah menjadi paradigma *good governance* yang mengedepankan transfaransi, akuntabilitas, kebersamaan, keadilan, kesetaraan dan

kepastian hukum sehingga dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik atau dengan kata lain mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya dalam konteks pelayanan umum, tetapi juga pada pelayanan publik di bidang kesehatan.

Tantangan pembangunan kesehatan sangatlah kompleks dengan berbagai masalah yang dihadapi demi untuk menjalankan program saat ini dalam pencapaian *Milenium Depelovment Goals* (MDGs) yang mencakup penurunan angka kematian, penurunan angka kemiskinan dan penurunan angka kesakitan. Berikutnya implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menuntut adanya peningkatan akses pelayanan yang terstruktur dan efektif dan efisien yang kesemuanya dengan tujuan pencapaian derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Kemenkes RI 2015). Pembangunan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan mutu dan kemudahan pelayanan publik dibidang kesehatan yang harus semakin terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat serta meningkatkan keadaan status gizi dan membudayakan sikap perilaku hidup bersih dan sehat, didukung dengan pembangunan perumahan dan pemukiman yang layak. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, berbagai upaya telah dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui pengadaan sarana pelayanan kesehatan, mulai dari pembangunan relokasi rumah sakit ke tempat yang lebih representatif, penambahan alat – alat di tiap instalasi, sedangkan dari segi ketenagaan penambahan penempatan dokter, perawat, dan tenaga bidan serta tenaga profesi kesehatan lainnya yang secara keseluruhan bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. (Depkes, 1998). .

Adanya peningkatan kebutuhan masyarakat di semua aspek kehidupan secara langsung mendorong timbulnya perubahan pada sistem dan mekanisme layanan masyarakat. Perubahan sistem layanan tersebut semakin kompleks dimana hal ini tampak di hampir semua unit organisasi baik pemerintah maupun swasta. Perubahan sistem dan peningkatan mutu layanan yang dilakukan diberbagai instansi pemerintah maupun swasta telah menjadi sebuah tuntutan yang harus dipenuhi. Kondisi ini dimungkinkan karena dalam berbagai segi pemenuhan layanan masyarakat yang berkualitas itu adalah semata-mata ditujukan untuk mencapai harapan atas terwujudnya kepuasan para pelanggan. Seringkali ukuran-ukuran keberhasilan pengelolaan manajemen suatu instansi atau organisasi terletak pula pada perwujudan kepuasan para pelanggan atau pengguna jasa instansi/organisasi itu. Oleh karenanya masalah yang berhubungan dengan peningkatan pelayanan ini semestinya menjadi prioritas utama yang perlu dilakukan dalam memajukan suatu organisasi.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka rumah sakit sebagai salah satu unit organisasi pelayanan publik secara teknis tentu tidak lepas pula dari adanya tuntutan untuk merubah dan memperbaiki sistem layanannya. Standar pelayanan yang digunakan dan dikembangkan dalam proses pengelolaan manajemen perumahsakitan sedapat mungkin menjangkau harapan masyarakat dalam memenuhi kepuasannya. Ini semua perlu dilakukan selain pembenahan secara fisik, dapat juga berupa mobilitas perkembangan pengetahuan dan sosial ekonomi masyarakat yang semakin memahami alternatif pilihan dalam hal pemenuhan kepuasannya. Dengan demikian bila terdapat rumah sakit yang tidak segera menyesuaikan dengan desakan perubahan sistem layanan tersebut, maka

masyarakat akan bersikap hati-hati bahkan mungkin tidak akan memanfaatkan jasa rumah sakit itu.

Hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik ini dapat digambarkan melalui hasil studi pendahuluan pada rumah sakit di wilayah provinsi Kalimantan Utara Kabupaten Nunukan, bahwa ternyata upaya pemenuhan kepuasan pelanggan tersebut masih menjadi permasalahan serius dihadapi oleh para pengelolah rumah sakit. Dalam banyak hal pengguna jasa perumahsakitan yang berasal dari berbagai segmen masyarakat masih memperlihatkan sikap dan pandangan mereka bahwa eksistensi layanan di hampir semua rumah sakit yang ada kurang memenuhi harapan yang diinginkan.

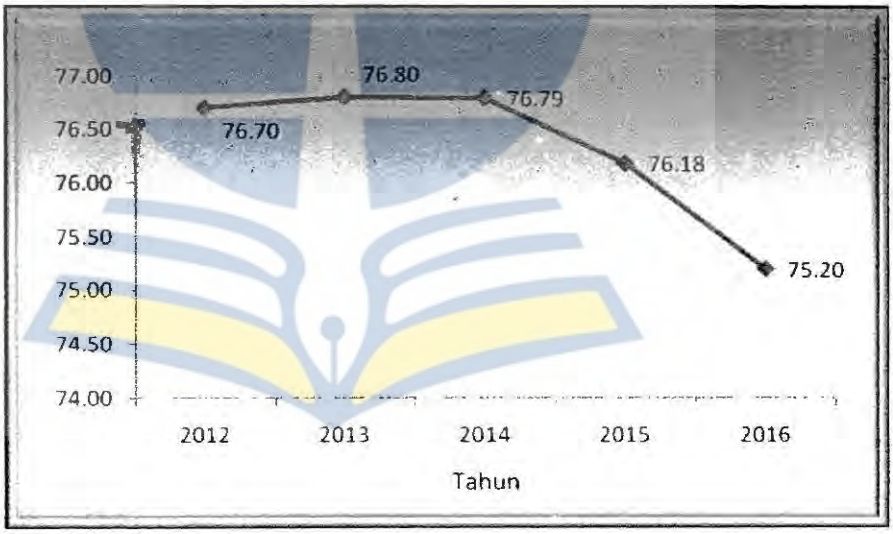
Berbagai bentuk keluhan masyarakat tidak saja datang dari mereka yang tergolong ekonomi menengah kebawah, melainkan pula dari mereka yang memiliki tingkat ekonomi menengah keatas. Keluhan tersebut bukan hanya menyangkut keterbatasan sarana prasarana pelayanan kesehatan, melainkan juga dominan terkait dengan perilaku layanan yang dinilai kurang mendatangkan kepuasan bagi pengguna jasa rumah sakit seperti yang terlihat dari proses penanganan pasien mulai dari deteksi dini kondisi pasien sampai dengan penanganan penyakit, bahkan kondisi lingkungan rumah sakit yang masih perlu dibenahi secara terus menerus. Pengelolaan administrasi dengan baik juga menjadi salah satu indikator ketercapaian kualitas pelayanan yang diinginkan masyarakat.

Realitas sebagaimana yang digambarkan diatas mestinya menjadi sebuah ukuran yang dapat digunakan untuk melihat kembali kondisi pengelolaan manajemen rumah sakit di wilayah kabupaten Nunukan. Oleh karena itu

khususnya di Kabupaten Nunukan, maka keberadaan rumah sakit seperti halnya Rumah Sakit Umum (RSUD) Nunukan sebagai unit pelayanan publik dibidang kesehatan senantiasa peka terhadap perubahan dan tuntutan yang terjadi dalam masyarakat terutama para pengguna jasa perumhasakitan. Proses pengelolaan manajemen yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan terhadap kompleksnya tuntutan masyarakat mestinya dapat diimplementasikan dalam penataan manajemen rumah sakit yang lebih berorientasi pada peningkatan mutu layanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan data, nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2012 sampai tahun 2016 dapat dilihat pada diagram dibawah ini :

Diagram 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Kabupaten Nunukan tahun 2012 s.d tahun 2016



Sumber Data: Bidang Pengembangan & Kemitraan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan 2017

Berdasarkan diagram di atas dapat dilihat hasil survei IKM yang telah dilaksanakan dengan melibatkan 834 responden yaitu pengunjung Rumah Sakit di

Poliklinik Rawat Jalan dan Rawat Inap, diperoleh nilai rata-rata (NRR) IKM RSUD Kabupaten Nunukan tahun 2016 sebesar 75.20 mengalami penurunan sebesar 0.98 bila dibandingkan pada tahun 2015 (76.18), tetapi nilai rata-rata IKM ditahun 2016 tergolong masih kategori (B) baik.

Tentu muncul suatu pertanyaan bahwa mengapa terjadi penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat meskipun penurunannya tidak signifikan tetapi tentunya menjadi suatu hal yang perlu untuk ditinjau dalam pelaksanaan penjaminan mutu dan peningkatan kualitas pelayanan dalam tatanan pelayanan publik di Rumah Sakit pada umumnya dan juga termasuk di Poliklinik Rawat Jalan pada khususnya.

Pengelolaan manajemen dengan segala potensi sumber daya yang ada sudah saatnya dikembangkan menuju kearah pengembangan manajemen yang berbasis ekonomi dimana yang menjadi ciri utamanya adalah "persaingan". Oleh karenanya hal penting yang perlu dikedepankan adalah prinsip-prinsip ekuitif, efisiensi, efektifitas, kualitas pelayanan dan kepuasaan pelanggan. Bilamana prinsip ini dapat dikembangkan secara lebih konsisten, maka dapat dipastikan kredibilitas rumah sakit akan dapat dipertahankan dihadapan pengguna jasa rumah sakit yang selalu saja menuntut adanya kepuasan layanan yang maksimal.

Seiring dengan perubahan sistem layanan ini disatu pihak menuntut tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional. Sudah barang tentu tuntutan atas tersedianya sumber daya manusia itu tidak sekedar dilihat dari segi kuantitasnya, melainkan pula eksistensi sumber daya yang ada harus memiliki sejumlah persyaratan terutama yang berkaitan dengan kemampuan pengetahuan dan keterampilan yang diniliki.

Kondisi ini dimungkingkan karena pada gilirannya kemajuan suatu unit organisasi dalam mengelola berbagai bentuk layanan masyarakat sangat ditentutan oleh potensi sumber daya manusia yang ada di dalamnya dengan memiliki kemampuan profesional sesuai dengan tugas dan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Hasil pengamatan empiris menunjukkan bahwa kondisi pengelola rumah sakit seperti tenaga medis/paramedis maupun tenaga administrasi lainnya masih memerlukan perhatian yang sungguh-sungguh dalam pengembangan kapasitas profesionalnya. Kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan bukan hanya ditentukan oleh banyaknya karyawan yang ada, melainkan pemahaman terhadap tugas pokok dan fungsi tenaga medis/para medis sesuai bidang pekerjaanya menjadi prasyarat utama dalam mewujudkan kondisi rumah sakit yang bermutu. Kenyataan menunjukan bahwa tugas dan tanggung jawab tenaga medis/paramedis yang bekerja sesuai tupoksinya belum mampu mewujudkan kondisi layanan publik yang benar-benar melahirkan kepuasan bagi para pengguna jasa rumah sakit sehingga tidak heran ada saja keluhan yang muncul sebagai akibat layanan yang diberikan kurang memuaskan para pasien. Dalam hubungan tersebut, maka tuntutan atas kemampuan sumber daya manusia dalam berbagai bentuk aktivitas pengelolaan manajemen rumah sakit merupakan hal mendasar, karena bagaimanapun keadaan rumah sakit itu menyediakan perangkat pendukung lain yang sekalipun berteknologi mutakhir tetap saja menjadi hal yang mubazir bilamana sumber daya manusianya tidak produktif bahkan kurang profesional. Upaya yang dilakukan para pelaku organisasi di sebuah rumah sakit dalam mewujudkan sumber daya manusia yang baik seperti tenaga medis, paramedis dan tenaga administrasi lainnya yang produktif antara lain didorong

oleh adanya keinginan memenuhi berbagai tuntutan masyarakat dimana yang menjadi tujuan akhirnya adalah terwujudnya kepuasan pasien.

Berkaitan dengan apa yang telah diuraikan diatas ini, maka peneliti merasa tertarik untuk mengkaji lebih tentang kondisi pengelolaan Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan baik dari pengelolaan sarana dan prasarana maupun dari kapasitas sumber daya pengelola layanan seperti para tenaga medis/paramedik dan administrasi lainnya. Oleh karena itu, perbaikan suatu pelayanan publik mutklak diperlukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh persepsi kualitas dan faktor psikologi sesaat. Dalam kaitan tersebut apabila didasarkan pada indikator dimensi kualitas pelayanan yang disebut dengan *SERVQUAL (Service Quality)* yang dikemukakan oleh Zeihhaml et.al (1990:26) mengatakan bahwa ada 5 (lima) dimensi dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu bukti langsung *(tangible)*,keandalan *(reliability)*,daya tanggap *(responsiveness)*,jaminan *(assurance)* dan empati *(empaty)*.

Bukti fisik merupakan penampilan fisik dari pelayanan, perlengkapan maupun pegawai dan sarana komunikasi. Dalam proses pelayanan merupakan hal yang berpengaruh dalam menentukan kualitas pelayanan. Selanjutnya, keandalan *(reliability)* adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam konteks tersebut mencerminkan kredibilitas dan karakteristik keandalan dapat merepleksikan keberhasilan suatu pelayanan public. Yang berikutnya adalah aspek daya tanggap *(responsiveness)* merupakan kenginan para staf untuk membentu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Bentuk kepedulian tersebut adalah meallui pencapaian

informasi dan penjelasan-penjelasan maupun tindakan-tindakan yang dirasakan manfaatnya oleh pelanggan dalam pencapaian suatu tujuan pelayanan.

Jaminan *(assurance)* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya yang dimilki para staf bebas dari bahaya, risiko atau keraguraguan diartikan sebagai kemampuan dalam menjalankan tugas yang dapat menjamin kerja yang baik, tingkat pengetahuan yang menunjukkan tingkat kepercayaan bagi pelanggan serta sikap yang ramah dan sopan dan menunjukkan perhatian pada pelanggan.

Empati merupakan kemudahan dalam melaksanakan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Sikap empati ini dapat direfleksikan melaui upaya individu memahami keinginan pelanggan, kepedulian terhadap masalah yang dihadapi pelanggan, mendengarkan serta berkomunikasi dengan baik yang dapat menunujukkan kepedulian sehingga kualitas pelayanan dapat bermutu dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti menetapkan judul penelitian; " **Kualitas Pelayanan Publik di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan.** Dengan memperhatikan latar belakang masalah dan identifikasi permasalahan diatas, maka masalah yang akan diteliti di Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan dibatasi adalah yang berkaitan dengan kualitas pelayananan publik yang dalam keberadaanya dinilai memiliki keterkaitan dengan upaya pemenuhan kepuasan pasien poliklinik. Oleh karena masalah pelayanan ini merupakan hal mendasar dalam mewujudkan rumah sakit yang berkualitas maka sarana dan sumber daya yang benar-benar profesional dalam pengelolaan layanan

publik dibidang kesehatan. Hal ini diperlukan karena unsur layanan kesehatan khususnya pelayanan dokter, perawat, bidan dan tenaga kesehatan lainnya yang berdampak terhadap kepuasan pasien sebagai pengguna jasa rumah sakit.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan penelitian ini dirumuskan, sebagai berikut;

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan publik di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan?
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat kualitas pelayanan publik di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan
2. Mengidentifikasi faktor yang menghambat kualitas pelayanan publik di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

   Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan konsep dan ilmu pengetahuan publik terkait kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan.

2. Kegunaan Praktis

   a. Sebagai bahan masukan bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan

   b. Bagi petugas kesehatan dapat digunakan sebagai masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit pada umumnya dan terkhusus di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan

   c. Diharapkan penelitian ini dapat memberi kontribusi bagi kajian dibidang administrasi publik, khususnya pelayanan kepada publik dan penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk penelitian selanjutnya.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Administrasi Publik dan Pelayanan Publik

Perubahan orientasi administrasi publik sangatlah cepat. Kegagalan dalam suatu negara sebagian besar akibat ketidakberesan administrasi publik, ini menunjukkan bahwa perhatian terhadap administrasi publik semakin tinggi. Denhardt dan Denhardt (2007) dalam Hardiyansyah (2011:4) membagi tiga bagian besar dalam ilmu administrasi yaitu a.*The Old Public Administration (OPA)*,b.*The New Public Administration (NPM)*,c. *The New Publik Services (NPS)*.

Pertama –tama yang akan dibahas adalah *Old Public Administration* dimana memiliki tiga pikiran yaitu pertama, politik adalah arena dimana kebijakan (*policy)* berada dalam arena tersebut dan administrasi bertugas mengimplementasikan (*administrated)* kebijakan tersebut.

Kedua,manusia rasional (administrative) dipengaruhi oleh rasionalitas mereka dalam mencapai tujuan-tujuannya. Ketiga, teori pilihan (*public choice)* merupakan teori yang melekat pada *Old Public Administration* yang berasal dari filsafat manusia ekonomi.

Dengan demikian Denhardt dan Denhardt menguraikan karakteristik *Old Public Administration* sebagai berikut: Fokus utama adalah penyediaan pelayanan publik melalui organisasi atau badan resmi pemerintah, Kebijakan publik dan administrasi negara sebagai tujuan yang bersifat politik, Administrator yang bertanggung jawab kepada pejabat politik dengan *diskresi* terbatas, nilai pokok

yang dikejar oleh organisasi publik adalah efisiensi dan rasionalitas serta peranan administrator publik adalah melaksanakan prinsip-prinsip *planning, organizing, staffing, directing,coordinating,reporting dan budgeting.*

Bagian kedua adalah paradigma *New Public Administration* (NPM) memiliki konsep yang terkait dengan manajemen sektor publik. Inti dari NPM adalah pemerintah diajak untuk meninggalkan paradigma administrasi tradisional dan menggantikannya dengan perhatian terhadap kinerja atau hasil kerja.

Pemerintah sebaiknya melepaskan diri dari birokrasi klasik dan membuat situasi kondisi organisasi pegawai dan para pekerja lebih *fleksible*, menetapkan tujuan dan target organisasi dan personel lebih jelas sehingga memungkinkan pengukuran hasil melalui indikator yang jelas, staf senior lebih berkomitmen secara politis dengan pemerintah sehari-hari dari pada netral serta fungsi pemerintah dikurangi melalui *privatisasi.*

Yang ketiga adalah paradigma *The New Public service (NPS)* menurut Denhardt dalam Pasolang (2007:35) *The New Public Service is seving, not stering, NPS* lebih diarahkan pada *"democracy" pride and citizen* dari pada *market competition and customers* seperti sektor privat. Beliau mengatakan bahwa *"Public servants do not deliver customer services they deliver democracy"* Oleh sebab itu nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan pelayanan untuk kepentingan publik sebagai norma mendasar lapangan administrasi publik.

Sesuai uraian diatas, Denhardt dan R.B Denhardt (2007) menyarankan meninggalkan prinsip OPA dan paradigma NPM dan beralih keprinsip paradigma NPS dalam administrasi publik yang dijelaskan melalui tabel dibawah ini.

Tabel 2.1

Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik

Nomor	Aspek	Old Public Administration	New Public Administration	New Public Service
1	Dasar teoritis	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
2	Konsep kepentingan public	Kepentingan publik sesuai yang didefenisikan secara politis	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai
3	Kepada siapa birokrasi publik harus bertanggung jawab	Klien dan Pemilih	Pelanggan (*Customer*)	Warga Negara (*Citizens*)
4	Peran pemerintah	Pengayuh (*Rowing*)	Mengarahkan (*Steering*)	Menegosiasikan berbagai kepentingan warga negara dan kelompok masyarakat (*Serving*)
5	Akuntabilitas	Menurut hierarki administratif dengan jenjang yang tegas	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan pelanggan	Multi aspek: akuntabel pada hukum, nilai dimasyarakat, norma politik, standar professional dan kepentingan warga Negara
6	Struktur Organisasi	Birokrasi ditandai dengan otoritas *top-down*	Desentralisasi organisasi dengan kontrol utama berada pada para agen	Struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal
7	Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Gaji dan keuntungan proteksi	Semangat *entrepreneur*	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat

Sumber: Denhardt dan Denhardt (2007:28-29)

Dengan demikian dasar teoritis dalam pelayanan publik sesuai yang telah dijelaskan dalam tabel diatas, yang paling ideal adalah *The New Public Service* dimana dapat mengakomodir dan responsive terhadap berbagai kepentingan publik yang ada dimasyarakat, tentunya dari pemerintah sangat diharapkan dalam mengeelaborasi berbagai kepentingan publik tersebut.

Dalam konteks lain pelayanan merupakan pengabdian dan pengayoman. Seseorang aparatur diharapkan tercermin sifatnya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagai bentuk pengabdian dalam tugasnya serta memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/ mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal/ cara melayani, servis/jasa sehubungan dengan jual beli barang dan jasa (Poerwadarminta, 1995:571).

Menurut Moenir (2006:26-27) mengemukakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system,prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Senada dengan hal tersebut, Hardiyansyah (2011:11) mengatakan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepihak lain.

Istilah lain dalam pengertian pelayanan menurut Lovelock (1991:7), "*service* Adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dirasakan atau dialami." Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat

atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sebagai pemberi layanan untuk keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Sementara itu Pelayanan publik didefenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2007:4-5).

Disisi lain Lewis dan Gilman (2005:22) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan kepercayaan publik, warga negara berharap pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan kepada publik dimana dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintahan yang baik.

Pada prinsipnya setiap pelayanan publik harus senatiasa ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna jasa layanan sehingga birokrasi publik dapat berkewajiban dan bertanggung jawab dalam memberikan layanan secara baik dan professional. Senada dengan hal tersebut Saefullah (2008:28) mengatakan bahwa Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang maupun jasa yang dilakukan oleh Instansi pemerintah sesuai peraturan perundang-undangan yang dalam pelaksanaannya dapat dipertanggungjawabkan sehingga menimbulkan

kepercayaan publik serta bagaimana memahami sikap dan perubahan kepentingan publik dalam mewujudkan kepentingan masyarakat umum.

2.Klasifikasi Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2005: 205-210) pelayanan publik dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori utama yaitu :

a. Pelayanan Kebutuhan Dasar
   Pelayanan kebutuhan dasar meliputi: kesehatan, pendidikan dasar dan kebutuhan pokok masyarakat.
   1) Kesehatan
   Kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang sangat prioritas. Kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi Undang-Undang Dasar. Tingkat kesehatan masyarakat sangat berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat, karena tingkat kesehatan memiliki keterkaitan erat dengan tingkat kemiskinan. Sementara, tingkat kemiskinan akan terkait dengan tingkat kesejahteraan.
   2) Pendidikan Dasar
   Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar pada tingkat pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan sehingga perbaikan kualitas pendidikan sangat diperlukan.
   3) Bahan Kebutuhan Pokok
   Selain kesehatan dan pendidikan pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar lain yaitu kebutuhan bahan pokok masyarakat.
b. Pelayanan Umum
   Selain pelayanan kebutuhan dasar pemerintah juga sebagai instansi penyedia pelayanan masyarakat harus memberikan pelayanan umum kepada masyaraktanya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu:
   1) Pelayanan administratif
   Pelayanan administratife adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Paspor dan sebagainya.
   2) Pelayanan Barang
   Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang menjadi kebutuhan masyarakat misalnya jaringan telepon, Penyediaan tenaga listrik, Penyediaan air bersih.
   3) Pelayanan Jasa
   4) Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat misalnya pendidikan menengah dan tinggi Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi, Jasa pos, Sanitasi lingkungan, Persampahan, Drainase, Jalan dan trotoar,

Penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, Pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial).

Sementara itu Ratminto (2006:9) mengemukakakan bahwa pelayanan publik dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1) Pelayanan publik atau pelayanan umum yang dilaksanakan oleh organisasi publik.
2) Pelayanan publik atau pelayanan umum yang dilaksanakan oleh organisasi privat. Pelayanan jenis ini dapat dibedakan lagi menjadi:
    a) Yang bersifat primer
    b) Yang bersifat sekunder

Perbedaan diantara ketiga jenis pelayanan publik atau pelayanan umum tersebut sebagai berikut :(1). Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat. Semua penyediaan barang dan jas publik yang diselenggarakan oleh swasta, misalnya rumah sakit, swasta, perusahaan pengangkutan milik swasta.(2).Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat primer misalnya pelayanan dikantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan. (3). Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tetapi didalamnya pengguna tidak harus menggunakannnya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan, misalnya program asuransi kerja, program pendidikan dan pelayanan yang diberikan BUMN.(www.administrasipublik.com)

Dengan demikian apabila dilihat dalam konteks diatas berbagai jenis pelayanan telah dijelaskan tentu dapat diketahui jenis pelayanan publik sehingga dalam penerapannya dapat diketahui jenis pelayanan apa saja yang akan dikembangkan konsepnya.

3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Barata (2004:11) mengatakan bahwa terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu :

a. Penyedia layanan yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kapada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods)* atau jasa-jasa (*services)*
b. Penerima layanan yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costumer*) yang menerima berbagai layanan penyedia layanan
c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan
d. Kepuasan pelanggan dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Dengan demikian dalam pemenuhan unsur-unsur pelayanan publik publik tersebut dapat terwujud apabila seluruh unsur dapat memenuhi segala kriteria dalam pencapaian pelayanan publik yang bermutu dan berkualitas.

4. Ciri-ciri Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik tentu mempunyai ciri-ciri dalam pelaksanaannya adapun ciri-ciri pelayanan publik yang baik menurut Kasmir (2006:34) sebagai berikut:

a. Tersedianya karyawan yang baik
b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
c. Bertanggungjawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir
d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
e. Mampu berkomunikasi
f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)
i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)

Sementara itu ciri-ciri dari pelayanan publik menurut Tjiptono (1995:25) antara lain:

a. Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
b. Akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan
c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer
e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi,ruang tempat pelayanan, tempat parkir ketersediaan informasi dan lain lain
f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC,kebersihan dan lain-lain.

Dengan demikian gambaran ciri-ciri pelayanan publik yang telah dikemukakan merupakan modal penting dalam implementasi pelayanan publik agar dapat memberikan kepuasan dari pelanggan/publik.

5. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/ 2003 sebagai berikut:

a. Transfaransi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
e. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam pelaksanaannya ada sepuluh prinsip pelayanan umum yang diatur oleh Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/72003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut ;

1) Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak belit-belit mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
2) Kejelasan; (1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;(2) unit kerja/pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3) Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4) Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar,tepat dan sah.
5) Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
8) Kemudahan akses; Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai,mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memamfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin,sopan dan santun, ramah.
10) Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Sementara dalam pasal 34 UU No.25/2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berprilaku sebagai berikut:

1) adil dan tidak diskriminatif;
2) cermat;
3) santun dan ramah;
4) tegas,andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
5) professional;
6) tidak mempersulit;
7) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;

8) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
9) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
10) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
11) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
12) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
13) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/ atau kewenangan yang dimiliki;
14) sesuai dengan kepantasan; dan
15) tidak menyimpang dari prosedur.

Sementara penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengatakan bahwa penyelenggaraan standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

1) Prosedur pelayanan;
   Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan ditetapkan melalui standard pelayanan minimal sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.
2) Waktu Penyelesaian;
   Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standard pelayanan publik yang ditetapkan sejak saat pengajuan sampai dengan penyelesaiaan pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

3) Biaya pelayanan;
   Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan publik termasuk rinciannya ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi yang dapat menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.
4) Produk Pelayanan;
   Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang dibutuhkan sosilisasi kepada masyarakat.
5) Sarana dan Prasarana;
   Sarana dan prasarana merupakan salah satu standard pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat mementukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.
6) Kompetensi petugas pelayanan.
   Kompetensi petugas pemberi layanan merupakan salah satu dari standard pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

Untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, maka ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik karena dianggap realistis untuk menjadi muatan Standar Pelayanan Publik realistis sehingga susunannya sebagai berikut :

1) Dasar Hukum;
2) Persyaratan;
3) Prosedur Pelayanan;
4) Waktu Penyelesaian;
5) Biaya Pelayanan
6) Produk Pelayanan;
7) Sarana dan Prasarana;
8) Kompetensi petugas pelayanan;

9) Pengawasan *intern;*

10) Pengawasan *extern;*

11) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

12) Jaminan pelayanan.

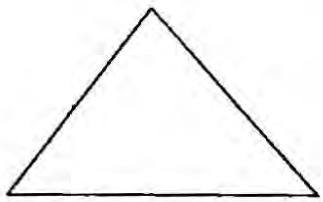
6. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim (2008:22) Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam konteks pelayanan. Dirumah sakit berarti pelayanan kepasien dan keluarganya didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarganya terhadap rumah sakit (Sabarguna, 2004).

Oleh karena itu kualitas pelayanan perlu ditingkatkan secara terus menerus dalam menjaga mutu pelayanan. Pada dasarnya ada tiga ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu sebagaimana yang tercantum dalam gambar berikut:

Gambar 2. 1

Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan
(*The Triangle of Balance in Service Quality*)
Bagian antar pribadi yang melaksanakan
(*InterPersonal Component*)



Bagian proses & lingkungan

Bagian proses & lingkungan

(Proses *Environment Component*) (*Profesional/Technical Component*)
Sumber: Warsito Utomo,1997

Gambar diatas merupakan model segitiga sama sisi dimana puncaknya *interpersonal component* dari suatu pelayanan, sedangkan pada sisi sebelah kiri dari segi tiga tersebut didapati konteks fisik dan prosedur serta komponen proses. Proses pada sisi seblah kanan didapatkan kompone teknik dan profesionalitas dalam menyampaikan pelayanan. Asumsi dari model ini perlu dipertahankan keseimbangan antara tiga komponen tersebut dalam menyediakan suatu pelayanan yang baik. Apabila terlalu menekankan pada proses akan terkesan pelayanan yang berbelit-belit. Apabila menekankan pada komponen interpersonal akan menimbulkan impresi bahwa penyedia jasa layanan kurang memperhatikan professional layanan sedangkan apabila terlalu menekankan pada aspek professional dan teknis pelayanan akan memberikan kesan bahwa pelayanan dilakukan secara professional namun terkesan perhatian khusus secara individu.

Dalam kaitan tersebut, Kotler (1997:49) mengemukakan bahwa *"Quality is the totality of features and charakteristics of a product or service that bear on*

its ability to satisfy stated or implied needs." Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat." Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan. Groetsh dan Davis (Tjiptono, 1995:51) mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Sampara (1999:14) mengatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Sedangkan (LAN, 2003:17) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Pada dasarnya kualitas pelayanan dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan Zeithaml *et.al* (1990:26) menyederhanakan menjadi lima dimensi yaitu dimensi *SERVQUAL* (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2) Kehandalan *(reliability)*,yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3) Daya tanggap *(responsiveness)*, yaitu kenginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4) Jaminan *(assurance)*, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-keraguan.
5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

7. Rumah sakit sebagai sebagai sarana pelayanan kesehatan

Rumah sakit dinyatakan sebagai suatu bahagian menyeluruh (*integral*) dari organisasi dan medis, berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitatif. Selain itu rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan tenaga kesehatan, serta untuk penelitian biopsikososial. Hospital yang sekarang dikenal di Indonesia sebagai rumah sakit berasal dari kata Yunani yaitu "*Hospitum*". *Hospitum* adalah suatu tempat untuk menerima orang-orang asing dan peziarah di zaman dulu (Yaslis Ilyas : 2001).

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 pasal 1 mengatakan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (*yuliasdw.blogspot.co.id/2013/03/rumahs.sakit.html*). Saat ini rumah sakit merupakan suatu institusi dimana segenap lapisan masyarakat bisa datang guna memperoleh pelayanan kesehatan. Upaya pelayanan inilah yang menjadi fungsi utama rumah sakit pada umumnya. Dengan fungsi utamanya tersebut, perlu pengaturan sedemikian rupa sehingga rumah sakit mampu memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya dengan lebih berdaya guna dan berhasil guna (Yaslis Ilyas : 2001). Tingkat keberhasilan pelayanan di rumah sakit dapat dilihat dari berbagai aspek antara lain; (1) tingkat pemanfaatan sarana pelayanan, (2) mutu pelayanan,

(3) tingkat efisiensi pelayanan. (Depkes RI : 1999). Sebuah rumah sakit didirikan dan dijalankan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dalam bentuk perawatan, pemeriksaan, pengobatan, tidakan medis atau non medis dan tindakan diagnosis lainnya yang dibutuhkan oleh masing-masing pasien dalam batas-batas kemampuan teknologi dan sarana yang disediakan rumah sakit Rumah Sakit (Wiyono, 1999).

Rumah sakit sebagai salah satu bentuk bentuk fasilitas pelayanan kesehatan harus memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Manajemen rumah sakit harus berupaya memuaskan pasiennya, dalam hal ini masyarakat dengan berbagai tingkat kebutuhannya, disamping itu rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan kesehatan yang cepat, akurat dan sesuai dengan kemajuan teknologi kedokteran sehingga dapat berfungsi sebagai rujukan rumah sakit sesuai dengan tingkat rumah sakitnya. Bentuk pelayanan rumah sakit adalah kegiatan pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan administrasi, pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan penunjang medik. Untuk dapat disebut sebagai pelayanan pelayanan kesehatan baik dari jenis pelayanan kesehatan kedokteran maupun jenis pelayanan kesehatan masyarakat, maka ada beberapa syarat pokok yang harus dimiliki antara lain :

1) Tersedia dan berkesinambungan

   Pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan yang harus tersedia dimasyarakat serta bersifat berkesinambungan

2) Dapat diterima dan wajar

Pelayanan kesehatan yang dapat diterima oleh masyarakat serta bersifat wajar artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.

3) Mudah dicapai

Pelayanan kesehatan yang baik adalah mudah dicapai oleh masyarakat (dari sudut lokasi).

4) Mudah dijangkau

Keterjangkauan yang dimaksud disini termasuk dari sudut biaya. Untuk dapat diupayakan pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

5) Bermutu

Pengertian yang dimaksud disini adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan disatu sisi dapat memuaskan para pemakai jasa layanan disisi lain tata cara penyelenggaraannya sesuai kode etik serta standard yang telah ditetapkan. (https://datastudi.wordpress.com/2008/07/12/efektivitas-pelayanan-kesehatan-pada-rumah-sakit-umum/)

8. Poliklinik sebagai unit pelayanan kesehatan di rumah sakit

Pelayanan poliklinik merupakan rangkaian kegiatan pelayanan medis terkait dengan pelayanan rawat jalan. Proses pelayanan dipoliklinik rumah sakit dimulai dari pendaftaran, ruang tunggu, pemeriksaan oleh dokter dan pengobatan diruang pemeriksaan, pemeriksaan penunjang bila diperlukan, pemberian obat diapotek, pembayaran kekasir lalu pasien pulang. Berdasarkan keputusan Menteri

Kesehatan Nomor 66/ Menkes /11/1987 yang dimaksud dengan poliklinik rawat jalan adalah pelayanan terhadap orang yang masuk rumah sakit untuk keperluan observasi, diagnose, pengobatan, rehabilitasi medik, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal diruang rawat inap dan rawat jalan. Adapun tujuan dari poliklinik rawat jalan adalah mengupayakan kesembuhan dan pemulihan pasien secara optimal melalui prosedur dan tundakan yang dapat dipertanggung jawabkan (Standart Pelayanan Rumah Sakit Dirjen Yanmed Depkes RI Tahun 1999).

Dalam implementasi pelayanan dibutuhkan mutu dan kualitas pelayanan yang baik sehingga kepuasan pasien dapat tercipta. Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/ Menkes/SK/11/ 2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit, Standar Minimal Poliklinik Rawat Jalan adalah sebagai berikut :

1) Dokter yang melayani pada Poliklinik Spesialis harus 100 % dokter spesialis
2) Rumah sakit setidaknya harus menyediakan pelayanan klinik anak, klinik penyakit dalam, klinik kebidanan dan klinik bedah.
3) Jam buka pelayanan adalah pukul 08.00-13.00 setiap hari kerja kecuali hari jumat pukul 08.00-11.00
4) Waktu tunggu untuk poliklinik rawat jalan tidak lebih dari 60 menit
5) Kepuasan pelanggan lebih dari 90%
6) Ketersediaan pelayanan rawat jalan di rumah sakit Jiwa

Dengan demikian pencapaian pelayanan poliklinik yang berkualitas merupakan faktor utama delam mencapai kepuasan pasien yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarganya terhadap rumah sakit

(Sabarguna 2004).

Pelayanan poliklinik sangatlah penting karena pelayanan tersebut berada pada salah satu garda terdepan sebagai unit pelayanan kesehatan di rumah sakit yang memberi pelayanan sesuai standar pelayanan untuk pemenuhan kepuasan pasien dan keluarganya yang berkunjung ke rumah sakit.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya dalam rangka mempermudah pengumpulan data, metode analisis data yang akan digunakan dalam pengolahan data, sehingga penulis mencantumkan penelitian terdahulu terkait penelitian ini. Hal ini dilakukan dalam rangka memperoleh gambaran dalam kerangka berpikir sehingga hasil penelitian ini dapat dipahami. Disamping itu untuk mengetahui persamaan dan perbedaan penelitian dalam menambah wawasan peneliti. Dari beberapa penelitian peneliti menemukan topik yang sama, namun terdapat perbedaan dari sisi pembahasannya, hal ini dapat dilihat dari penjelasan dibawah ini :

Pertama Penelitian yang dilakukan oleh Riesky April Firdaus Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (2015) dengan judul "*Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr.Adjidarmo Terhadap Pengguna Program Kartu Lebak Sehat (KLS) di Kabupaten Lebak Provinsi Banten*" Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya sarana dan prasarana diruang tunggu yang tersedia, penggunaan waktu pelayanan, ketepatan waktu yang sudah ditentukan serta keramahan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah mentode deskriptif kualitatif. Teknik

penelitian ini menggunakan teori standar kualitas pelayanan menurut Gronroos (Arief:2007) meliputi *professionalism and skill* (Professional dan keahlian).*Accessibility and Flexibility* (Kemudahan pencapaian dan penyesuaian pelayanan), *Reliability and trusteworthiness* (Keandalan dan kepercayaan), *Recovery* (Pengendalian situasi dan pemecahan masalah),*Reputation and credibility* (Nama baik dan dapat dipercaya).

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualias Pelayanan Rawat Jalan diRumah Sakit Umum Daerah Dr.Adjidarmo Kabupaten Lebak, Provinsi Banten sudah berjalan dengan cukup baik akan tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki. Profesionelisme dan keahlian petugas medis sudah culup baik akan tetapi, masih beberapa yang kurang ramah terutama tenaga medis yang berusia muda, Sarana ruang tunggu masih kurang serta ketidaksesuain jadwal yang sudah ditentukan dengan pelaksanaannya. Meningkatkan kualitas pelayanan petugas medis dan administrasi memberikan sanksi tegas kepada petugas yang tidak ramah terhadap pasien.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Ones Gita Crystalia, Program Studi Administrasi Jurusan Pendidikan Administrasi Universitas Negeri Yogyakarta dengan judul "*Kualitas Pelayanan Publik* dikantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo (2015). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Kualitas Pelayanan Publik dikantor Kecamatan Pengasih Kabupaten kulon Progo, (2) Faktor pendukung dan penghambat pelayanan dikantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo.

Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dangan pendekatan kualitatif, Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian inimenggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan publik dikantor kecamatan Pengasih kabupaten Kulon Progo diterapkan dimensi *tangible* (bukti fisik),*reliability* (keandalan),*responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan empaty. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik dikantor kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana dan prasarana, sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain memberikan pemahaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai hati nurani. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh: Ican Octavianus Panambunan dengan judul" *Kualitas Pelayanan Kesehatan diPuskesmas Bahu Kecamatan Mallalyang Kota Manado"* Fakultas Ilmu Pemerintahan, Universitas Samratulangi (2015). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik wawancara dengan cara tanya jawab antara peneliti dan informan yang telah dijadikan sumber data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung dari dekat terhadap fenomena obyek yang terjadi atau diteliti yang memungkinkan untuk memperoleh gambaran dari fenomena yang sulit diperoleh dari orang-orang yang dijadikan sumber data

dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meneliti dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan penelitian. Adapun dokumen-dokumen seperti laporan-laporan dan arsip lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan cenderung baik namun peneliti menyarankan agar kinerja pelayanan lebih ditingkatkan dengan menambah jumlah pegawai sehingga pemberian pelayanan lebih efektif dan efisien, kebersihan harus tetap dijaga agar masyarakat tetap nyaman berobat dipuskesmas.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh: Sri Susanti dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik dibidang Administrasi Kependudukan diKecamatan Gamping" Program Studi Pendidikan dan Administrasi Universitas Negeri Yogyakarta (2014). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan dikecamatan Gamping dilihat dari aspek Fasilitas *(tangible)* , kehandalan *(reliability)*,daya tanggap *(responsiveness)*,jaminan *(Assurance)*, empati (empathy) yaitu : (1) Bagian pelayanan umum dikecamatan Gamping belum memadai dengan jumlah pengunjung setiap harinya, belum adanya meja untuk menulis diruang tunggu, sarana informasinya yang belum tersedia. (2) Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kecamatan Gamping dalam aspek *reliability* (keandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan (3) Pegawai dalam hal

membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. (4) Keamanan dikecamatan Gamping sudah memberikan rasa aman bagi masyarakat dengan menempatkan tukang parker yang ikut mengamankan parkiran. (5) Aspek empati (empathy) yang diberikan dikecamatan Gamping sudah memberikan kesan yang menyenangkan, hal ini terlihat dari sikap petugas yang menerangkan pelayanan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan. Kesimpulan yang dapat diambil adalah persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel:

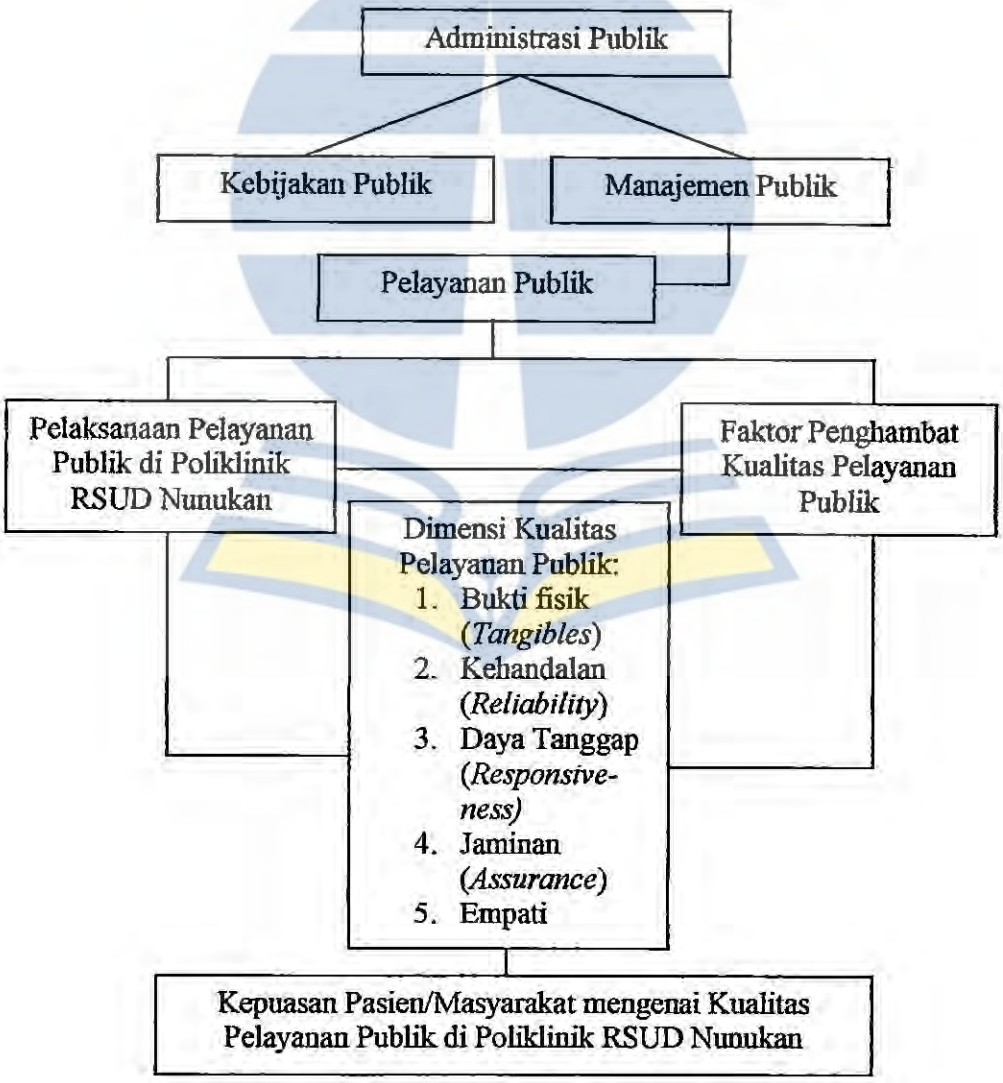
Tabel 2.2
Persamaan dan Perbedaan Penelitian

No	Peneliti	Metode Penelitian	Fokus Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Riesky April Firdaus (2015)	Deskriftif Kualitatif	Kualitas Pelayanan Rawat Jalan DiRSUD Dr.Adjidarmo Kabupaten Lebak Provinsi Banten	Kualitas Pelayanan Publik	Aspek acuan standar perumusan Kualitas Pelayanan
2.	Ones Gita Crystalia (2015)	Deskriptif Kualitatif	Kualitas Pelayanan diKecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo	Kualitas Pelayanan Publik	Lokasi penelitian
3.	Ican Oktavianus Panambunan (2015)	Deskriptif Kualitatif	Kualitas Pelayanan Kesehatan diPuskesmas Bahu Kecamatan Malalyang Manado	Kualitas Pelayanan Publik	Aspek acuan standar perumusan Kualitas Pelayanan
4.	Sri Susanti (2014)	Deskriptif Kualitatif	KualitasPelayanan Publik dikecamatan Gamping	Kualitas Pelayanan Publik	Lokasi penelitian

C..Kerangka Berpikir

Berdasarkan latar belakang masalah dan kajian teoritis yang telah peneliti uraikan, maka kerangka alur berpikir yang diajukan dalam penelitian ini adalah metode *SERVQUAL* (singkatan dari *service quality)* yang merupakan suatu metode yang diturunkan dan dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Adapun metode tersebut seperti digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.2 Kerangka berfikir



D. Operasionalisasi Konsep

Agar penelitian ini menjadi lebih terarah dan jelas, maka peneliti menyajikan batasan operasional. Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan yang merupakan kondisi berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi bidang pelayanan kesehatan. Melalui penelitian ini, peneliti berusaha menggali permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan pasien, sehingga tujuan penelitian diharapkan dapat tercapai. Pada penelitian ini menggunakan lima indikator palayanan dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan publik di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan. Adapun kelima indikator kualitas pelayanan tersebut adalah *tangible* (bukti fisik), *reliable* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap),*assurance* (jaminan) dan *empaty* (empati). Adapun penjelasan Indikator

Tabel 2.3.Indikator Kualitas Pelayanan

Variabel Penelitian	Dimensi Kualitas Pelayanan	Indikator
Kualitas Pelayanan	1. Bukti Langsung *(tangibles)*	1. Sarana dan prasarana dilingkungan kerja 2. Prosedur dan alur pelayanan 3. Sumber daya manusia dibagian pelayanan 4. Penampilan kebersihan dan kerapihan petugas 5. Kebersihan ruang pelayanan
	2. Kehandalan *(reliability)*	1. Ketepatan waktu tunggu dalam proses pelayanan 2. Keluhan atas masukan dari masyarakat yang telah ditindaklanjuti

		3. Pelayanan oleh petugas yang cepat 4. Kemudahan dalam persyaratan pelayanan
	3. Daya tanggap (*responsive-ness*	1. Kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam dalam pemberian pelayanan 2. Kemampuan petugas dalam membantu pasien dan keluarganya yang bermasalah dengan pelayanan
	4. Jaminan (*Assurance)*	1. Keamanan lingkungan sekitar pelayanan 2. Penguasaan ilmu pengetahuan dalam menjawab pertanyaan dan informasi yang berkaitan dengan pelayanan disediakan 3. Sikap petugas yang bijak dan sabar dalam pemberian pelayanan
	5. Empati	1. Sikap empati petugas dalam memberikan pelayanan 2. Sikap yang ditunjukkan petugas dalam menyikapi saran 3. Hambatan yang dialami dalam pelayanan

Dengan demikian, indikator kualitas pelayanan ini akan dituangkan dalam bentuk pertanyaan sebagai pedoman observasi dan pedoman wawancara dalam rangka memudahkan dalam analisis kualitas pelayanan di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A.Desain Penelitian

Desain penelitian adalah bagian dari metode penelitian yang berisikan uraian mengenai pendekatan penelitian yang dipilih. Desain penelitian merupakan strategi yang memandu dan digunakan penyelidik dalam pengumpulan data. Penganalisisan,temuan-temuan dan penginterpretasian data dari mana kemudian digambarkan kesimpulan-kesimpulan. David Nachamias & Chava Nachamias (Silalahi,2009:180). Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif sebagaimana yang dikatakan Rakhmat yang dikutip dari Gultom (2008) mengatakan bahwa penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Penelitian ini disajikan untuk menggali fakta mengenai kualitas pelayanan publik dipoliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan.

B.Lokasi penelitian

Sehubungan dengan masalah yang diteliti, maka yang menjadi lokasi penelitian adalah Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan.

C.Informan penelitian

Informan penelitian ini dipilih secara acak dengan cara *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Diharapkan informan dapat memberikan data yang lengkap dan akurat sehingga peneliti mendapatkan informasi yang jelas. Adapun informan

pada penelitian adalah Kepala Bidang Pelayanan Medik RSUD Nunukan sebagai informan kunci (*key informan)* sedangkan untuk informan pendukungnya adalah adalah Kepala Seksi Pelayanan Medik, Petugas pelayanan dan beberapa pasien/masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Poliklinik RSUD Nunukan.

D.Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah fasilitas atau alat yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data rangka mempermudah pekerjaannnya sehingga data tersebut mudah diolah secara cermat dan sistematis.

Instrumen penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini adalah pedoman wawancara ,observasi dan dokumentasi.

E. Teknik pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang lengkap dan relevan maka penelitian ini akan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data antara lain :

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung pada proses pelayanan publik di Poliklinik RSUD Nunukan. Pengumpulan data dilakukan terhadap objek penelitian yang dilakukan ditempat berlangsungnya penelitian tersebut sehingga peneliti bersama dengan objek yang diamati atau diteliti.

Tabel 3.1 Observasi Pelayanan di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan

Variabel Penelitian	Dimensi Kualitas Pelayanan	Indikator
Kualitas Pelayanan	1. Bukti Langsung *(tangibles)*	1. Fasilitas dipoliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan 2. Kebersihan dan kenyamanan gedung/ruangan 3. Penampilan kebersihan dan kerapihan petugas
	2. Kehandalan *(reliability)*	1. Pelayanan oleh petugas yang cepat 2. Kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari pasien dan keluarganya
	3. Daya tanggap *(responsive-ness*	1. Kemampuan petugas dalam membantu pasien dan keluarganya yang bermasalah dengan pelayanan 2. Ketersediaan wadah untuk menunjang keluhan dari masyarakat
	4. Jaminan *(Assurance)*	1. Kemampuan pelayanan dari petugas dalam bersikap sopan kepada pasien dan keluarganya 2. Penguasaan pengetahuan dalam menjawab pertanyaan dan informasi yang berkaitan dengan pelayanan disediakan 3. Kondisi lingkungan yang aman selama dipoliklinik Rumah sakit Umum Daerah Nunukan

	5. Empati	1. Sikap yang ditunjukkan petugas dalam memberikan perhatian dan informasi kepada pasien dan keluarganya 2. Kepedulian petugas untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan.

2. Wawancara

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara yang terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terdahulu metode dan pertanyaan yang diajukan kepada pihak yang akan diwawancarai dalam rangka melengkapi data hasil observasi di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan. Teknik wawancara ini dengan mendatangi langsung kepada informan atau pihak yang akan diwawancarai dan menanyakan langsung beberapa hal yang terkait dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung dari pihak yang diwawancarai sehingga mendapatkan data lengkap terkait gambaran kualitas pelayanan di Poliklinik RSUD Nunukan.

Tabel 3.2 Wawancara kualitas pelayanan di Poliklinik RSUD Nunukan

Variabel penelitian	Indikator
Kualitas Pelayanan	Sarana dan prasarana dilingkungan kerja Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan Prosedur dan alur pelayanan Sumber daya manusia Ketepatan waktu tunggu dalam proses pelayanan Daya tanggap petugas dalam pemberian pelayanan Kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam

	menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari pasien dan keluarganya Kepedulian petugas dalam proses pelayanan Produk pelayanan Sikap dalam menyikapi saran dan masukan Keluhan atas masukan dari masyarakat yang telah ditindaklanjuti Keamanan lingkungan disekitar poliklinik RSUD Nunukan Sikap empati petugas dalam pemberian pelayanan Hambatan yang dialami dalam pelayanan

3. Dokumentasi

Metode ini digunakan dengan mengumpulkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti sehingga dapat diperoleh data yang sah dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada tersedia dalam catatan dokumen atau status pasien/pengunjung yang berobat di Poliklinik RSUD Nunukan.

Dokumentasi ini diambil untuk memperoleh data-data baik foto-foto maupun bukti-bukti seperti aturan-aturan dan Standar Prosedur Operasional yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan.

F. Metode analisis data

Rancangan analisis data dalam penelitian ini adalah analisis interaktif, Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2014:246) mengatakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara terus-menerus hingga tuntas. Adapun proses pelaksanaannya melalui beberapa tahap yaitu :

1. Reduksi data

Diketahui data yang diperoleh dilapangan cukup banyak jumlahnya sehingga perlu dianalisis dan direduksi. Reduksi data adalah merangkum dan memilih hal-hal yang pokok, serta difokuskan pada hal-hal yang penting dan dicari polanya dan membuang data yang tidak diperlukan, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas dalam pengumpulan data.

2. Penyajian data

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian data merupakan penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu bentuk atau matriks yang mudah dipahami.

3. Pengambilan kesimpulan

Metode pengambilan kesimpulan dapat bersifat kesimpulan awal sampai ditemukan bukti-bukti, tahapan pengumpulan data berikutnya dan apabila kesimpulan telah didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten dilapangan saat mengumpulkan data, maka dapat digunakan suatu kesimpulan yang cukup.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan

Pembentukan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan diawali dengan pengalihan fungsi puskesmas perawatan Kecamatan Nunukan yang didirikan pada tahun 1970 menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan tahun 2003. Hal ini didasari pada pertengahan tahun 2002 terjadi pemulangan TKI dari Malaysia secara besar-besaran, sehingga jumlah penduduk di Nunukan meningkat tajam dan berdampak pada timbulnya masalah-masalah kesehatan yang kompleks.

Untuk menghadapi permasalahan kesehatan tersebut, maka pada tahun 2003 pemerintah daerah meningkatkan status Puskesmas Nunukan menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan. Dan secara permanen dibangun gedung RSUD yang berjarak 8 KM dari Pusat Kota tepatnya terletak di jalan Sei Fatimah Kelurahan Nunukan Barat, di atas lahan seluas 6 hektar dan mulai difungsikan pada tahun 2008. Dalam rangka peningkatan kesehatan kepada masyarakat, pada 21 Oktober 2010 berdasarkan Surat Keputusan Bupati Nunukan Nomor 884 Tahun 2010 RSUD Kabupaten Nunukan ditetapkan sebagai SKPD yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD).

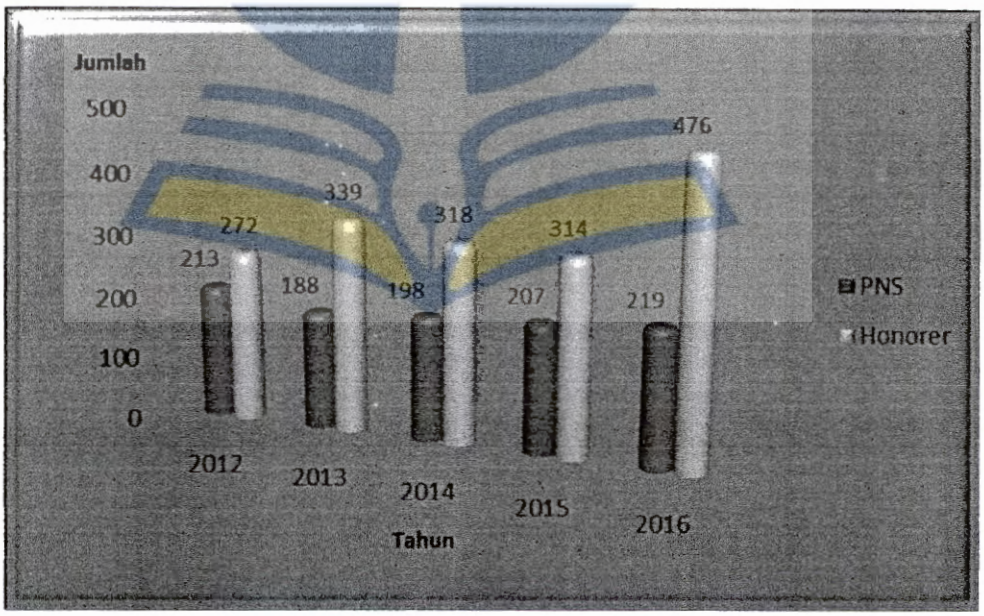
Pada tahun 2012 Rumah Sakit Umum Daerah Kab. Nunukan mendapatkan Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit dengan status akreditasi Lulus Tingkat Dasar. Selain itu di tahun 2013 RSUD Kabupaten Nunukan mendapatkan

Piagam Penghargaan dari Bupati Nunukan atas partisipasi dalam pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Tertinggi Kedua (Nilai IKM 83,78 Kategori Sangat Baik). Nilai Rata-Rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2016 sebesar 75.20 mengalami penurunan sebesar 0.98 bila dibandingkan pada tahun 2015 (76.18), tetapi nilai rata-rata IKM ditahun 2016 tergolong kategori (B) baik..

Dari sisi sumber daya manusia di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan yaitu sebanyak 695 orang yang terdiri dari 219 orang PNS (43 orang tenaga struktural, 176 orang tenaga fungsional) dan 476 orang tenaga honorer. Berikut ini dapat dilihat gambaran sdm pada diagram dibawah ini:

Diagram 4.1

Data Sumber Daya Manusia RSUD Nunukan Tahun 2012 s.d 2016



Sumber: Bagian Kepegawaian RSUD Nunukan 2017

Sementara itu dari aspek jumlah kunjungan rawat jalan dan pengunjung rawat inap tahun 2016 masing-masing 26.679 dan 7.158 pasien. Dimana jika dilihat dalam kurun waktu 5 tahun dari tahun 2012 s.d. 2016 jumlah pengunjung rawat jalan maupun pengunjung rawat inap mengalami peningkatan. Hingga saat ini total jumlah kunjungan januari sampai bulan juni tahun 2017 adalah 17.254 pasien (Data Rekam Medik Tahun 2017), ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan signifikan pada jumlah kunjungan sehingga dibutuhkan suatu inovasi-inovasi dalam pemberian pelayanan prima kepada pasien/masyarakat yang berkunjung ke Poliklinik RSUD Nunukan

Saat ini RSUD Nunukan merupakan rumah sakit tipe C yang memiliki wilayah rujukan dari Pelayanan kesehatan dasar dari beberapa kecamatan antara lain Kecamatan Nunukan, Nunukan Selatan, wilayah kepulauan Sebatik dan beberapa kecamatan yang terletak di sebagian Pulau Besar Kalimantan antara lain Kecamatan Sebuku, Tulin Onsoi, Sembakung, Sembakung Atulai, Lumbis, Lumbis Ogong, Krayan dan Krayan Selatan.

Kondisi geografis beberapa Kecamatan masih sulit mengakibatkan akses menuju rumah sakit juga tidak mudah baik dari transportasi dan waktu tempuh yang lama karena jaraknya cukup jauh. Hal ini akan berpengaruh terhadap tingkat kunjungan RSUD Kabupaten Nunukan. Saat ini RSUD Nunukan merupakan rumah sakit rujukan dari Puskesmas dan hanya ada 1 (satu) rumah sakit di Kabupaten Nunukan. Kondisi ini memotivasi Pemerintah Daerah Kabupaten Nunukan untuk melengkapi semua sarana dan prasarana guna menambah kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan memiliki beberapa jenis pelayanan baik pelayanan rawat jalan maupun rawat inap antara lain.

a. Poliklinik Rawat Jalan

1)	Poli Umum
2)	Poli Anak
3)	Poli Penyakit Dalam
4)	Poli Bedah
5)	Poli Kebidanan dan Kandungan
6)	Poli Gigi
7)	Poli Penyakit Kulit & Kelamin
8)	Poli Mata
9)	Poli Saraf
10)	Poli THT
12)	Poli Paru
13)	Pelayanan Administrasi

b. Instalasi Gawat Darurat

c. Instalasi Haemodialisa

d. Rawat Inap

1	Perawatan Bedah dan Anak
	Perawatan Kelas I, II dan VIP (Anggrek)
2	Perawatan Interna
	Perawatan Kelas I, II dan VIP (Bougenville)
3	Perawatan Bedah-Interna
	Perawatan Kelas III (Cempaka)
4	Perawatan Kebidanan
	Perawatan Kelas I, II, dan VIP (Mawar)
5	Perawatan Perinatologi (Melati)
6	Perawatan Kebidanan Kelas III (Flamboyan)
7	Perawatan Anak Kelas III (Edelweis)
8	Perawatan Intensif (ICU / ICCU)

e. Penunjang Medis

1	Instalasi Radiologi
2	Instalasi Laboratorium Klinik
3	Instalasi Gizi
4	Instalasi Farmasi (Apotek)
5	Instalasi CSSD
6	Instalasi Loundry
7	Instalasi Kamar Jenazah
8	Unit Pengelolah Limbah
9	BDRS
10	Fisioterapy
11	Gas Medik

f. Kamar Operasi

g.Fasilitas penunjang umum lainnya.

Sumber : RSUD Nunukan 2017

Selain itu RSUD Nunukan akan memberikan pelayanan yang terbaik dan melengkapi semua sarana dan prasarana guna menunjang pemeriksaan kesehatan dan pengobatan.

2. Visi dan Misi

Suatu organisasi yang memiliki suatu tujuan atau orientasi kedepan harus memiliki visi dan misi, sehingga semua perencanaan yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik. Dalam rangka ikut mendukung terwujudnya visi dan misi Bupati dan Wakil Bupati Nunukan, Maka Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan memiliki visi yaitu " ***Rumah Sakit Perbatasan Dengan Pelayanan Terbaik, Terjangkau dan Paripurna*** ".

Sedangkan misi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan adalah sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan kepada Masyarakat Perbatasan, Pedalaman dan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) dengan kualitas tertinggi melalui upaya kuratif, rehabilitatif, preventif dan promotif secara terintegritas.
2. Meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia Rumah Sakit melalui upaya pendidikan dan pelatihan.

3. Menyelenggarakan pelayanan Asuhan Keperawatan
4. Membangun jejaring kerjasama dengan Rumah Sakit Rujukan, Perguruan Tinggi, Swasta dan sektor terkait lainnya.

3. Struktur Organisasi RSUD Nunukan

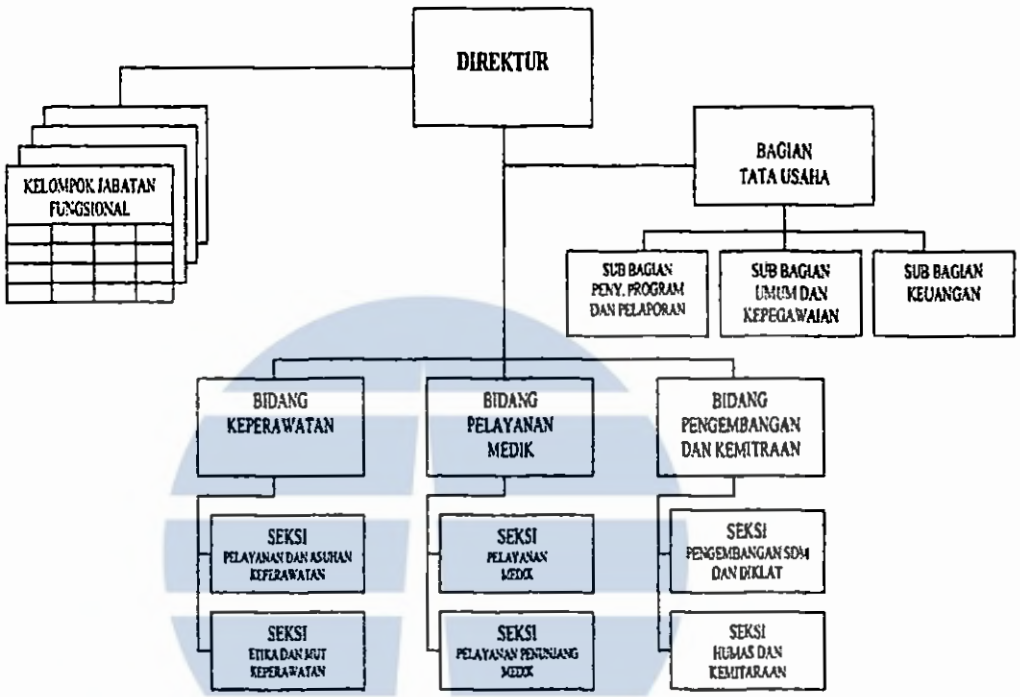
Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan nomor 21 tahun 2011 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan nomor 22 tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Nunukan, sebagai berikut :

1. Direktur;
2. Bagian Tata Usaha, terdiri dari;
   a. Sub. Bagian Penyusunan Program dan Pelaporan;
   b. Sub. Bagian Umum & Kepegawaian;
   c. Sub. Bagian Keuangan;
3. Bidang Keperawatan yang terdiri dari;
   a. Seksi Pelayanan dan Asuhan Keperawatan;
   b. Seksi Etika dan Mutu Keperawatan;
4. Bidang Pelayanan Medik yang terdiri dari;
   a. Seksi Pelayanan Medik;
   b. Seksi Pelayanan Penunjang Medik;
5. Bidang Pengembangan dan Kemitraan yang terdiri dari;
   a. Seksi Pengembangan SDM dan DIKLAT;
   b. Seksi Humas dan Kemitraan; dan Kelompok Jabatan Fungsional.

Struktur organisasi RSUD Kabupaten Nunukan seperti terlihat pada gambar berikut :

Gambar 4.1

Strukur Organisasi RSUD Nunukan



Sumber :RSUD Nunukan 2017

Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi serta Uraian Tugas dari Struktur Orrganisasi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Direktur

(1) Direktur mempunyai tugas pokok membantu Bupati menyusun kebijakan teknis dan operasional serta membina penyelengaraan pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan.

(2) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada pada ayat (1), direktur menyelenggarakan fungsi:

a. Penyusunan kebijakan teknis dan operasional penyelenggaraan pelayanan kesehatan;

b. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan kesehatan;

c. Koordinasi dalam rangka sertifikasi pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan;

d. Pelaksanaan koordinasi, kerjasama pada jaringan pelayanan kesehatan;

e. Pembinaan terhadap kelompok jabatan Fungsional;

f. Evaluasi dan pelaporan tatalaksana rumah RSUD;

g.Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan kewenangannya.

(3) Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), Direktur mempunyai uraian tugas sebagai berikut:

a. Memimpin dan mengendalikan organisasi RSUD Kabupaten Nunukan agar lebih berdaya guna dan berhasil guna;

b. Menyusun dan mengendalikan pola tata kelola RSUD;

c. Menyusun rencana strategis pelayanan kesehatan RSUD;

d. Menyusun dan melaksanakan standar pelayanan RSUD;

e. Menyusun dan menetapkan program dan penyelenggaraan pelayanan kesehatan RSUD;

f. Merumuskan dan mengawasi pelaksanaan kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis penyelenggaraan pelayanan kesehatan RSUD;

g. Membangun kerjasama dan jaringan pelayanan kesehtan dengan institusi yang lain dibidang pelayanan kesehatan;

h. Merumuskan, merencanakan, membina dan mengendalikan ketatausahaan, pelayanan keperawatan, pelayanan medik dan pengembangan dan kemitraan RSUD;

i. Melaksanakan pembinaan dan pendayagunaan dalam rangka peningkatan dan perbaikan pelayanan kesehatan RSUD;

j. Merencanakan pengembangan kapasitas aparatur sumber daya manusia pada RSUD;

k. Melaksanakan pembinaan terhadap Kelompok Jabatan Fungsional;

l. Melakukan inventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya;

m. Melakukan koordinasi, integrasi dan sinkronisasi dengan satuan/unit kerja terkait dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;

n. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya;

o. Membagi dan mendisrtibusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing;

p. Memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan;

q. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas kepada atasan;

r. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Bupati dan Sekretaris Daerah sesuai lingkup tugasnya.

Bagian Kedua

Bagian Tata Usaha

Pasal 4

(1) Bagian Tata Usaha mempunyai tugas pokok membantu Direktur mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja dan kegiatan bidang-bidang serta memberikan pelayanan teknis dan administrative kepada seluruh unit kerja dilingkungan RSUD dengan ketentuan peraturan yang berlaku;

(2) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaiman dimaksud pada ayat (2), Bagian Tata Usaha menyelenggarakan fungsi:

a. Pengkoordinasian penyusunan rencana kerja dan anggaran dilingkungan RSUD;
b. Pengelola dan pengendalian kegiatan administrasi umum dan perlengkapan, administrasi kepegawaian dan keprotokolan dilingkungan RSUD;
c. Pengelola dan pengendalian adiministrasi keuangan dilingkungan RSUD;
d. Pemberian pelayanan teknis dan administrative kepada seluruh bidang/unit kerja dilingkungan RSUD;
e. Evaluasi kinerja kesekretariatan dan pelaporan tatalaksana rumah tangga RSUD;
f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

(3) Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) bagian Tata Usaha mempunyai uraian tugas

sebagai berikut:

a. Mempelajari dan mengolah peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;
b. Menyusun rencaka kerja dan kegiatan bagian Tata Usaha sebagai pedoman dan acuan kerja;
c. Mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja dan anggaran dilingkungn RSUID;
d. Mengkoordinasikan penysunan pola tata kelola, rencana strategis bisnis, Standar Pelayanan Minimal dan dokumen lainnya terkait penyelengaraan RSUD
e. Mengkoorrdinasikan bahan penyelenggaraan system Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dilingkungan RSUD;
f. Menyusun bahan pembinaan dan koordinasi dalam rangka sertifikasi pelayanan kesehatan RSUD;
g. Merumuskan bahan dan mengendalikan pengelolaan administrasi dan pembinaan kepegawaian di lingkungan RSUD;
h. Merumuskan bahan pengelolaaan administrasi dan pembinaan kepegawaian dilingkungan RSUD;
i. Merumuskan bahan penyajian data dan informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas RSUD;
j. Merumuskan bahan dan mengendalikan pengelolaan administrasi keuangan yang meliputi penyusunan rencana anggaran pendapatan dan belanja dinas,pembukaan, verifikasi dan perbendaharaan

dilingkungan RSUD;

k. Memberikan dukungan dan pelayanan teknis dan administrative bagi pelaksanaan tugas tugas bidang/unit kerja dilingkungan RSUD ;

l. Melaksanakan koordinasi dan sinkronisasi dengan satuan/ unit kerja terkait yang dalam rangka mendukung ke;lancaran pelaksanaan tugas;

m. Melaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja dilingkungan RSUD;

n. Melakukan inventarisasi permaslahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya;

o. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya;

p. Membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing;

q. Memberikan petunjuk, bimbingan dan arahahan serta penilaian kinerja kepada bawahan;

r. Menyelenggarakan pelaporan sesuai bidang tugasnya; dan

s. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Direktur sesuai lingkup tugas dan fungsinya.

Pasal 5

Bagian Tata Usaha terdiri dari :

1. Sub Bagian Penyusunan Program dan Pelaporan;
2. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian; dan

3. Sub Bagian Keuangan.

Paragraf 1

Sub Bagian Penyusunan Program dan Pelaporan

(1) Sub Bagian Penyusunan Program dan Pelaporan mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bagian Tata Usaha menyiapkan bahan dan melaksanakan penyusunan rencana kerja dan kegiatan serta pelaporan dilingkungan RSUD sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku;

(2) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sub Bagian Penyusunan Program dan Pelaporan mempunyai uraian tugas sebagai berikut:

a. Menghimpun,mempelajari dan menelaah serta mengolah peraturan peundang undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;
b. Menyiapkan bahan yang dihimpun dari seluruh bidang/ unit kerja dan melaksnakan penyusunan program kerja dan kegiatan dilingkungan RSUD;
c. Menghimpun, mengolah dan menyajikan data serta informasi yang berhubungan dengan pelksanaan program dan kegiatan di lingkungan RSUD;
d. Menyiapkan bahan dan melaksanakan penyusunan laporan dalam rangka Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah (SAKIP) dilingkungan RSUD;
e. Menyiapkan bahan perumusan dokumen yang berkaitan dengan penyelenggaraan PPK-BLUD RSUD;

f. Menyiapkan bahan dalam rangka monitoring dan evaluasi pelaksanaan program dan kegiatan di lingkungan RSUD serta menyusun langkah tindak lanjutnya;

g. Menyiapkan bahan dan melaksanakaan penyusunan bahan pembinaan organisasi dan tatalaksana termasuk upaya sertifikasi pelayanan kesehatan pada RSUD;

h. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan bidang/unit kerja terkait dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;

i. Melakukan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya;

j. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya;

k. Membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing;

l. Memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan;

m. Menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya; dan

n. Melaksakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai lingkup tugasnya.

Paragraf 2

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Pasal 7

(1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bagian Tata Usaha menyiapkan bahan dan melaksanakan pengelolaan adminstrasi umum dan pelengkapan serta administrasi kepegawaian dilingkungan RSUD sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

(2) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai uraian tugas sebagai berikut :

a. Menghimpun, mempelajari dan menelaah serta mengolah peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;
b. Menyusun dan mengelola administrasi surat menyurat, penggandaan dan pengarsipan tatalaksana rumah tangga RSUD;
c. Mengelola administrasi perlengkapan yang meliputi perencanaan kebutuhan, pengadaan, pendistribusian/pemanfaatan, pemeliharaan dan inventarisasi barang perlengkapan/ perbekalan rumah tangga RSUD;
d. Mengelola urusan umum lainnya seperti kegiatan transfortasi dan mobilitas ambulance, pemeliharaan taman, pengaturan kondisi keamanan dan ketertiban dilingkungan RSUD, dan pengelolaan sarana dan prasarana asrama dan rumah dinas dokter;
e. Mengelola administrasi dan menyiapkan bahan pembinaan

kepegawaian dilingkungan RSUD;

f. Menyusun daftar urut kepangkatan dan formasi pegawai sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
g. Mempersiapkan usul-usul kepangkatan, kenaikan pangkat, gaji berkala, pengangkatan dalam jabatan, hokum jabatan, cuti, bebas tugas, pensiun DP3 dan lain-lain yang berhubungan dengan kepegawaian;
h. Menyusun dan memelihara data pegawai, daftra urut kepangkatan, penajian buku indu, formasi dan laporan kepegawaian;
i. Mengurus daftar hadir pegawai; perjalanan dinas pegawai; kesejahteraan dan kesehatan pegawai;
j. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan bidang/unit kerja terkait dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
k. Melakukan inventarisasi permasalahan-permasalahan uyang nerhubungan dengan idang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya;
l. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya;
m. Membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing;
n. Memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan sertya penilaian kinerja kepada bawahan;
o. Menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya; dan
p. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai lingkup tugasnya.

Paragraf 3

Sub Bagian Keuangan

Pasal 8

(1) Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bagian Tata Usaha menyiapkan bahan dan menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja serta pengelolaan administrasi keuangan lingkungan RSUD sesuai dengan peraturan yang berlaku;

(2) Uraian tugas dan fungsi Sub Bagian Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), adalah sebagai berikut:

a. Menghimpun dan mengolah peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;

b. Menyiapkan bahan dan menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja RSUD;

c. Mengelola administrasi dan penatausahaan keuangan dinas yang meliputi penyiapan bahan penyusunan rencana anggran, pembukuan, verifikasi anggaran serta perbendaharaan termasuk pengendalian pengelolaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran dilingkungan RSUD;

d. Menyusun dan melaksanakan penatausahaan dokumen rencana bisnis dan anggaran (RBA) RSUD dalam rangka penyelenggaraan PPK-BLUD:

e. Melaksanakan pembinaan, bimbingan dan arahan bagi bendaharawan badan;

f. Melaksanakan pengelolaan gaji pengawai dilingkungan RSUD;

g. Menyusun laporan pertanggungjawaban pengelolaan anggaran dan penatausahaan keuangan termasuk RBA PPK-BLUD di lingkungan RSUD sesuai dengan standar/pedoman yang telah ditetapkan;

h. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan bidang/unit kerja terkait dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaaan tugas;

i. Melakukan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya;

j. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya;

k. Membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing;

l. Memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja;

m. Menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya;dan

n. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai lingkup tugasnya.

Bagian Ketiga

Bidang Keperawatan

Pasal 9

(1) Bidang Keperawatan mempunyai tugas pokok membantu direktur menyiapkan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis penyelenggaraan pelayanan keperawatan RSUD sesuai ketentuan peraturan yang berlaku;

(2) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1),

Bidang Keperawatan menyelenggarakan fungsi:

a. Penyusunan program dan kegiatan keperawatan sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan;

b. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan keperawatan dilingkungan RSUD Nunukan;

c. Evaluasi kinerja pelayanan keperawatan dan penyusunan langkah tindak lanjut; dan

d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

(3) Dalam melaksanakanm tugas pokok dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), Bidang Keperawatan mempunyai uraian tugas sebagai berikut:

a. Mempelajari dan mengolah peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;

b. Menyusun rencana kerja dan kegiatan Bidang Keperawatan sebagai pedoman dan acuan kerja;

c. Mengkoordinasikan penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA) Bidang Keperawatan;

d. Merumuskan bahan, pedoman, kebijakan teknis dan pembinaan penyelenggaraan bimbingan pelayanan dan asuhan keperawatan sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan;

e. Merumuskan bahan pedoman, kebijakan teknis dan pembinaaan pengembangan etika Dan mutu keperawatan sesuai dengan norma, standar,

prosedur dan kriteria yang tekah ditetapkan;

f. Merumuskan bahan pedoman, kebijakan teknis pengawasan dan pengendalian pasien sesuai dengan nprma, standar, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan;
g. Menyelia penyelenggaraan pelayanan keperawatan sesuai SOP;
h. Menyusun bahan, data dan informasi terkit penyelanggaraan keperawatan RSUD;
i. Melaksanakan koodinasi dan sinkronisasi dengan satuan/ unit kerja terkait yang dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
j. Melaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja lingkungan RSUD;
k. Melakukan inventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya;
l. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya;
m. Membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing;
n. Memberikan petunjuk bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan;
o. Menyelenggarakan pelaporan sesuai bidang tugasnya;dan
p. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Direktur sesuai lingkup tugas dan fungsinya.

Pasal 10

Bidang Keperawatan terdiri dari:

1. Seksi Pelayanan dan Asuhan Keperawatan; dan
2. Seksi Etika dan Mutu Keperawatan;

Paragraf 1

Seksi Pelayanan dan Asuhan Keperawatan

Pasal 11

(1) Seksi Pelayanan dan Asuhan Keperawatan mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Keperawatan menyiapkan bahan dan melaksanakan penyusunan rencana kerja dan kegiatan penyelenggaraan pelayanan dan asuhan keperawatan dilingkungan RSUD sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan;

(2) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Pelayanan dan Asuhan Keperawatan mempunyai uraian tugas sebagai berikut:

a. Menghimpun, mempelajari dan menelaah serta mengolah peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;
b. Menyusun rencana kerja dan kegiatan Seksi Pelayanan dan Asuhan Keperawatan sebagai pedoman dan acuan kerja;
c. Menyiapkan bahan perumusan dan melaksanakan kebijakan teknis penyelenggaraan pelayanan dan asuhan keperawatan sesuai dengan norma, standar, prossedur dan kriteria yang telah ditetapkan;
d. Menganalisa kebutuhan tenaga keperawatan den mengatur pembagian

tugas pelayanan dan asuhan keperawatan;

e. Melaksanakan pembinaan dan pendayagunaan tenaga keperawatan sesuai dengan pedoman dan petunjuk teknis yang telah ditetapkan;
f. Menyusun perencanaan jumlah dan jenis tenaga keperawatan sesuai dengan perkembangan pelayanan;
g. Menyiapkan bahan perumusan dan evaluasi pelaksanaan standar asuhan keperawatan sesuai (SAK) dan standar operasional dan prosedur (SOP) keperawatan;
h. Merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana keperawatan sesuai dengan perkembangan pelayanan dan mengatur pendayagunaan sarana keperawatan secara efektif dan efisien;
i. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan bidang/unit kerja terkait dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
j. Melakukan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya;
k. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya;
l. Membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugas masing-masing;
m. Memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan;
n. Menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya;
o. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai lingkup tugasnya.

Paragraf 2

Seksi Etika dan Mutu Keperawatan

(1) Seksi Etika dan Mutu Keperawatan mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Keperawatan menyiapkan bahan dan melaksanakan penyusunan rencana kerja dan kegiatan penyelenggaraan peningkatan etika dan mutu keperawatan dilingkungan RSUD sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan;

(2) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Seksi Etika dan Mutu Keperawatan mempunyai uraian tugas sebagai berikut:

a. Menghimpun, mempelajari dan menelaah serta mengolah peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;
b. Menyusun rencana kerja dan kegiatan Seksi Etika dan Mutu Keperwatan sebagai pedoman dan acuan kerja;
c. Menyiapkan bahan perumusan dan melaksanakan kebijakan teknis peningkatan etika dan mutu keperawatan sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan;
d. Menyiapkan bahan perumusan pedoman dan petunjuk teknis peningkayan etika dan mutu keperawatan sesuai dengan norma, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan;
e. Menyiapkan bahan pembinaan, pengawasan dan pengadilan etika dan mutu keperawatan;
f. Menyelia dan menilai kinerja tenaga keperawatan;

g. Mengkoordinasikan penjagaan etika dan peningkatan mutu pelayanan keperawatan melalui gugus kendali mutu dan cara lainnya;
h. Mengkaji, menganalisa dan menindaklanjuti kaluhan dan atau pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan dan asuhan keperawatan;
i. Menyiapkan bahan terkait sertifikasi pelayanan keperawatan;
j. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan bidang/unit kerja terkait dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
k. Melakukan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya;
l. Memberika saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya;
m. Membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing;
n. Memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan;
o. Menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya; dan
p. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai lingkup tugasnya.

Bagian Keempat

Bidang Pelayanan Medik

Pasal 15

(1) Bidang Pelayanan Medik mempunyai tugas pokok membantu Direktur menyiapkan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis penyelenggaraan pelayanan medic pada RSUD sesuai ketentuan peraturan yang berlaku;

(2) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimanan dimaksud pada ayat (1), Bidang Pelayanan Medik menyelenggarakan fungsi :

a. Penyusunan pedoman dan kebijakan teknis penyelenggaraan pelayanan medic sesuai dengan norma, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan;
b. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan medic dilingkungan RSUD;
c. Evaluasi kinerja pelayanan medik dan penyusunan langkah tindak lanjut; dan
d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

(3) Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagaimana pada ayat (1) dan ayat (2), Bidang Pelayanan Medik mempunyai uraian tugas sebagai berikut:

a. Mempelajari dan mengelola peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan tugasnya;
b. Menyusun rencana kerja dan kegiatan Bidang Pelayanan Medik sebagai

pedoman dan acuan kerja;

c. Mengkoordinasikan penyusunan RKA bidang pelayanan medic dengan kebutuhan dan pagu anggaran yang tersedia;
d. Merumuskan bahan pedoman, kebijakan teknis dan pembinaan pelayanan medi sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan;
e. Merumuskan bahan pedoman, kebijakan teknis dan pembinaan pelayanan penunujang medic sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan;
f. Menyelia penyelenggaraan pelayanan medic dan penunjang medic sesuai SOP yang telah ditetapkan;
g. Menyusun bahan, data dan informasi terkait penyelenggaraan pelayanan medik dan penunjang medik;
h. Menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan sertifikasi bidang pelayanan medic;
i. Mengkaji, menganalisa dan menindaklanjuti keluhan dan/atau pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan medic dan penunjang medic;
j. Melaksanakan koordinasi dan sinkronisasi dengan satuan/unit kerja terkait yang dalam rangka mendunkung kelancaran pelaksanaan tugas;
k. Melaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan medic dan penunjang medic dilingkungan RSUD;
l. Melakukan inventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya;

m. Memberikan saran dan pertimbangan kepada berkaitan dengan idang tugasnya;

n. Membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing;

o. Memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan;

p. Menyelenggararakan pelaporan sesuai bidang tugasnya; dan

q. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Direktur sesuai lingkup tugas dan fungsinya.

Pasal 16

Bidang Pelayanan Medik terdiri dari :

1. Seksi Pelayanan Medik; dan
2. Seksi Pelayanan Penunjang Medik;

Paragraf 1

Seksi Pelayanan Medik

Pasal 17

(1) Seksi Pelayanan Medik mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Pelayanan Medik menyiapkan bahan dan melaksanakan penyusunan rencana kerja dan kegiatan penyelenggaraan pelayanan medic dilingkungan RSUD sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan;

(2) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Pelayanan Medik mempunyai uraian tugas sebagai berikut :

a. Menghimpun, mempelajari dan menelaah serta mengolah peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;
b. Menyusun rencana kerja dan kegiatan Seksi Pelayanan Medik sebagai pedoman dan acuan kerja;
c. Menyiapkan bahan perumusan dan melaksanakan kebijakan teknis penyelenggaraan pelayanan medic sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan;
d. Menganalisa kebutuhan tenaga medis dan mengatur pembagian tugas pelayanan medic;
e. Melaksanakan pembinaan dan pendayagunaan tenaga medis, paramedic non keperawatan dan non medis dalam pelayanan medic;
f. Menyusun perencanaan jumlah dan kebutuhan sarana prasarana pelayanan medik sesuai dengan perkembangan pelayanan dan mengatur pendayagunaan sarana prasarana pelayanan medic secara efisien dan efektif;
g. Menyiapkan bahan perumusan dan evaluasi pelaksanaan standar operasional dan prosedur (SOP) pelayanan medic;
h. Mengkaji, menganalisa dan menindaklanjuti keluhan dan/ atau pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan medic;
i. Menyiapkan bahan terkait sertifikasi pelayanan medic;
j. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan bidang/ unit kerja terkait dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;
k. Melakukan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang

berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya;

l. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya;

m. Membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing;

n. Memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan;

o. Menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya;

p. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai lingkup tugasnya.

Paragraf 2

Seksi Pelayanan Penunjang Medik

Pasal 18

(1) Seksi Pelayanan Penunjang Medik mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Pelayanan Medik menyiapkan bahan dan melaksanakan penyusunan rancana kerja dan kegiatan pelayanan penunjang medic dilingkungan RSUD sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan;

(2) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Pelayanan Penunjang Medik mempunyai uraian tugas sebagai berikut;

a. Menghimpun, mempelajari dan menelaah serta mengolah peraturan perundang-undangan, kebijakan pedoman dan petunjuk teknis serta data

dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;

b. Menyusun rencana kerja dan kegiatan Seksi Pelayanan Penunjang Medik sebagai Pedoman acuan kerja;

c. Menyiapkan bahan perumusan dan melaksanakan kebijakan teknis penyelenggraan pelayanan penunjang medic sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan;

d. Melaksanakan pembinaan dan pendayagunaan tenaga medis, paramedis non perawatan dan non medis dalam pelayanan penunjang medic;

e. Menyusun perencanaan jumlah dan kebutuhan sarana prasarana pelayanan penunjang medic sesuai dengan perkembangan pelayanan dan mengatur pendayagunaan sarana prasarana pelayanan penunjang medic secara efisien dan efektif;

f. Menyiapkan bahan perumusan dan evaluasi pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan penunjang medic

g. Mengkaji, menganalisa dan menindaklanjuti keluhan dan/atau pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan penunjang medic;

h. Menyiapkan bahan terkait sertifikasi pelayanan penunjang medic;

i. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan bidang/unit kerja terkait dalam rangkamendukung kelancaran pelaksanaan pelaksanaan tugas;

j. Melakukan inventarisasi permaslahan-permasalahan-permaslahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya;

k. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya;

l. Membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing;

m. Memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan;

n. Menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya; dan

o. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai lingkup tugasnya.

Bagian Kelima

Bidang Pengembangan dan Kemitraan

Pasal 19

(1) Bidang Pengembangan dan Kemitraan mempunyai tugas pokok membantu Direktur menyiapkan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pengembangan dan kemitraan pada RSUD sesuai ketentuan peraturan yang berlaku;

(2) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang pengembangan dan Kemitraan menyelenggarakan fungsi :

a. Penyusunan pedoman dan kebijakan teknis penyelenggaraan pengembangan dan kemitraan sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan;

b. Pembinaan dan pengawasan pelaksanaan pengembangan dan kemitraan;

c. Evaluasi kinerja pelaksanaan pengembangan dan kemitraan dan penyusunan langkah tindak lanjut; dan

d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidang tugas dan fungsinya.

(3) Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) Bidang Pengembangan dan Kemitraan mempunyai uraian tugas sebagai berikut :

a. Mempelajari dan mengolah peraturan peundang-undangan, kebijakan , pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;

b. Menyusun rencana kerja dan kegiatan Bidang Pengembangan dan Kemitraan sebagai pedoman dan acuan kerja;

c. Mengkoordinasikan penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA) bidang pengembangan dan kemitraan sesuai dengan kenutuhan dan pagu anggaran yang tersedia;

d. Merumuskan bahan pedoman, kebijakan teknis dan pembinaan pengembangan dan kemitraan sesuai dengan norma , standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan;

e. Merumuskan bahan pelaksanaan operasional pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) sesuai dengan pedoman dan kebijakan teknis yang telah ditetapkan;

f. Merumuskan bahan pelaksanaan operasional pengembangan hubungan kemasyarakatan dan kemitraan sesuai dengan pedoman dan kebijakan teknis yang telah ditetapkan;

g. Menyelia penyelenggaraan pembinaan pengembangan dan kemitraan sesuai norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan;

h. Menyiapkan bahan, data dan informasi dalam rangka pembinaan hubungan kemasyarakatan sesuai dengan pedoman dan petunjuk teknis yang telah ditetapkan;

i. Melaksanakan koordinasi dan sinkronisasi dengan satuan/unit kerja terkait yang dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;

j. Melaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja pengembangan dan kemitraan dilingkungan RSUD;

k. Melakukan Inventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya;

l. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya;

m. Membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugas masing-masing;

n. Memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan;

o. Menyelenggarakan pelaporan sesuai bidang tugasnya; dan

p. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Direktur sesuai lingkup tugas dan fungsinya.

Pasal 20

Bidang Pengembangan dan Kemitraan terdiri dari :

1. Seksi Pengembangan SDM dan Diklat;
2. Seksi Humas dan Kemitraan;

Paragraf 1

Seksi Pengembangan SDM dan Diklat

Pasal 21

(1) Seksi Pengembangan SDM dan Diklat mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Pengembangan dan Kemitraan menyiapkan bahan dan melaksanakan penyusunan rencana kerja dan kegiatan penyelenggraan pengembangan SDM dan Kemitraan sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan;

(2) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaima dimaksud pada ayat (1), Seksi Pengembangan SDM dan Diklat mempunyai uraian tugas sebagai berikut :

a. Menghimpun, mempelajari dan menelaah serta mengolah peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;
b. Menyusun rencana kerja dan kegiatan Seksi Pengembangan SDM dan Diklat sebagai pedoman dan acuan kerja;
c. Menyiapkan bahan perumusan dan melaksanakan kebijakan teknis penyelenggaraan pengembangan SDM dan Diklat sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditapkan;
d. Menyusun perencanaan kebutuhan dan pengembangan SDM dilingkunganRSUD;
e. Menyusun perencanaan kebutuhan dan pengembangan pendidikan dan pelatihan pegawai dilingkungan RSUD;
f. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan bidang/unit kerja

terkait dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;

g. Melakukan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya;

h. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya;

i. Membagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing;

j. Memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan;

k. Menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya; dan

l. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan yang diberikan oleh atasan sesuai lingkup tugasnya.

Paragraf 2

Seksi Humas dan Kemitraan

Pasal 22

(1) Seksi Humas dan Kemitraan mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Pengembangan dan Kemitraan menyiapkan bahan dan melaksanakan penyusunan rencana kerja dan kegiatan penyelenggaraan hubungan kemasyarakatan dan kemitraan sesuai norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan;

(2) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Humas dan Kemitraan mempunyai uraian tugas sebagai berikut ;

a. Menghimpun, mempelajari dan menelaah serta megolah peraturan

perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta data dan informasi lainnya yang berhubungan dengan bidang tugasnya;

b. Menyusun rencana kerja dan kegiatan Seksi Humas dan Kemitraan sebagai pedoman dan acuan kerja;
c. Menyiapkan bahan perumusan pedoman dan petunjuk teknis penyelenggaraan humas dan kemitraan sesuai dengan norma, standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan;
d. Merumuskan bahan pelaksanaan operasional pengembangan hubungan kemasyarakatan sesuai dengan pedoman dan petunjuk teknis yang telah ditetapkan;
e. Menyiapkan bahan, data dan informasi dalam rangka pembinaan pengembangan hunbungan kemasyarakatan sesuai dengan pedoman dan petunjuk teknis yang telah ditetapkan;
f. Menyiapkan bahan, data dan informasi dalam rangka pembinaan pengembangan hubungan kerjasama dan kemitraan sesuai dengan pedoman dan petunjuk teknis yang telah ditetapkan;
g. Menyeliapenyelenggaraan hubungan kemasyarakatan dan kemitraan sesuai dengan norma,standar, prosedur dan kriteria yang telah ditetapkan;
h. Menyusun bahan dalam rangka menjalin hubungan kerjasama dan kemitraan RSUD dengan lembaga/ pihak ketiga termasuk pengembangan jaringan rujukan kesehatan rumah sakit lainnya dan juga dengan jatingan pelayanan kesehatan lainnya;
i. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan bidang/unit kerja terkait

dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;

j. Melakukan inventarisasi permaslahan-permaslahan yang berhubungan dengan bidang tugasnya dan menyusun petunjuk pemecahannya;

k. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan berkaitan dengan bidang tugasnya;

l. Menbagi dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing;

m. Memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan serta penilaian kinerja kepada bawahan;

n. Menyelenggarakan evaluaisi dan pelaporan sesuai bidang tugasnya; dan

o. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasansesuai lingkup tugasnya.

Bagian Keenam

Kelompok Jabatan Fungsional

Pasal 23

(1) Kelompok Jabatan Fungsional di lingkungan RSUD Kabupaten Nunukan mempunyai tugas pokok membantu Direktur melaksanakan tugas pekerjaan sesuai jabatan/bidang tugas keahlian yang dimiliki;

(2) Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kelompok Jabtan Fungsional mempunyai uraian tugas sebagai berikut :

a. Menjabarkan program kerja yang diberikan oleh Direktur RSUD Nunukan;

b. Melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan jabatan/bidang tugas dan keahlian yang dimiliki;

c. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Direktur baik diminta ataupun tidak diminta sesuai lingkup tugas dan keahliannya;

d. Mengadakan koordinasi dan sinkronisasi dengan unit kerja lainnya dilingkungan RSUD Kabupaten Nunukan dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas;

e. Membuat laporan tertulis kepada Direktur sebagai pertanggung jawaban atas pelaksanaan tugasnya.

B. Hasil

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dipoliliknik rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan maka aspek kualitas pelayanan yang dapat digambarkan sebagai berikut:

1) Aspek *Tangible* (Bukti fisik,berwujud)

Pelayanan dipoliklinik rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan jika ditinjau dari aspek fisiknya tercermin dari tampilan fisik antara lain peralatan,perlengkapan, pegawai dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan berdasarkan fakta yang ada bahwa gedung baru rumah sakit ditempati pada tahun 2008 yang sebelumnya Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan berada dipuskesmas dikota Nunukan yang ditempati puskesmas saat ini. Fasilitas gedung saat ini bisa dikatakan memadai,namun beberapa fasilitas yang perlu dilengkapi diperlukan adanya perbaikan-perbaikan bahkan perluasan gedung, fasilitas dan kebersihan ruang pelayanan sesuai harapan masyarakat seperti yang cuplikan pada wawancara dengan beberapa informan sebagai berikut yaitu :

"Sudah baik,ruang tunggunya juga bersih,dan diharapkan fasilitas dipoliklinik terus ditingkatkan (Wawancara dengan masyarakat 1, tanggal 13 September 2017)"

" Menurut saya fasilitas disini sudah mendukung (Wawancara dengan masyarakat 2, tanggal 13 September 2017)"

" Fasilitas disini cukup,cuma masih perlu ditambah seperti kursi ruang tunggu dan lain-lain (Wawancara dengan masyarakat 3, tanggal 13 September 2017)"

" Sudah mendukung, namun perlu ditambah kursi, tapi gedungnya juga perlu diperluas karena banyak pasien dan keluarga yang tidak kebagian kursi (Wawancara dengan masyarakat 4, tanggal 13 September 2017)"

"Sudah baik saya liat (Wawancara dengan masyarakat 5, tanggal 14 September 2017)"

" Cukup lengkap "(Wawancara dengan masyarakat 6, tanggal 16 September 2017)"

" Cukup lengkap" (Wawancara dengan masyarakat 7, tanggal 16 September 2017)"

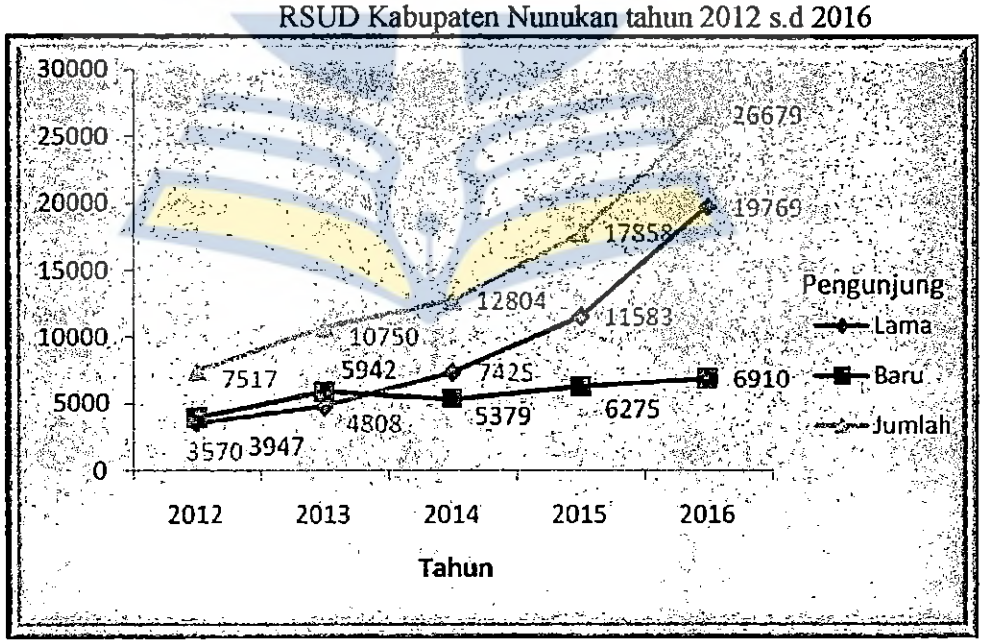
Jika dilihat dari hasil wawancara dengan masyarakat yang mendapatkan pelayanan dapat diambil keterangan bahwa sarana dan prasarana cenderung baik dan mendukung saja diruang poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan, namun ada beberapa fasilitas yang perlu ditambahkan seperti ketersediaan kecukupan kursi ruang tunggu mendapatkan pelayanan pemeriksaan dokter. Sementara itu telah dilakukan wawancara dengan Bpk.drg.Ketut Karyawan sebagai Kepala Bidang Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan pada wawancara tanggal 13 September 2017, yang mengatakan bahwa:

"Pada prinsinpnya sarana dan prasarana kerja dipoliklinik rawat jalan sudah memadai mulai dari bagian pendaftaran administrasi yaitu : meja ,kursi bahan untuk alat tulis kantor,komputer dan sebagainya,khusus ditiap poliklinik sarana kesehatan seperti alat kesehatan juga dirasa sudah cukup memadai,namun kalau dilihat dari jumlah kunjungan yang selalu meningkat dari hari kehari memungkinkan untuk penambahan kursi juga nantinya serta kipas angin atau pendingin ruangan diruang tunggu dan diperlukan juga tambahan televisi untuk melengkapi sarana-sarana tersebut sehingga kelengkapan sarana dipoliklilinik rawat jalan dapat terpenuhi sementara digedung poliklinik juga ada pelayanan

BPJS center yang mengakomodir surat egibilitas peserta (SEP) atau surat jaminan bagi pasien dengan asuransi jaminan kesehatan nasional JKN BPJS dengan demikian karena banyaknya jenis pelayanan memungkinkan untuk dipertimbangkan perluasan gedung saya rasa seperti itu, sementara itu khusus masalah tenaga/sdm dipoliklinik sdm dipoliklinik jumlahnya yah sekitar 40 an petugas yang ada dipoliklinik saat ini dan saya rasa sudah sangat mencukupi untuk ukuran poliklinik rawat jalan seperti RSUD Nunukan dimana tiap poliklinik sebagian besar terdiri dari satu sampai dua spesilalis dan didampingi oleh satu sampai dua asisten".".

Sedangkan berdasarkan observasi lapangan, dapat dideskripsikan bahwa sarana diruang tunggu dianggap cukup tetapi beberapa hal penting yang perlu ditambahkan seperti AC/Kipas angin, kursi ruang tunggu dan televise disetiap sudut ruangan menjadi pelengkap dalam menunggu antrian giliran untuk memasuki ruang pemeriksaan. Adanya lonjakan kunjungan pasien sehingga mempengaruhi jumlah ketersediaan sarana tersebut. Adapun kecenderungan peningkatan jumlah kunjungan dipoliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Diagram 4.2 Jumlah kunjungan Masyarakat/Pasien Poliklinik RSUD Kabupaten Nunukan tahun 2012 s.d 2016



Sumber: Data Rekam Medik RSUD Kabupaten Nunukan tahun 2017

Disisi lain pendapat ini didukung juga keterangan dari dr.Rakhmawati sebagai kepala seksi Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan pada tanggal 15 September 2017 adalah sebagai berikut :

"Sarana dan prasarana kami menganggap sebagian besar sudah terpenuhi,namun beberapa sarana yang perlu kita tambah juga seperti sarana kursi,AC dan kelengkapan administrasi lainnya untuk kelancaran pelayanan,banyaknya jenis pelayanan juga berpengaruh pada kebutuhan ruangan dan gedung yang cukup dalam memberikan pelayanan yang optimal sedangkan bicara masalah ketersediaan sdm dipoliklinik kisaran 40an petugas mulai dari petugas administrasi tanaga medis hingga paramedis di Poliklinik RSUD Nunukan saya rasa jumlah tenaga sudah ideal seperti saat ini " "

Pendapat ini juga didukung oleh keterangan petugas bagian paramedis Ibu. Anita sebagai pendamping dokter poliklinik yang bekerja dirumah Sakit Umum Daerah Nunukan yang dilakukan wawancaranya pada tanggal 15 September 2017 menanggapi tentang fasilitas,jenis pelayanan dan prosedur dan alur pelayanan yang ada dipoliklinik dan berikut petikan wawancaranya sebagai berikut:

"Untuk sarana dan prasarana prinsipnya sudah mendukung pelayanan mulai dari kursi, meja administrasi, tempat tidur periksa pasien dan sebagainya,namun beberapa hal yang masih perlu dilengkapi adalah kursi ruang tunggu karena saat ini semakin banyak jumlah kunjungan,beberapa alat kesehatan kecil juga yang mungkin kalah atau rusak ada baiknya kalau pengadaan dilebihkan sebagai stok cadangan pada saat ada yang rusak, karena barang tersebut saat diminta tidak langsung ada dan melalui beberapa proses sementara akan dipakai segera, sebagai contoh timbangan berat badan, pengukur suhu badan,meteran dan alat atau barang lain yang dibutuhkan poliklinik.seperti yang saya katakan tadi, karena jumlah kunjungan semakin meningkat tentunya poliklinik ini membutuhkan ruang dan gedung yang cukup untuk kelancaran pelayanan publik."

Sementara itu keterangan dari petugas administrasi Poliklinik Rumah sakit Umum Daerah Nunukan Sdr.Nurdin yang diwawancarai pada tanggal 13 September 2017 dengan cuplikan wawancara sebagai berikut:

"Untuk sarana dan prasarana saya liat sudah mendukung namun karena adanya jumlah kunjungan yang meningkat sehingga dibutuhkan kursi yang lebih untuk tempat duduk ruang tunggu tapi disisi lain perluasan gedung poliklinik juga perlu diperhatikan karena jika lonjakan pasien meningkat maka untuk menstanbykan kursi tidak ada tempatnya, yang kedua adalah perlu dilengkapi tv lebih lagi

disetiap sudut poliklinik rawat jalan sebagai hiburan saat menunggu antrian, yang ketiga adalah sarana fotokopi sentral dipoliklinik juga sangat dibutuhkan dalam rangka penggandaan. Dengan demikian karena banyaknya lonjakan pasien memungkinkan untuk dipertimbangkan perluasan gedung sehingga penambahan ruangan-ruangan poli lebih efisien dan disini bahkan ada poliklinik yang berjauhan dengan gedung poliklinik karena faktor soal gedung tersebut,semoga bisa realisasilah saya rasa seperti itu, terima kasih ."

Dengan demikian apabila disimpulkan beberapa hasil petikan wawancara yang telah dilaksanakan untuk aspek *tangible* (berwujud,bukti fisik) sebagian besar mengatakan baik dan sudah cukup, ruangan bersih dan nyaman sehingga antara harapan dan kenyataan dikatakan sesuai dengan fakta dilapangan, namun beberapa fakta dilapangan didapatkan bahwa perluasan gedung diperlukan karena dirasakan lonjakan pasien meningkat. Hal lain yang menjadi sedikit permasalahan adalah masih perlunya penambahan fasilitas seperti kipas angin dan AC (Air conditioner) sehingga memungkinkan suasana ruang tunggu poliklinik menjadi lebih nyaman.

Apabila ditinjau dari jumlah aparatur dipoliklinik rawat jalan RSUD Nunukan pandangan antara Kabid Pelayanan Medik dan Kepala Seksi sejalan saja dalam hal ini mereka menganggap bahwa jumlah sumber daya manusia dirasa cukup saja dalam melakukan pelayanan. Berikut Cuplikan wawancara berikut ini:

"Baik, secara umum ada beberapa pelayanan yang ada dipoliklinik yang mempunyai masing-masing petugas baik pelayanan administrasi loket maupun pelayanan didalam poliklinik sendiri yang terdiri dari dokter spesialis sesuai dengan spesialis apa didalam ruangan tersebut dan didampingi oleh satu atau 2 perawat/bidan ditiap poliklinik dan sampai saat ini sudah kisaran empat puluh petugas dipoliklinik selanjutnya untuk mencocokkan data yang pas nanti biasa dilihat didata rumah sakit tentang total sdm khusus rawat jalan yang telah diberikan tapi yang bisa saya katakan yah sekitar 40 an petugas yang ada dipoliklinik saat ini dan saya rasa sudah sangat mencukupi untuk ukuran poliklinik rawat jalan seperti RSUD Nunukan dimana tiap poliklinik sebagian besar terdiri dari satu sampai dua spesilalis dan didampingi oleh satu sampai dua asisten"(Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Medik RSUD Nunukan, 13 September 2017)

Sementara tanggapan terkait sumber daya manusia oleh Kepala Seksi Pelayanan Medik RSUD Nunukan prinsipnya masalah ketenagaan dipoliklinik sudah cukup berikut petikan wawancaranya adalah:

"Yah kisaran 40 an petugas mulai dari petugas administrasi hingga kemedis dan paramedis dipoliklinik RSUD Nunukan saya rasa jumlah tenaga sudah ideal seperti saat ini "(Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Medik RSUD Nunukan, 15 September 2017).

Senada dengan hal ketenagaan diatas pendapat yang diberikan sama dengan petugas dipoliklinik yang menghadapi langsung pasien/masyarakat setiap harinya mengutarakan pendapatnya terkait maslah ketersediaan sumber daya manusia yang ada dipoliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan dan berikut cuplikan wawancaranya adalah :

''Untuk petugas poliklinik sendiri secara keseluruhan mencapai kisaran lebih dari 40 staf yang bertugas dimasing-masing bagian baik bagian administrasi,maupun petugas disetiap poliklinik-polikrinik yang ada digedung rawat jalan dengan dmikian dari segi ketenagaan dirasakan cukup" (Wawancara dengan petugas poliklinik RSUD Nunukan, 15 September 2017)

Sedangkan hasil wawancara dengan petugas poliklinik bagian administrasi juga mengatakan bahwa memang jumlah ketenagaan dirasa cukup dipolililiklinik dengan petikan wawancaranya sebagai berikut:

"Sekitar 40 lebihlah staf poliklinik saat ini yang terdiri dari bagian administrasi,dokter,perawat,bidan,security dan petugas lain yang bertugas dipoliklinik dan sudah sangat ideal untuk ukuran poliklinik" (Wawancara dengan petugas poliklinik RSUD Nunukan, 13 September 2017)

Adapun data petugas dipoliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan dapat dilihat pada tabel sebgai berikut:

Tabel 4.3

Data Pegawai Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan

NO	NAMA	BAGIAN
1.	dr. Asthi Aryanti	Poliklinik Umum
2.	Hari Ahadi C,S.ST	Poliklinik Umum
3.	drg.M. Janur Ikhsan	Poliklinik Gigi
4.	drg. Marliani	Poliklinik Gigi
5.	Fitriani,A.MKg	Poliklinik Gigi
6.	Mardiana,A.Md,KG	Poliklinik Gigi
7.	dr.Dulman L.M.Kes,Sp.OG	Poliklinik Kandungan
8.	dr.Kartika, Sp.Og	Poliklinik Kandungan
9.	Yuliana,A.Md.Keb	Poliklinik Kandungan
10.	Nurbaety,A.Md.Keb	Poliklinik Kandungan
11.	dr.A,Bau Tune S Rukka,SpB	Poliklinik Bedah
12.	dr. Fikhi Anggara,Sp.B	Poliklinik Bedah
13.	Salwa,S.Kep.Ns	Poliklinik Bedah
14.	Afdalia,A.Md.Kep	Poliklinik Bedah
15.	dr.A.Rahmawati,Sp.PD	Poliklinik Interna
16.	dr.Prasetyo,Sp.PD	Poliklinik Interna
17.	Lenna Asviani,A.Md.Kep	Poliklinik Interna
18.	Asriani Azis,A.Md.Kep	Poliklinik Interna
19.	dr.Sholeh Raup,Sp.A	Poliklinik Anak
20.	dr.Jindi Octora,Sp.A	Poliklinik Anak

21.	Anita R,A.Md.Keb	Poliklinik Anak
22.	Firmayanti,A.Md.Keb	Poliklinik Anak
23.	dr.A.Jambri Pranata,Sp.S	Poliklinik Saraf
24.	Dewi Sartika,A.Md.Kep	Poliklinik Saraf
25.	Rudy,A.Md.Kep	Poliklinik Saraf
26.	dr.Erlina Ari W,Sp.KK	Poliklinik Kulit
27.	Sani Armayanti,A.Md.Kep	Poliklinik Kulit
28.	dr.L Wening,Sp.THT	Poliklinik THT
29.	Warma Rahim,A.Md.Kep	Poliklinik THT
30.	dr.Hj.Irnawati,Sp.M	Poliklinik Mata
31.	Kusumawardhani,A.Md.Kep	Poliklinik Mata
32.	dr.H.FerdiSyah Irfan,Sp.P	Poliklinik Paru
33.	Hj.Hariani A,S.Kep.Ns	Poliklinik Paru
34.	Alfiansyah	Pelaksana Administrasi Medical Record
35.	Nurdin	Pelaksana Administrasi Medical Record
36.	Martina Sulle	Pelaksana Bagian Loket Pendaftaran
37.	Sukriani	Pelaksana Bagian Loket Pendaftaran
38.	Enos Manurun	Koder Medikal Record
39.	Abd Kadir	Bagian Antar Status Pasien

40.	Melky Asay	Bagian Antar Status Pasien
41.	Guntur Sukarno H	Bagian Antar Status Pasien
42.	Astika	Billyng Sistem
43.	Rika	Petugas Pencatatan
44.	Salmiah	Kasir Rawat Jalan

Sumber : Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan 2017

Seuai dengan tabel diatas, dalam penjabarannya pada kelompok jabatan fungsional, yang bertugas dipoliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan terdiri dari 44 orang, dengan rincian data sebagai berikut 11 orang petugas dibagian administrasi dimana mempunyai tugas masing-masing mulai dari bagian pendaftaran diloket,bagian antar status rekam medis,bagian koder,bagian billing system, bagian petugas pencatatan, hingga bagian kasir sementara itu tenaga medis terdiri dari 16 orang yang terdiri dari 1 orang dokter umum, 2 orang dokter gigi dan 13 orang dokter spesialis sementara itu terdapat 17 orang paramedis sebagai asisten dokter poliklinik yang terdiri dari perawat 11 orang, bidan 4 orang, perawat gigi 1 orang dan teknisi gigi 1 orang. Dengan demikian jumlah total keseluruhan petugas yang ada dipoliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan sebanyak 44 orang.

Dengan demikian setelah dianalisa bahwa untuk kebutuhan sumber daya manusia dipoliklinik memang pada prinsipnya sudah sangat mencukupi sehingga bila dilihat dari segi kuantitasnya sudah tidak masalah untuk urusan ketenagaan

sehingga diharapkan dengan ketersediaan tenaga yang cukup diharapkan penigkatan mutu pelayanan juga dapat lebih baik.

2. Aspek Keandalan (*Reliabilty)*

Aspek *reliability* merupakan aspek penting dalam menggambarkan kemampuan petugas dalam menerjemahkan dan mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan menerapkan Standar Pelayanan Minimal(SPM). Dalam konteks di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan aspek keandalan ini secara umum dikatakan belum optimal baik dari sisi kecepatan waktu tunggu maupun dari sisi kemudahan persyaratan dalam pelayanan Berikut hasil petikan wawancara dengan pasien/masyarakat yang mendapatkan pelayanan dipoliklinik sebagai berikut:

"Yah cepat saja saat mendaftar,tapi menunggu panggilan diperiksa masih lama, selama ini kalau saya berobat mudah saja"(Wawancara dengan masyarakat 1, tanggal 13 September 2017).

Sementara itu pendapat yang disampaikan oleh masyarakat lain mengatakan sebagai berikut :

"Saat mendaftar cepat saja,tapi menunggu panggilan diperiksa masih lama,sementara itu ditanyakan tingkat kemudahan, saya liat mudah aja apalagi pengguna BPJS seperti saya cukup liatkan identitas langsung diinput"(Wawancara dengan masyarakat 2, tanggal 13 September 2017).

Pendapat yang mendukung pernyataan tersebut adalah masyarakat lain yang megatakan tentang aspek keandalan pada poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan adalah sebagai berikut:

"Dipendaftaran sebentar saja,menunggu tetapi panggilan diperiksa dokter saya rasa lama,sementara itu tingkat kemudahan dalam syarat pelayanan kalau saya tidak terlalu sulit,cukup liatkan kartu rujukan dan kartu BPJS saya "(Wawancara dengan masyarakat 3, tanggal 13 September 2017)".

Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh informan masyarakat selanjutnya

"Dibagian pendaftaran cepat saja, tapi menunggu diperiksa dokter rasanya lama,Saya liat tidak terlalu susah"(Wawancara dengan masyarakat 4, tanggal 13 September 2017).

Pendapat lain yang mendukung keterangan dari masyarakat lain terkait aspek keandalan dipoliklinik rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan adalah sebagai berikut :

"Untuk bagian administrasi pendaftaran cepat saja,namun bagian pemeriksaan pelayanan dokter masih perlu dipercepat lagi"(Wawancara dengan masyarakat 5, tanggal 14 September 2017).

Senada dengan hal diatas ,pendapat masyarakat yang selanjutnya dilakukan wawancara terkait masalah aspek keandalan dipoliklinik rumah sakit umum daerah Nunukan mengatakan bahwa:

"Yah dibagian administrasi cepat saja menunggu diperiksa yang masih lama,"(Wawancara dengan masyarakat 6, tanggal 16 September 2017).

Namun, salah sah satu masyarakat yang pernah melakukan pengobatan dipoliklinik mengatakan bahwa pelayanan disini masih kurang cepat dan kurang memuaskan berikut kutipan wawancaranya:

"Dibilang cepat belum juga yah dan dibilang lambat yah,pelayanan masih kurang memuaskan dan masih perlu keterbukaan"(Wawancara dengan masyarakat 7, tanggal 16 September 2017).

Dengan melihat pendapat beberapa informan diatas tanpa mengabaikan informan yang lain, pada prinsipnya pelayanan kepada masyarakat cenderung cepat saja dibagian pendaftaran saat mendaftar dan akan berobat kepoliklinik yang dituju sesuai dengan rujukan dan kesesuaian poliklinik yang diinginkan ,namun sebagian besar mengatakan bahwa pelayanan pemeriksaan dokter masih kurang cepat serta masih kurang optimal termasuk masih perlunya penjelasan tentang keterbukaaan pelayanan oleh pasien/masyarakat yang melasanakan pelayanan

dipoliklinik rawat jalan sehingga dapat memperbaiki pelayanan yang dianggap masih kurang optimal.

Dalam wawancara selanjutnya bersama dengan informan yang terdiri dari unsur pimpinan rumah sakit yang membawahi langsung poliklinik rawat jalan serta telah dilakukannya wawancara bersama dengan aparatur yang bertugas dilapangan memberikan beberapa keterangan terkait aspek kehandalan dipoliklinik rawat jalan diRumah Sakit Umum Daerah Nunukan. Pertama-tama telah diwawancarai Bpk.drg.Ketut Karyawan sebagai Kepala Bidang Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan pada tanggal 13 September 2017. berikut petikan dari hasil wawancara tersebut :

"Untuk waktu tunggu pelayanan sesuai tandar pelayanan minimal saat ini adalah maksimal 30 menit setelah pasien mendaftar diloket dan setelah itu melakukan antrian dipoliklinik yang dituju masing-masing pasien, namun sedikit menambahkan bahwa terkadang pasien menunggu karena status rekam medik masih dicari dan terkadang dokter yang bertugas dipoliklinik masih melakukan visite diruangan rawat inap sehingga memungkinkan pasien yang akan berobat dirawat jalan menunggu sebentar dipoliklinik rawat jalan, tetapi saat ini jam kedatangan dokter sudah diupayakan tepat waktu sesuai standar operasional prosedur serta pencarian status rekam medik juga lebih cepat dari biasanya, Seperti yang saya katakan sebelumnya bahwa yang terkadang menjadi keluhan adalah waktu tunggu pelayanan yaitu pencarian status rekam medik pasien yang terkadang lambat terutama pasien-pasien yang dating control dan telah dirawat dirumah sakit dengan cara mengatasinya melalu hadir dalam forum rapat bulanan yang dilakukan oleh poliklinik setiap bulannya untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan dan terkhusus yang terkadang dokter lambat standby itu juga sudah kami komunikasikan dan rapatkan antara bidang pelayanan medik serta komite medik untuk mengatasinya sehingga tidak terulang kejadiannya,dan saat ini bersyukur keluhan-keluhan tersebut bisa diatasi"

Selanjutnya pernyataan yang diberikan oleh dr.Rakhmawati sebagai Kepala Seksi Pelayanan Medik yang diwawanarai pada tanggal 15 September 2017 memberikan keterangannya sebagai berikut :

"Iya sudah,saat ini sisa kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur(SOP) yang kita harapkan berjalan dengan baik sehingga waktu tunggu pelayanan dapat berjalan dengan baik, Prinsipnya kita sudah menindaklanjuti

keluhan masyarakat dan koordinasi dengan kepala bidang pelayanan medik untuk segera dan rutin rapat terkait pelayanan keluhan-keluhan, tetapi memang ada jenis keluhan yang kadang muncul kembali disebabkan adanya tempat pengambilan status rekam medis yang jauh dengan gedung poliklinik dan kepatuhan dokter terhadap jam periksa sesuai dengan Standar Operasional Prosedur"

Terkait masalah keandalan dipoliklinik rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan, sempat untuk melakukan wawancara dengan pegawai poliklinik yang terjun langsung dalam pelayanan publik oleh Ibu.Anita yang diwawancarai pada tanggal 15 September 2017 memberikan keterangannya sebagai berikut :

"Iya telah ditetapkan melaui standar operasional prosedur(SOP), namun harusnya SOP ini diupdate sesuai aturan akreditasi agar lebih mengikuti standard terbaru, Memang kita akui yang sering menjadi keluhan masyarakat adalah waktu tunggu pelayanan ini telah kita rapatkan setiap bulan dengan menghadirkan kepada bidang pelayanan medic agar bisa mengetahui permasalahan yang terjadi,memang waktu tunggu pelayanan kita akui lebih sering karena terkadang masyarakat tidak sabar akan segera mendapatkan pelayanan lebih-lebih jika pasien yang banyak sehingga terkadang, pasien menunggu pagi hingga siang apalagi jika nomor antriannya panjang jadi,kita harapkan seperti dokter yang bertugas juga lebih cepat standby diruangannnya sesuai dengan SOP yang telah ditentukan,selanjutnya terkait penambahan kursi sudah kami usulkan untuk melengkapi sarana kursi tunggu yang berbahan steinless, namun sampai saat ini belum realisasi meskipun jumlah pasien terus meningkat dan kami berharap juga poliklinik nantinya lebih diperluas lagi agar pelayanan bisa lebih efektif"

Pemberian informasi terkait masalah aspek keandalan dipoliklinik Rumah Salit Umum Daerah Nunukan juga kami jumapai petugas poliklinik bagan administrasi atas nama Sdra. Nurdin pada tanggal 13 September 2017 yang memberikan keterangannya sebagai berikut:

" Kalau masalah SOP sudah diterapkan sesuai dengan tugasnya masing-masing,hanya saja untuk SOP yang terbaru masih belum kami liat jadi masih menggunakan SOP yang lama, Beberapa keluhan yang sudah ditindaklanjuti antara lain terkait pengambilan rekam medis pasien kontrol yang berpengaruh pada waktu tunggu pelayanan,keluhan kecepatan menunggu waktu pelayanan juga telah di rapatkan dan ditindaklanjuti beberapa kali"

Dengan demikian setelah melihat dan merangkum beberapa keterangan dari aspek keandalan dimensi kualitas pelayanan dan dipertegas oleh hasil observasi

lapangan maka dapat dideskripsikan bahwa sebagian besar informan dari unsur masyarakat mengatakan bahwa pelayanan dibagian pendaftaran pada umumnya cepat dan mudah saja dan dikonfirmasi juga oleh konfirmasi dari unsur pimpinan rumah sakit yang membawahi langsung poliklinik yang mengatakan hal yang sama bahwa pada prinsipnya pelayanan administrasi cepat saja dan cenderung mudah saja. Disi lain perlu adanya perbaikan dengan waktu tunggu pelayanan yang sebagian besar informan mengatakan bahwa pelayanan waktu tunggu dokter untuk diperiksa pasiennya lebih dipercepat dan setelah dikonfirmasi melalui hasil wawancara dengan pimpinan rumah sakit bidang pelayanan medic mengatakan bahwa kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedure (SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) memang selalu ditekankan berulang sehingga dapat lebih baik lagi sehingga optimalisasi pelayanan dari sisi keandalan dapat lebih ditingkatkan.

3. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness)*

Dalam wawancara yang dilakukan kepada informan/masyarakat beberapa keterangan yang dapat diberikan melalui dimesnsi kualitas pelayanan pada aspek daya tanggap petugas terhadap pelayanan publik dipoliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan. Adapun petikan wawancaranya sebagai berikut:

"Petugasnya tanggap saja saat mendaftar masuk sampai diperiksa, sikap cukup baik, sampai saat ini saya masih menunggu dipanggil giliran untuk diperiksa oleh dokter "(Wawancara dengan masyarakat 1, tanggal 13 September 2017).

Selanjutnya oleh informan/ masyarakat yang juga melaksanakan pemeriksaan kesehatan dan pengobatan dipoliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan memberikan keterangannya:

"Petugasnya tanggap saja saat mendaftar masuk sampai diperiksa,Saat ini saya saya melihat ada yang langsung masuk tapi dia baru dan nomor antriannya masih

panjang apa itu kenalan atau apa yah? Aspek ketepatan waktu tunggu masih perlu diperbaikilah "(Wawancara dengan masyarakat 2, tanggal 13 September 2017).

Wawancara juga dilanjutkan dengan masyarakat yang lain terkait masalah aspek daya tanggap petugas yang bertugas dipoliklinik berikut kutipannya :

"Petugas melayani baik, untuk waktu tunggu harus ditingkatkan lagi" "(Wawancara dengan masyarakat 3, tanggal 13 September 2017)".

Tidak berhenti sampai disitu dilanjutkan lagi dengan wawancara kepada masyarakat lain yang melaksanakan pengobatan, adapun petikan wawancaranya sebagai berikut :

"Daya tanggap petugas cepat saja,sikap petugas baik saja sementara waktu tunggu periksa perlu diperbaiki lagi "(Wawancara dengan masyarakat 4, tanggal 13 September 2017)."

Hal lain juga disampaikan oleh informan selanjutnya terkait aspek daya tanggap petugas pelayanan sebagai- berikut:

"Daya tanggapnya sudah cukup cepat tapi menunggu pemeriksaan mungkin perlu lebih cepat lagi,sikap baik, Sementara ini saya masih menunggu panggilan untuk diperiksa dokter Wawancara dengan masyarakat 5, tanggal 14 September 2017)."

Tentang masalah tersebut juga disampaikan oleh informan selanjutnya adapun petikan wawancaranya sebagai berikut:

"Daya tanggap perlu dipercepat lagi, sementara sikap baik aja. Saat ini saya masih menununggu pemeriksaan dokter sampai sekarang(Wawancara dengan masyarakat 6, tanggal 16 September 2017). "

Namun Pendapat berbeda yang disampaikan oleh informan masyarakat yang melaksanakan pelayanan dipoliklinik terkait aspek daya tanggap petugas sebagai berikut :

"Daya tanggap petugas masih harus ditingkatkan, baik saja sikapnya, belum tepat waktu tunggu "(Wawancara dengan masyarakat 7, tanggal 16 September 2017).

Selanjutnya hasil wawancara yang telah dilakukan bersama dengan Kepala Bidang Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan drg.Ketut

Karyawan pada tanggal 13 September 2017 memberikan keterangannnya sebagai berikut:

"Kalau dari komitmen kita dan saya melihat mereka saat ini termasuk cepat dan tanggap dalam melayani masyarakat/pasien adapun yang masalah-masalah problem kecil setiap saat akan kami monitoring dan evaluasi secara kontinyu, untuk sikap pelayanan baik dan kita telah mensosialisasikan kepada petugas disetiap pertemuan bahwa seluruh petugas senantiasa membantu masyarakat atau pasien yang akan berobat dan bila mendapatkan pasien/masyarakat yang kesulitan untuk diarahkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut. Sebagian besar semuanya sudah direalisasikan seperti masalah fasilitas,sdm dan soal komunikasi namun yang kita tekankan terus adalah bagaimana supaya pelayanan dapat berkualitas dan memberi kepuasan kepada publik"

Senada dengan hal diatas terkait masalah aspek dimensi kualitas pelayanan dari aspek daya tanggap petugas poliklinik, dr.Rakhmawati sebagai Kepala Seksi Pelayanan Medik telah kami wawancarai pada tanggal 15 September 2017 dengan petikan wawancaranya sebagai berikut:

"Kalau saya perhatikan dibagian administrasi pendaftaran dikatakan cepat, namun seringkali waktu tunggu yang membuat lama apalagi ditambah dengan kenaikan kunjungan masyarakat yang berobat, Kalau saat ini kita sudah kerja sama dengan petugas untuk menangani jika ada kesulitan dalam pelayanan,karena seluruh karyawan rumah sakit diharapkan dapat mengarahkan jika ada pasien/masyarakat kebingungan dalam mendapatkan pelayanan terkhusus dipoliklinik rawat jalan, Khusus masalah keluhan waktu tunggu pelayanan sisa memonitor terus terkait masalah kecepatan penyelesaian status rekam medik dan kepatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur.

Pernyataan diatas juga dikuatkan oleh petugas poliklinik yang telah diwawancarai pada tanggal 15 September 2017 atas nama Ibu.Anita R terkait masalah daya tanggap petugas poliklinik rawat jalan sebagai berikut:

"Kalau dari segi kecepatan dirasa petugas sudah cepat dalam memberikan pelayanan tetapi harus lebih ditingkatkan lagi dari hari kehari, Untuk kasus seperti ini saat ini biasanya kiata fungsikan security yang standby dipoliklinik untuk mengarahkan pasien atau masyarakat yang kesulitan dan bingung dalam pelayanan yah kita sudah respon keluhan yang masuk tentu melalui secara persuasif dengan menyampaikan langsung kemasyarakat dan juga melalui rapat-rapat dan tindak lanjut sesuai dengan kasus atau keluhan yang dialami,tentu beberapa jenis keluhan ada yang sifatnya bisa pemberitahuan untuk perbaikan sikap,karakter"

panjang apa itu kenalan atau apa yah? Aspek ketepatan waktu tunggu masih perlu diperbaikilah "(Wawancara dengan masyarakat 2, tanggal 13 September 2017).

Wawancara juga dilanjutkan dengan masyarakat yang lain terkait masalah aspek daya tanggap petugas yang bertugas dipoliklinik berikut kutipannya :

"Petugas melayani baik, untuk waktu tunggu harus ditingkatkan lagi" "(Wawancara dengan masyarakat 3, tanggal 13 September 2017)".

Tidak berhenti sampai disitu dilanjutkan lagi dengan wawancara kepada masyarakat lain yang melaksanakan pengobatan, adapun petikan wawancaranya sebagai berikut :

"Daya tanggap petugas cepat saja,sikap petugas baik saja sementara waktu tunggu periksa perlu diperbaiki lagi "(Wawancara dengan masyarakat 4, tanggal 13 September 2017)."

Hal lain juga disampaikan oleh informan selanjutnya terkait aspek daya tanggap petugas pelayanan sebagai- berikut:

"Daya tanggapnya sudah cukup cepat tapi menunggu pemeriksaan mungkin perlu lebih cepat lagi,sikap baik, Sementara ini saya masih menunggu panggilan untuk diperiksa dokter Wawancara dengan masyarakat 5, tanggal 14 September 2017)."

Tentang masalah tersebut juga disampaikan oleh informan selanjutnya adapun petikan wawancaranya sebagai berikut:

"Daya tanggap perlu dipercepat lagi, sementara sikap baik aja. Saat ini saya masih menununggu pemeriksaan dokter sampai sekarang(Wawancara dengan masyarakat 6, tanggal 16 September 2017). "

Namun Pendapat berbeda yang disampaikan oleh informan masyarakat yang melaksanakan pelayanan dipoliklinik terkait aspek daya tanggap petugas sebagai berikut :

"Daya tanggap petugas masih harus ditingkatkan, baik saja sikapnya, belum tepat waktu tunggu "(Wawancara dengan masyarakat 7, tanggal 16 September 2017).

Selanjutnya hasil wawancara yang telah dilakukan bersama dengan Kepala Bidang Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan drg.Ketut

Pendapat yang kurang lebih sama dikemukakan oleh petugas poliklinik lainnya atas nama Sdra.Nurdin bagian administrasi poliklinik rawat jalan pada tanggal 13 September 2017 dengan petikan wawancara sebagai berikut :

"Kalau penilaian saya cepat saja untuk bagian pendaftaran pasien,namun memang kita akui terkadang lambat menunggu waktu tunggu periksa karena beberapa proses pelayanan yang harus ditunggu seperti menunggu antrian dan menunggu dokter untuk memeriksa pasien tersebut saat giliran untuk diperiksa" Kalau pasien kesulitan seperti ini kita sudah kerjasama dengan petugas untuk segera mengarahkannya dan juga security dapat membantu untuk mengarahkan pasien/masyarakat yang kesulitan tersebut. Soal keluhan prinsipnya kita sudah rapatkan biasanya setiap bulan ada rapat bulanan dengan mengundang kabid pelayanan medik dan bagian humas rumah sakit untuk menangani keluhan tersebut, adapun keluhan yang sifatnya langsung bisa diselesaikan saat itu juga dengan menggunakan pendekatan lisan dan persuasife sesuai penjelasan untuk penanganan keluhan"

Dengan demikian deskripsi dimensi kualitas pelayanan dari aspek daya tanggap *(responsiveness)* dapat memberikan gambaran bahwa sebagian besar informan masyarakat mengatakan bahwa daya tanggap petugas prinsipnya cepat saat pendaftaran namun disisi lain dalam menunggu waktu tunggu periksa masih perlu dipercepat lagi, meskipun pernyataan salah satu informan menggambarkan bahwa bagian administrasi masih perlu ditingkatkan lagi, namun secara umum telah memberikan gambaran bahwa harapan dan kenyataan yang terjadi dilangan merupakan fakta yang dapat diambil bahwa keterangan yang telah diberikan murni dari pendapat masyarakat yang melaksanakan pelayanan saat itu.

Fakta ini didukung juga oleh beberapa pernyataan dari kepala Bidang pelayanan Medik, kepala seksi dan petugas poliklinik menguatkan bahwa memang harus diakui bahwa daya tanggap dari sisi waktu tunggu memang kita selalu dalam arah perbaikan-perbaikan sehingga meminimalkan keluhan-keluhan

dari aspek tersebut sehingga optimalisasi aspek daya tanggap petugas dapat lebih efektif dan efisien.

4. Aspek Jaminan *(Assurance)*

Untuk aspek jaminan pelayanan dipoliklinik rumah sakit umum daerah nunukan telah dilakukan wawancarai terhadap beberapa informan yang memberikan keterangannya sebagai berikut :

" Aman saja,tidak ada hambatan yang berarti.(Masyarakat 1, tanggal 13 September 2017)

" Aman saja,kalau hambatan sih tidak terlalu berarti (Masyarakat 2, tanggal 13 September 2017)
" Kalau saya rasakan aman saja, sampai saat ini saya masih menunggu dipanggil giliran untuk diperiksa oleh dokter (Masyarakat 3,tanggal 13 September 2017)

" Aman saja, Sementara untuk ini belum ada (Masyarakat 4, tanggal 13 September 2017)

" Saya liat aman saja,Sementara belum ada" (Masyarakat 5,tanggal 14 September 2017)

" Amanlah, sementara belum ada" (Masyarakat 6,tanggal 16 September 2017)

" Amanlah..tidak ada masalah untuk jaminan keamanan" (Masyarakat 7, tanggal 16 September 2017)

Selanjutnya telah dilakukan wawancara kepada beberapa unsur pimpinan rumah sakit yang membawahi langsung poliklinik rawat jalan. Berikut hasil kutipan wawancara ke Kepala Bidang Pelayanan Medik yang dilakukan pada tanggal 13 September 2017 adapun petikan wawancaranya sebagai berikut:

"Untuk soal keamanan,saat ini syukur aman- aman saja dan security juga kami tugaskan, untuk standby dipoliklinik rawat jalan dalam menjaga keamanan disekitar lingkungan poliklinik. Khusus masalah pengetahuan petugas dalam menyampaikan informasi dalam menjawab pertanyaan masyarakat, kami anggap mereka mampu karena dengan tugas pokok yang dikerjakan sehari-hari,namun yang terpenting kedepan akan dilakukan inhouse training terkait penambahan wawasan tentang tupoksi masing-masing staf, saya perhatikan mereka dalam bertugas dapat sabar dan bijak dalam tugas-tugasnya,seringkali poliklinik dalam pelayanannya melampaui jam 14.00 yang merupakan jam kerja poliklinik.. tetapi

karena banyaknya pasien dan kesabaran petugas hingga melewati jam kerja yang telah ditetapkan ini karena adanya tanggung jawab dan kesabaran dan keuletan oleh staf yang bertugas."

Senada dengan hal tersebut Kepala Seksi Pelayanan Medik dr. Rakhma memberikan pernyataannya terkait aspek jaminan dipoliklinik rawat jalan rumah sakit umum daerah nunukan pada tanggal 15 September 2017. Berikut petikan wawancaranya sebagai berikut:

" Alhamdulillah,aman saja dan sudah distandbykan juga security untuk setiap pagi hingga jam tutup poliklinik dalam menjaga pengamanan disekitar poliklinik rawat jalan. Kalau penguasaan terkait ilmu pengetahuan dalam menjawab informasi dinilai cukup baik saja karena tupoksi mereka dengan sehari-harinya dalam menghadapi pelayanan kemasyarakat sehingga mampu dalam memberikan informasi, apalagi kita sudah sering melakukan koordinasi-kordinasi terkait masalah pelayanan dipolklinik rawat jalan, Mengenai kesabaran itu relative yah tetapi mereka diharapkan yah sabar dalam menjalankan tugas karena memang pelayanan kemasyarakat menjadi tanggung jawab penuh kepada karyawan dan saya melihat dalam menjalankan tugasnya mereka bijak dan sabar aja"

Terkait hal tesebut juga dikemukan oleh Ibu.Anita sebagai paramedic asisten dokter dipoliklinik rumah sakit umum daerah nunukan tanggal 15 September 2017 den berikut petikan wawancaranya:

"Keamanan lingkungan disekitar poliklinik Alhamdulillah baik,sampai saat ini belum ada juga laporan-laporan terkait masalah keamanan dan memang kita kerjasama juga security masalah keamanan ini. Untuk hal ini masing-masing petugas telah mendapatkan uraian tugas,pokok dan fungsinya sehingga dalam melakukan pelayanan telah mampu untuk memberikan penjelasan terkait jika ada pertanyaan dan informasi dari pertanyaan pasien atau masyarakat yang sedang berobat dipoliklinik rawat jalan RSUD Nunukan

Sementara itu pendapat lain disampaikan oleh petugas admimnistrasi poliklinik rawat jalan Rsud Nunukan Sdr.Nurdin pada tanggal 13 Sepember 2017 dan berikut petikan wawancaranya:

" Alhamdulillah aman-aman saja selama ini, Penguasaan ilmu terhadap tugas dan fungsinya pada seluruh petugas dalam melayani masyarakat saya melihat dapat merespon berbagai pertanyaan jika ada masalah pelayanan,sisa perlu diperluas lagi melalui program inhouse training jika anggarannya memungkinkan. Soal

bicara masalah sabar dan bijak yah itu memang sudah tugas yang harus dijalani oleh pegawai dalam bertugas karena merupakan amanah dan Alhamdulillah teman-teman yang bertugas dapat lebih sabar dan bijak meskipun kadang ada juga rasa-rasa emosi dilapangan jika ada kejanggalan.. Penguasaan ilmu terhadap tugas dan fungsinya pada seluruh petugas dalam melayani masyarakat saya melihat dapat merespon berbagai pertanyaan jika ada masalah pelayanan,sisa perlu diperluas lagi melalui program inhouse training jika anggarannya memungkinkan"

Dengan demikian Aspek Jaminan *(Assurance)* pelayanan dipoliklinik telah dapat menggambarkan bahwa sebagian besar informan telah mendeskripsikan bahwa rasa aman merupakan salah satu jaminan dalam pelayanan dipoliklinik yang telah dideskripsikan melalui hasil wawancara serta dilakukan observasi dan diperkuat juga telah terkonfirmasi antara informan masyarakat dengan informan yang merupakan unsur pimpinan rumah sakit yang membawahi langsung poliklinik rawat jalan serta petugas yang bertugas dirawat jalan yang telah memberikan keterangan terkait masalah jaminan pada poliklinik rawat jalan rumah sakit umum daerah nunukan yang harapannya aspek jaminan ini lebih meningkatkan mutu dan kualitas layanan.

5.Empati (*Empaty)*

Untuk aspek empati yang merupakan sikap yang ditunjukkan petugas yang memberikan perhatian dan informasi kepada masyarakat dapat dilihat dari hasil wawancara dengan masyarakat sebagai berikut:

"Baik saja, yah sudah cukup baik (Masyarakat 1, tanggal 13 September 2017)

"Saya melihat cukup aja cuman saya liat disini ada beberapa petugas yang tentu berbeda-beda karakter" (Masyarakat 2, tanggal 13 September 2017)

" iya petugas peduli saja apa namanya itu ?yang disebut tadi empati." (Masyarakat 3, tanggal 13 September 2017)

"Petugas memberi rasa empati dia bilang sabar dulu pak." (Masyarakat 4, tanggal 13 September 2017)

"Petugas perhatian saja dan memberi penjelasan" (Masyarakat 5, tanggal 14 September 2017)

"Petugas perhatian saja dan memberi penjelasan,kepedulian bagus aja "(Masyarakat 6, tanggal 16 September 2017)

"Petugasnya peduli saja,kepedulian sudah baik,"(Masyarakat 7, tanggal 16 September 2017)

Selanjutnya dalam wawancara bersama dengan informan yang terdiri dari unsur pimpinan rumah sakit yang membawahi palayanan poliklinik rawat jalan dan petugas dipoliklinik rawat jalan dapat dilihat sebagai berikut, pertama-tama adalah wawancara dilakukan bersama Kepala Bidang Pelayanan Medik drg.Ketut Karyawan pada tanggal 13 September 2017 mengemukakan pendapatnya terkait aspek empati petugas dalam pelayanan serta saran dan kritik untuk pelayanan dipoliklinik rumah sakit umum daerah nunukan sehingga lebih optimal kepannya,berikut cuplikan hasil wawancara tersebut:

"Sikap empati merupakan modal utama untuk merasakan penderitaan klien dalam rangka mengurangi kesedihan terhadap penyakit yang diderita untuk "Trik" petugas sendiri dengan memberikan sikap dan perhatian penuh kepada masyarakat yang membutuhkan pertolongan atau masyarakat yang datang berobat kepoliklinik, secara umum hambatan dalam pelayanan seperti adanya beberapa pasien yang ingin cepat masuk padahal belum bagian nomor antriannya,tapi tentu apabila ada pasien dengan prioritas penyakitnya yang harus diperiksakan kedokter segera biasanya juga kita akan prioritaskan untuk kasus-kasus seperti ini,yang kedua untuk pengadaan seketika alat yang harusnya dipakai saat itu juga tidak langsung bisa diadakan karena ada beberapa mekanisme yang harus dilalui untuk penggantian alat tersebut, ketiga adalah saat ini jumlah kunjungan semakin meningkat yang menuntut perluasan poliklinik dan ruang tunggu sehingga diperlukan area yang luas untuk mengakomodir dan memberikan kenyamanan dalam pelayanan tersebut yang pertama adalah tentu melakukan pendekatan yang persuasife kepada masyarakat agar lebih bersabar pada saat menunggu giliran pemberian pelayanan,untuk masalah penggantian alat yang rusak dimungkinkan untuk menggunakan anggaran diBLUD namun yang betul-betul urgensi dan dapat dijangkau oleh anggaran sementara untuk pengadaan segera seperti alat canggih tentu akan dilakukan perbaikan-perbaikan kepada teknisi ahli sehingga bisa difungsikan kembali dan terakhir adalah masalah keluwesan dan perluasan poliklinik tentu menjadi program kita dalam menjangkau dan memenuhi semua

poliklinik rawat jalan sesuai dengan aturan peraturan menteri kesehatan tentang denah ideal poliklinik

Sementara itu senada dengan Kepala Seksi Pelayanan Medik RSUD Nunukan dr.Rakhmawati memberikan penjelasan terkait aspek empati dalam pelayanan serta saran untuk perbaikan kedepannya dalam petikan wawancara pada tanggal 15 September 2017 sebagai berikut:

"Sikap kita adalah melalui perbaikan langsung saat ada komplain dengan cara persuasive dan penjelasan-penjelasan terkait pelayanan kepoliklinik dan juga kita sikapi dengan arif dan bijak melalui forum-forum diskusi sehingga dapat meningkatkan koreksi terhadap pelayanan, Pertama-tama kepatuhan dokter terhadap jam pelayanan belum dapat maksimal semua dilingkup poliklinik, kedua adalah perluasan gedung poliklinik belum dapat dilaksanakan secara cepat mengingat anggaran yang dibutuhkan belum siapketiga pembenahan untuk pengadaan ruang tempat status rekam medi s yang belum siap sehingga masih jauh untuk mengambil dan mencari status rekam medik diruang tengah rumah sakit dan keempat adalah ruang tunggu yang masih sempat menjadi sebuah hambatan juga dalam efektifitas pelayanan poliklinik rumah sakit umum daerah nunukan. Untuk mengurangi hambatan tersebut tentu kita harapkan yang pertama adalah mengharapkan kepatuhan dokter dan tenaga kesehatan lain terhadap kedisiplinan waktu dan standar operasional prosedur dipoliklinik mesti harus dijalankan dengan baik, sementara dari segi gedung untuk perluasan tentu butuh waktu yang tidak cepat sehingga kita punya trik khusus dalam menangani hal tersebut dengan demikian jika perluasan gedung dapat direalisasikan dengan sendirinya problem lain dapat ikut teratasi."

Diruangan terpisah juga telah dilakukan wawancara dengan petugas poliklinik terkait masalah empati dan saran untuk perbaikan pelayanan kedepannya telah dilakukan wawancara dengan Ibu.Anita R,sebagai paramedis dipoliklinik RSUD Nunukan pada tanggal 15 September 2017 sebagai berikut

" Yang kita lakukan adalah salah satunya dengan cara persuasive biasanya ada saran yang disampaikan secara langsung ada juga saran yang disampaikan secara tidak langsung,untuk saran tersebut biasanya secara alur dikumpulkan dibagian humas rumah sakit kemudian dibahas bersama untuk penyelesaiannya bersama bidang pelayanan medic dan poliklinik Pertama-tama saat ada petugas paramedis perawat/bidan yang sakit untuk mendampingi dokter spesialis ditiap poliklinik sehingga dibutuhkan untuk mobilisasi tenaga untuk menggantikan,namun ketersediaaan tenaga biasanya ada tetapi jenis keterampilan yang dibutuhkan berbeda,contoh ada petugas dipoliklinik saraf yang tidak bisa hadir dan harus digantikan oleh petugas lain yang dimobilisasi dari poliklinik lain biasanya skill dan pengetahuan mereka berbeda-beda sehingga dibutuhkan solusi untuk kasus

semacam ini, hambatan yang kedua adalah belum bisa diadakannya alat kesehatan yang kecil-kecil secara banyak yang memungkinkan penggantian segera jika ada yang tiba-tiba rusak, yang ketiga adalah biasanya factor standby tetap waktu oleh dokter sehingga dapat mempercepat pelayanan jika standby tetap waktu meskipun diketahui bahwa terkadang harus visite dulu diruangan baru lanjut kepolilklinik,selain itu beberapa hambatan terkait fasilitas gedung yang diharapkan kedepan gedung dapat diperluas karena masih adanya poliklinik yang tidak satu gedung dengan poliklinik lain sehingga akses kesana mayarakat yang akan berobat. harus mendaftar dipoliklinik kemudian menuju kepoliklinik yang dituju. Dari kesemua hambatan tersebut tentu kami sudah usahakan kebidang pelayanan medik dan meminta untuk dilengkapi dan sebagai dasar kemanajemen rumah sakit dalam perbaikan kedepan.Yah berbagai upaya kita lakukan baik upaya-upaya pengusulan maupun koordinasi dengan bagian terkait, sebetulnya hambatan tersebut biasanya seputaran masalah komunikasi,koordinasi,fasilitas dan kelengkapan sarana sehingga kita sudah berusaha untuk meminimalkan hambatan tersebut untuk tetap memberikan pelayanan yang baik kemasyarakat"

Selanjutnya wawancara dengan petugas administrasi dipoliklinik rawat jalan atas nama Sdr.Nurdin pada tanggal 13 September 2017 dari wawancara tersebut yang menguraikan aspek empati dan saran untuk perbaikan pelayanan poliklinik rawat jalan Rumah sakit Umum Daerah Nunukan kedepan, berikut kutipan wawancara tersebut:

" Untuk menyikapinya adalah melalui rapat-rapat bulanan yang dihadiri oleh seluruh bagian terkait serta selalu punya motto petugas untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Biasanya berkas kurang karena pencarian status rekam medik pasien yang harus kegedung tengah rekam medik untuk mencari status pasien yang akan kontrol sehingga secara langsung berpengaruh pada waktu tunggu pelayanan dan diharapkan waktu periksa dokter juga tepat waktu.Upaya-upaya yang kita lakukan yaitu melalui penguatan komunikasi,koordinasi melauli rapat-rapat penting yang diadakan oleh instalasi rawat jalan maupun manajemen dalam penanganan suatu hambatan sehingga dapat terselesaikan dengan baik"

Dengan demikian secara garis besar antara informan masyarakat dan informan dari unsur kepala bidang, kepala seksi dan petugas yang ada dipoliklinik dapat kita liat adanya sinkronisasi informasi terkait aspek empati oleh petugas poliklinik yang mengatakan bahwa sikap empati petugas telah ditunjukkan baik dan peduli terhadap pasien/masyarakat yang sedang melaksanakan pemerikasaan kesehatan dan pengobatan, namun dalam aspek saran dan kritik beberapa saran

yang memang perlu dilakukan perbaikan kedepannya sehingga kualitas pelayanan dipoliklinik rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan akan lebih optimal dan mennjukkan pengkatan kualitas dalam pelayanan.

C. Pembahasan

1.Menilai kualitas pelayanan aparatur yang dilaksanakan dipoliklinik rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan menurut Zeithhaml, Parasuraman dan Barry (1990) dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007) yang dikenal juga dengan lima dimensi *SERVQUAL* yaitu :

a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
b. Kehandalan *(reliability)*,yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
c. Daya tanggap *(responsiveness)*, yaitu kenginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
d. Jaminan *(assurance)*, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-keraguan.
e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

1) Aspek *Tangibles (Bukti fisik,berwujud)*

Pada prinsipnya fasilitas fisik yang mencakup sarana dan prasarana dipolilklinik rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan sudah dianggap memadai mulai dari sarana umum dan sarana kesehatan yang dimiliki oleh poliklinik rumah sakit umum daerah Nunukan seperti kursi,

AC,meja,TV, lahan parkir dan sarana kesehatan dan kedokteran lain dengan kebutuhan alat-alat kesehatan masing-masing poliklinik yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah, namun kondisi yang memungkinkan saran penambahan kursi dan penambahan pendingin seperti AC dengan tujuan semata-mata untuk peningkatan lebih pada pelayanan sehubungan dengan adanya peningkatan jumlah kunjungan dari waktu kewaktu.

adanya saran untuk penambahan fasilitas ruangan dan terlebih untuk dirancang ulang dalam perluasan gedung kedepan dengan maksud agar manajemen dapat lebih memprioritaskan dalam rangka peningkatan dan penyempurnaan fasilitas sehingga aspek *tangible* secara fisik dapat lebih optimal. Dari sisi sumber daya manusia dirasakan sudah cukup pada setiap poliklinik termasuk tenaga administrasi,tenaga medis hingga tenaga paramedis lainnya sehingga aspek kebutuhan aparatur dikatakan cukup dari mayoritas informan. Ini dapat dilihat pada data sumber daya manusia yang telah dipaparkan sebelumnya dengan jumlah total tenaga 44 orang.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengatakan bahwa penyelenggaraan standar pelayanan publik terkait saranan dan prasarana dikatakan bahwa sarana dan prasarana merupakan salah satu standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Dengan demikian salah satu aspek penting yaitu sarana dan prasarana dalam optimalisasi pelayanan publik.

Dirumah Sakit sendiri menurut Wiyono (1999) mengatakan bahwa sebuah rumah sakit didirikan dan dijalankan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dalam bentuk perawatan, pemeriksaan, pengobatan, tidakan medis atau non medis dan tindakan diagnosis lainnya yang dibutuhkan oleh masing-masing pasien dalam batas-batas kemampuan teknologi dan sarana yang disediakan Rumah Sakit. Sementara itu Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik mengatakan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika). Dengan demikian sarana dan prasarana memang sangat menunjang dalam suatu pelayanan public. Untuk itu salah satu aspek utama dalam optimalisasi pelayanan publik seperti pelayanan dipoliklinik sangat memungkinkan adanya penyediaan baik sarana-sarana umum maupun sarana kesehatan demi tercapainya aspek ketersediaan sarana.

2) Aspek *Reliability (Keandalan)*

Aspek keandalan menjadi masalah utama dalam pelayanan dipoliklinik rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan dari rangkuman berbagai informasi dari informan bahwa pada prinsipnya belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat terkait kemampuan yang diberikan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Hasil wawancara dikatakan bahwa pelayanan cenderung cepat saja dibagian pendaftaran administrasi tetapi hal lain yang terkait dengan waktu tunggu pelayanan yang dirasakan masyarakat masih lama dimana

terkait dengan belum optimalnya kepatuhan aparatur dalam menjalankan Standar Operasional Prosedure (SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Sesuai keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/ Menkes/SK/11/ 2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit, Standar Minimal Poliklinik Rawat Jalan adalah dikatakan bahwa Jam buka pelayanan adalah pukul 08.00-13.00 setiap hari kerja kecuali hari jumat pukul 08.00-11.00 serta waktu tunggu untuk poliklinik rawat jalan tidak lebih dari 60 menit. Hal yang terkait dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengatakan bahwa waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik yang ditetapkan sejak saat pengajuan sampai dengan penyelesaiaan pelayanan termasuk pengaduan semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian apabila disinkronkan antara fakta dan standar pelayanan maka waktu tunggu dan waktu penyelesaian pelayanan ke pasien/masyarakat harus dipenuhi sesuai standar agar sisi keandalan dapat dioptimalkan. Dalam wawancara yang telah dilakukan bersama informan bahwa memang telah berjanji untuk melakukan perbaikan-perbaikan sehingga waktu tunggu pelayanan dan akurasi pelayanan dapat lebih memuaskan pasien/masyarakat yang akhirnya mutu pelayanan dari sisi keandalan lebih meningkat dan lebih efektif.

Sementara itu Tjiptono (1995:25) juga menekankan terkait masalah waktu tunggu jam pelayanan bahwa ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu

tunggu dan waktu proses tersebut perlu diperhatikan agar mutu dan kualitas pelayanan publik dapat terjamin. Dengan demikian kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) mutlak harus dilaksanakan dalam menekan keluhan masyarakat/ pasien yang berobat ke Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan

3) Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness)*

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa aspek daya tanggap petugas poliklinik dalam mengimplementasikan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dapat dikatakan tercapai dimana informan mengatakan bahwa petugas yang melakukan pelayanan cepat saja serta sikap baik yang ditunjukkan dalam melaksanakan pelayanan serta petugas mempunyai pengetahuan dalam memberikan penjelasan kepada pasien/masyarakat.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/72003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public ayat (3) dikatakan bahwa kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Ini telah ditunjukkan oleh aparatur yang bertugas yang tentunya daya tanggap melaui respon cepat pada saat pasien/masyarakat datang dalam melakukan pendaftaran awal tetapi prinsipnya tetap pada komitmen awal bahwa waktu tunggu yang lama setelah daya tanggap awal diselesaikan dapat mempengaruhi keseluruhan proses pelayanan.

Sesuai definisi bahwa ciri-ciri pelayanan publik yang baik menurut Kasmir (2006:34) salah satunya adalah mampu melayani secara cepat dan tepat

sehingga dapat menunujukkan indikasi bahwa daya tanggap petugas terhadap suatu pelayanan publik dibutuhkan dalam rangka meyakinkan masyarakat/ pasien dalam sisi penilaian respon atau daya tanggap petugas dalam pelaksanaan pelayanan publik. Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa daya tanggap cepat memang dilaksanakan pada saat pendaftaran tetapi dapat berpengaruh pada proses waktu tunggu pelayanan untuk diperiksa dokter sehingga sangat dimungkinkan untuk pembenahan dari sisi waktu tunggu karena sekalipun daya tanggap awal pendaftaran yang cepat mestinya dibarengi dengan waktu tunggu yang cepat pula mulai dari datangnya masyarakat/pasien yang akan berobat melaksanakan pendaftaran, pemeriksaaan oleh dokter, pemeriksaan laboratorium atau foto rontgen bila diperlukan hingga pengambilan obat diapotik dan pasien pulang.

Dengan demikian aturan tersebut dapat dijadikan acuan untuk pembenahan sisi pelayanan termasuk dalam aspek bagaimana seorang aparatur cepat tanggap atau berespon cepat dari seluruh proses pelayanan masyarakat mulai datang ketempat pelayanan publik hingga pulang kerumah dengan merasa puas atas pelayanan yang diberikan sesuai standar.

4) Aspek Jaminan (*Assurance*)

Jaminan *(assurance)*, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-keraguan.Dalam aspek jaminan yang telah diteliti dan telah dilakukan pengambilan keterangan dari beberapa informan serta dilakukan observasi maka dapat dideskripsikan bahwa aspek keamanan dipoliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan dapat diambil kesimpulan aman dari kondisi lingkungan

poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan disamping itu jaminan penguasaan ilmu pengetahuan staf terkait tupoksi yang diemban dirasakan cukup oleh informan meskipun pengetahuan terkait dalam tugas pokok dan fungsi sehari-hari dapat selalu diperbaharui melalui *Inhouse Training* dan pelatihan-pelatihan yang diadakan baik didalam maupun diluar Rumah Sakit sehingga penjaminan mutu dan kualitas layanan SDM dapat selalu terukur dan teruji.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 ayat (6) mengatakan bahwa kompetensi petugas pemberi layanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Tolak ukur kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu sehingga aspek layanan dapat terjamin dengan optimal. Jaminan pelayanan juga dapat dilihat dari konteks pasal 34 UU No.25/2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berprilaku tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan sesuai peraturan perundang-undangan, terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan dan tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat. Apabila dikaitkan dengan penelitian yang telah dilakukan dengan observasi serta wawancara bahwa aspek jaminan tersebut dapat dilaksanakan oleh Sumber Daya Manusia yang ada di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan.

Dengan demikian aspek penjaminan mutu dapat selalu diperhatikan oleh sumber daya manusia yang ada di Poliklinik pada khusunya serta manajemen Rumah Sakit dalam hal pembinaan SDMnya pada umumnya sehingga dipastikan penjaminan mutu dapat dilaksanakan dengan baik dan bermutu.

5). Aspek Empati (*Empati)*

Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dalam hasil wawancara dengan informan diambil kesimpulan bahwa aspek empati dalam ukuran kualitas pelayanan dipoliklinik telah ditunjukkan dengan baik dan rasa empati aparatur saat bertemu dengan pasien/masyarakat yang dating berobat dipoliklinik rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan.

Bentuk-bentuk rasa empati yang ditunjukkan petugas berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan serta dari hasil observasi yang dilakukan sehingga komunikasi dan perhatian pribadi petugas betul-betul dapat dicurahkan dalam menjaga mutu dan kualitas pelayanan hal ini terlihat saat observasi dimana petugas menjelaskan dengan betul dan memberikan pengertian dan perhatian kepada masyarakat terkait masalah pelayanan sedangkan dari sisi pengakuan dari beberapa informan bahwa rasa empati yang diberikan sudah cukup baik dan terus ditingkatkan dalam menjamin mutu pelayanan yang baik dan profesional.

2. Faktor penghambat kualitas pelayanan Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan adalah

a. Faktor masih kurangnya sarana dan prasarana

Banyaknya jenis pelayanan dan meningkatnya jumlah kunjungan,namun tidak dibarengi dengan penyempurnaan fasilitas seperti kelengkapan

penambahan kursi,AC,TV, terlebih penambahan ruangan dan perluasan gedung sehingga optimalisasi pelayanan tidak efektif dan berpengaruh pada aspek kualitas pelayanan *Tangible* (Bukti Fisik) yang merupakan salah satu yang harus menjadi perhatian serius oleh pimpinan Rumah Sakit dalam optimalisasi pelayanan kedepan.

b. Faktor minimnya anggaran

Masih minimnya anggaran seperti penambahan ruangan-ruangan poliklinik spesialis dan perluasan gedung menyebabkan belum optimalnya pelayanan, penataan lingkungan sekitar poliklinik yang membutuhkan anggaran serta penyediaan anggaran pendidikan dan pelatihan untuk aparatur baik pendidikan dan pelatihan didalam dengan bentuk *Inhouse Training* maupun pendidikan dan pelatihan diluar rumah sakit sesuai tugas dan pokok masing-masing staf yang bertugas dipoliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan.

c. Faktor standar kerja

Salah satu yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan dipoliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan adalah belum jelasnya Standar Operasional Prosedure (SOP) dan penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang menyebabkan kepatuhan terhadap kedisiplinan kerja terutama kepatuhan dokter terkait Standar Operasional Prosedure tentang jam kerja dipoliklinik dalam memeriksa pasiennya segera pada saat setelah mendaftar sehingga masih sering ditemui

keluhan terkait aspek waktu tunggu yang lama sehingga mempengaruhi aspek Kehandalan *(reliability)* pada dimensi kualitas pelayanan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A.Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada Bab-Bab terdahulu maka hasil penelitian ini disimpulkan bahwa:

1. Secara umum kualitas pelayanan poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Nunukan belum cukup baik, namun petugas dan jajaran manajemen berusaha terus untuk dalam melakukan perubahan,inovasi dan terobosan dalam penanganan keluhan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa kesehatan yang berkunjung dipoliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan. Berdasarkan penelitian ini dengan menggunakan teori *ServQual* (kualitas pelayanan) yang menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan dianggap masih belum baik karena dari 5 dimensi kualitas pelayanan masih terdapat beberapa koreksi yang masih harus terus diperbaiki dalam upaya penjaminan mutu dan kualitas pelayanan. Adapun 5 (lima) Aspek tersebut adalah
   a. Aspek *tangible* (bukti fisik) dimana masih ditemukannya sarana yang kurang memadai seperti masih kurangnya kursi ruang tunggu karena adanya peningkatan jumlah kunjungan dari hari kehari, masih kurangnya AC sebagai sarana menjaga suhu kelembaban dalam ruang tunggu, jenis pelayanan yang banyak memungkinkan direncanakannya perluasan dan pembangunan gedung baru yang dapat menampung seluruh poliklinik yang ada diRumah Sakit Umum Daerah Nunukan

yang saat ini ada beberapa poliklinik yang tidak tergabung dalam gedung poliklinik karena adanya *overload* kapasitas ruang poliklinik.

b. Aspek *reliability* (kehandalan) dianggap masih kurang optimal karena masih dianggap sebagian besar menjadi persoalan waktu tunggu saat setelah pendaftaran pasien hingga mendapatkan pemeriksaan oleh dokter.

c. Daya tanggap (*responsiveness*) masih dianggap belum sepenuhnya optimal karena dipengaruhi oleh masih belum solidnya kecepatan daya tanggap petugas dipoliklinik disatu sisi daya tanggap atau respon yang dilakukan cepat oleh bagian pendaftaran, tapi tidak dibarengi dengan pemeriksaan dokter yang cepat sehingga mengakibatkan waktu tunggu yang lama,

d. Aspek Jaminan *(Assurance)* didapatkan bahwa belum adanya kepatuhan terhadap SOP dan SPM dalam melaksanakan pelayanan terutama pada kedisiplinan kerja sehingga dikatakan belum ada jaminan dalam bahaya dan risiko yang ditimbulkan, untuk jaminan keamanan sendiri dinilai sudah baik, namun aspek yang disebutkan seperti kepatuhan terhadap SOP dan SPM harus ditingkatkan dan dilaksanakan dalam menjaga mutu dan kualitas layanan.

e. *Empaty (*Empati) aspek ini dinilai juga masih perlu ditingkatkan dalam rangka peningkatan rasa perhatian petugas sebagai aparatur pelayanan publik dalam kaitan tersebut masih belum optimalnya petugas yang selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat meskipun dianggap sudah memiliki rasa empati terhadap pasien/masyarakat.

2. Beberapa faktor penghambat kualitas pelayanan Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan adalah faktor masih kurangnya sarana dan prasarana, faktor minimnya anggaran, dan faktor standar kerja.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat dikemukakan saran kiranya dapat bermanfaat dalam pengembangan kualitas pelayanan Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan yaitu :

1. Fasilitas pelayanan publik di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan kiranya dapat dilengkapi seperti kecukupan ketersediaan kursi untuk ruang tunggu, AC, Televisi disudut-sudut ruangan poliklinik, bagan struktur organisasi di Poliklinik, alur pelayanan, jenis pelayanan agar dibuat dengan jelas dan dipajang agar masyarakat tahu terkait pelayanan di Poliklinik sehingga pelayanan dapat lebih optimal dan diharapkan pimpinan rumah sakit untuk mengkaji penambahan ruang atau gedung poliklinik mengingat jumlah pasien/masyarakat yang berobat semakin meningkat sementara ruangan yang ada belum dirasa cukup untuk memenuhi seluruh ruangan poliklinik.
2. Waktu tunggu jam pelayanan kiranya dapat terus dikoreksi setiap saat dalam hal ini pimpinan rumah sakit lebih tegas untuk mendisiplinkan aparatur agar patuh bekerja sesuai waktu kerja yang telah dibuat dalam SOP (Standar Operasional Prosedure).
3. Strategi peningkatan kinerja pelayanan publik di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan melalui upaya:

a. Melakukan pemantauan dan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat secara berkala sehingga dapat tercermin mutu dan kualitas pelayanan di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nunukan.
b. Membuat Standar Operasional Prosedure terbaru sebagai pedoman dalam bertugas.
c. Melaksanakan pendidikan dan pelatihan staf terkait tugas pokok dan fungsi staf, baik jenis *Inhouse Training* (didalam lingkup rumah sakit) maupun diluar rumah sakit dalam rangka menjamin mutu SDM agar tetap optimal dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.
d. Memfasilitasi wadah kotak saran sebagai upaya koreksi unit dan Rumah Sakit terkait mutu dan kualitas pelayanan .

DAFTAR PUSTAKA

Barata. Atep, 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima.* Jakarta: Elex Media. Komputindo

Denhardt, Janet V. and Robert B Denhardt. 2007.*The New Public Service:Serving, not Steering. Expanded Edition.*Armon, New York:M.E.Sharpe

Gasperz, Vincent, 1997, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa,* PT Gramedia Pustaka, Jakarta

Gultom,Jenny Rumandang, 2008, *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan rawat jalan dipoliklinik Rumah Sakit azra Tahun 2008.*Universitas Indonesia,peminatan Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat,skripsi

Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya.* Yogyakarta: Gava Media

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya.*Bandung: Mandar Maju

Ilyas Yaslis, 2001. Kinerja:*Teori, Penilaian dan Penelitian*

Kasmir.2006.*Manajemen Perbangkan.*Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada

Kotler , P. 1997. *Marketing management.* New Jersey, USA: Prentice Hall. Inc

Lewis, Carol W.,and Stusrt C. Gilman: 2005. *The Ethics Challenge In Public Service :*
A Problem –Solving Guide. Market Street, San Fransisco : Jossey-Bass

Lovelock, Christoper H 1991. *Service Marketing.* USA: Prentice Hall, Inc.

Mahmudi,. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik.* Yogyakarta: UPP STIM YKPN

Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta*: Bumi Aksara

Pasolang, Harbani, 2007- *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta

Poerwadarminta, W.J.S 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Jakarta : Gramedia

Ratminto & Atik Septi Winarsih.2007. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta:Pustaka Pelajar

Sabarguna, B.5 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit.* Edisi kedua Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY

Saefullah, H.A. Djadja. 2008. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi.* Bandung: AIPI dan PK2W Lemlit Unpad.

Sampara, Lukman. 1999.*Manajemen Kualitas Pelayanan.*Jakarta: STIA-LAN Press

Silalahi,Ulber. (2009) *Metode Penelitian social.* Bandung: Refika Aditama

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D.* Bandung.CV. Alfabeta

Wiyono, Djoko, 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* Vol.I, Surabaya Airlangga
University Press

Zeithaml, Valarie A.,A.Parasuraman & Leonard L Berry.1990.*Delivering Quality Service.* New York : The Free Press

Peraturan-peraturan

Departemen Kesehatan RI, 1999. *Pedoman Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit,* Jakarta

Departemen Kesehatan RI, 1998. *Standar Pelayanan dan Asuhan Keperawatan diRumah Sakit,* Jakarta

Kemenkes RI, 2015. *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan tahun 2015-2019,* Jakarta

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

Keputusan Menteri Kesehatan No. 66/Menkes/11/1987/*Pengertian Pelayanan Rawat Jalan*

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 119/Menkes/SK/111/2008 *tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*

Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan nomor 21 tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Nunukan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Internet

https://datastudi.wordpress.com/2008/07/12/efektifitas-pelayanan-kesehatan-pada-rumah sakit-umum/diakses tanggal 19 Mei 2017 jam 21.00 WITA

www.administrasipublik.com diakses tanggal 08 juli 2017 pukul 11.27 WITA

yuliasdw-blogspot.co.id/2013/03/rumah.sakit.html diakses tanggal diakses tanggal 19 Mei 2017 Pukul 22.00 WITA

http://dpmpptsp.sumutprov.go.id/website/342-paradigma-baru-pelayanan-publik diakses tanggal 10 Juli 2017 Pukul 20.00 WITA

DAFTAR LAMPIRAN

1. PEDOMAN OBSERVASI

Kualitas Pelayanan Poliklinik RSUD Nunukan

Variabel penelitian	Dimensi – Dimensi	Indikator	Ya/Tidak	Keterangan
Kualitas Pelayanan	Bukti langsung (*tangibles*)	Fasilitas dipoliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan	Tidak	Fasilitas sarana ruang tunggu masih kurang seperti kursi,dan AC
		Kebersihan dan kenyamanan gedung/ruangan	Ya	Ruang pelayanan sudah tampak bersih dan nyaman
		Penampilan kebersihan dan kerapihan petugas	Tidak	Masih ada hari tertentu pakaian tidak seragam
	Kehandalan (*reliability*)	Pelayanan oleh petugas yang cepat	Tidak	Waktu tunggu diperiksa oleh dokter masih lama
		Kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari pasien dan keluarganya	Ya	Pegawai melakukan konsultasi kepada masyarakat menjelasakan syarat dan mengatasi keluhan Pegawai memberikan

	Daya tanggap (*responsiveness*)	Kemampuan petugas dalam membantu pasien dan keluarganya yang bermasalah dengan pelayanan	Ya	penjelasan yang ditanyakan masyarakat
		Ketersediaan wadah untuk menunjang keluhan dari masyarakat	Tidak	Belum tersedia wadah dan kotak saran
		Kemampuan pelayanan dari petugas dalam bersikap sopan kepada pasien dan keluarganya	Ya	Pegawai sopan dan ramah pada pasien dan keluarga
		Penguasaan pengetahuan dalam menjawab pertanyaan dan informasi yang berkaitan dengan pelayanan disediakan	Ya	Pegawai memberikan informasi terkait jenis pelayanan yang diberikan
	Jaminan (*Assurance*)	Kondisi lingkungan yang aman selama dipoliklinik Rumah sakit Umum Daerah Nunukan	Ya	Suasana lingkungan aman dan kondusif
	Empati	Sikap yang ditunjukkan petugas dalam memberikan perhatian dan informasi kepada pasien dan	Ya	Pegawai membrikan perhatian kepada pada pasien dan keluarga

		keluarganya Kepedulian petugas untuk selalu mengutama-kan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan.	Ya	Pegawai mendamping i pasien dan keluarganya dalam pelayanan

2.PEDOMAN WAWANCARA

KINERJA PELAYANAN PUBLIK DIPOLIKLINIK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH NUNUKAN

(Pedoman Wawancara Kepala Bidang Pelayanan Medik dan Petugas Pelayanan di Poliklinik rawat jalan RSUD Nunukan)

A. Aspek Berwujud *(tangibles)*

1. Menurut bapak/Ibu Apakah sarana dan prasarana kerja telah mendukung pelayanan?
2. Menurut Bapak/Ibu bagaimana prosedur dan alur pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?
3. Menurut Bapak/Ibu berapa jumlah petugas yang bekerja dibagian poliklinik RSUD Nunukan?

B.Aspek Keandalan *(reliability)*

1. Menurut Bapak/Ibu apakah waktu tunggu pelayanan telah ditetapkan sesuai standar operasional dipoliklinik RSUD Nunukan?
2. Menurut Bapak/Ibu apa saja keluhan dari masyarakat yang telah ditindaklanjuti?

C.Aspek Daya Tanggap *(responsiveness)*

1. Menurut Bapak/Ibu apakah petugas poliklinik rawat jalan RSUD Nunukan cepat dalam memberikan pelayanan?
2. Menurut Bapak/Ibu bagaimana tindakan bila mendapat pasien yang kesulitan atau bingung dalam pelayanan?
3. Menurut Bapak/Ibu apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah direalisasikan untuk perbaikan pelayanan kedepan ?

2.PEDOMAN WAWANCARA

KINERJA PELAYANAN PUBLIK DIPOLIKLINIK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH NUNUKAN

(Pedoman Wawancara Kepala Bidang Pelayanan Medik dan Petugas Pelayanan di Poliklinik rawat jalan RSUD Nunukan)

A. Aspek Berwujud *(tangibles)*

1. Menurut bapak/Ibu Apakah sarana dan prasarana kerja telah mendukung pelayanan?
2. Menurut Bapak/Ibu bagaimana prosedur dan alur pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?
3. Menurut Bapak/Ibu berapa jumlah petugas yang bekerja dibagian poliklinik RSUD Nunukan?

B.Aspek Keandalan *(reliability)*

1. Menurut Bapak/Ibu apakah waktu tunggu pelayanan telah ditetapkan sesuai standar operasional dipoliklinik RSUD Nunukan?
2. Menurut Bapak/Ibu apa saja keluhan dari masyarakat yang telah ditindaklanjuti?

C.Aspek Daya Tanggap *(responsiveness)*

1. Menurut Bapak/Ibu apakah petugas poliklinik rawat jalan RSUD Nunukan cepat dalam memberikan pelayanan?
2. Menurut Bapak/Ibu bagaimana tindakan bila mendapat pasien yang kesulitan atau bingung dalam pelayanan?
3. Menurut Bapak/Ibu apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah direalisasikan untuk perbaikan pelayanan kedepan ?

D. Aspek Jaminan *(assurance)*

1. Menurut Bapak/Ibu bagaimana keamanan lingkungan sekitar poliklinik RSUD Nunukan?
2. Menurut Bapak/Ibu bagaimana penguasaan ilmu dan pengetahuan petugas dalam menjawab pertanyaan dan informasi terkait masalah pelayanan?
3. Menurut Bapak/Ibu apakah petugas bijak dan sabar dalam memberikan pelayanan?

E. Aspek Empati *(empaty)*

1. Menurut Bapak/Ibu bagaimana sikap dalam menyikapi saran dari pasien/masyarakat?
2. Menurut Bapak/Ibu apa saja hambatan yang dialami pada pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?
3. Menurut Bapak/Ibu apa upaya yang dilakukan dalam mengurangi hambatan dalam pelayanan?

PEDOMAN WAWANCARA

KINERJA PELAYANAN PUBLIK DIPOLIKLINIK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH NUNUKAN

(Pedoman Wawancara Pasien/ masyarakat yang sedang melaksanakan pelayanan)

A. Aspek Berwujud *(tangibles)*

1) Menurut Bapak/Ibu Bagaimana fasilitas yang disediakan dalam menunggu pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?
2) Bagaimana kerapihan dan kebersihan ruang pelayanan di Poliklinik RSUD Nunukan?
3) Apakah disediakan papan informasi tentang alur pelayanan di Poliklinik RSUD Nunukan?
4) Bagaimana keseragaman dan kerapihan petugas melayani pasien?

B. Aspek Keandalan *(reliability)*

1) Apakah pegawai poliklinik RSUD Nunukan cepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien/masyarakat?
2) Bagaimana tingkat kemudahan dalam persyaratan pelayanan?

C. Aspek Daya Tanggap *(responsiveness)*

1) Bagaimana daya tanggap petugas di Poliklinik rawat jalan RSUD Nunukan dalam memberikan pelayanan?
2) Bagaimana ketepatan waktu tunggu dalam proses pelayanan di Poliklinik RSUD Nunukan?
3) Apakah kepedulian petugas dalam pelaksanaan pelayanan di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan sudah baik?

D. Aspek Jaminan *(assurance)*

1) Bagaimana keamanan lingkungan dipoliklinik RSUD nunukan?

2) Apa saja hambatan bapak/ibu yang ditemui saat melaksanakan pelayanan pasien dipoliklinik RSUD nunukan?

E. Empati *(Empaty)*

1) Bagaimana sikap empati petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

2) Berikan saran dan kritik kepada Poliklinik RSUD Nunukan dalam perbaikan pelayanan kedepannya

3.TRANSKRIP WAWANCARA

Hari/Tanggal : Rabu/13 September 2017
Pukul : 11.15 WITE
Tempat :Ruang Kabid Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan
Informan : drg.Ketut Karyawan (Kepala Bidang Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan)

NO	ASPEK TANGIBLE	JAWABAN
1	Menurut bapak/Ibu Apakah sarana dan prasarana kerja telah mendukung pelayanan?	"Iya terima kasih,..Pada prisinpnya sarana dan prasarana kerja di Poliklinik rawat jalan sudah memadai mulai dari bagian pendaftaran administrasi yaitu : meja,kursi bahan untuk alat tulis kantor,komputer dan sebagainya,khusus ditiap poliklinik sarana kesehatan seperti alat kesehatan kesehatan juga dirasa sudah cukup memadai,namun kalau dilihat dari jumlah kunjungan yang selalu meningkat dari hari kehari memungkinkan untuk penambahan kursi juga nantinya serta kipas angina atau pendingin ruangan diruang tunggu dan diperlukan juga tambahan televisi untuk melengkapi sarana-sarana tersebut sehingga kelengkapan sarana dipoliklinik rawat jalan dapat terpenuhi.
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana prosedur dan alur pelayanan di Poliklinik RSUD Nunukan?	"Ooo…iya pada saat pasien masuk akan mendaftar keloket pendaftaran dengan membawa identitas seperti ktp atau rujukan dari puskesmas kemudian petugas administrasi diloket rawat jalan akan mendaftarkan pasien tersebut sesuai dengan tujuan rujukan kepolilinik yang dituju….untuk pasien dengan kartu BPJS atau KIS (Kartu Indonesia Sehat) misalnya,setelah selesai didaftarkan oleh petugas loket kemudian status atau rekam medis pasien akan dibawa petugas kepoliklinik sesuai poliklinik yang dituju dari rujukan puskesmas tersebut,kemudian pasien akan menunggu antrian panggilan diperiksa dipoliklinik yang diperiksa oleh petugas oleh dokter dan petugas medis yang ada di Poliklinik tersebut,setelah itu pasien yang ternyata membutuhkan pemeriksaan penunjang seperti

		yang ternyata membutuhkan pemeriksaan penunjang seperti pengambilan darah dilaboratorium atau foto rontgen diruang radiologi maka pasien akan diberi pengantar oleh dokter untuk pemeriksaan penunjang tersebut dan setelah semua selesai dan hasil pemeriksaan penunjang keluar maka pasien membawa hasil pemeriksaan tersebut kembali kepoliklinik untuk disimpulkan resume medisnya oleh dokter dan jika proses sudah selesai maka pasien akan menandatangani surat jaminan pelayanan yang telah diverifikasi oleh BPJS Center kemudian pasien diberikan resep untuk pengambilan obat diapotik dan biasanya diberikan kartu kontrol kembali kepoliklinik sebelum mengambil obat diapotik dan setelah selesai smua proses pelayanan pasien akan pulang. Yang kedua khusus untuk pasien dengan status tunai pelayanan sama dengan pasien dengan pengguna asuransi Jaminan kesehatan namun perbedaannya adalah setelah semua proses pelayanan selesai maka pasien akan membawa seluruh bukti pelayanan kekasir dan pasien akan membayar seluruh total kwitansi dari hasil pelayanan yang telah diberikan. saya rasa demikian penjelasan tentang alur pelayanan pasien yang berobat ke Poliklinik ".
3	Menurut Bapak/Ibu berapa jumlah petugas yang bekerja dibagian poliklinik RSUD Nunukan?	"Baik secara umum ada beberapa pelayanan yang ada dipoliklinik yang mempunyai masing-masing petugas baik pelayanan administrasi loket maupun pelayanan didalam poliklinik sendiri yang terdiri dari dokter spesialis sesuai dengan spesialis apa didalam ruangan tersebut dan didamping oleh satu atau 2 perawat/bidan ditiap poliklinik....dan sampai saat ini sudah kisaran empat puluh petugas dipoliklinik selanjutnya untuk mencocokkan data yang pas nanti biasa dilihat didata rumah sakit tentang total sdm khusus rawat jalan yang telah

		Poliklinik saat ini dan saya rasa sudah sangat mencukupi untuk ukuran poliklinik rawat jalan seperti RSUD nunukan dimana tiap poliklinik sebagian besar terdiri dari satu sampai dua spesilalis dan didampingi oleh satu sampai dua asisten".
	ASPEK KEANDALAN *(reliability)*	
1	Menurut Bapak/Ibu apakah waktu tunggu pelayanan telah ditetapkan sesuai standar operasional dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Hmm...maaf sedikit batuk..iya..untuk waktu tunggu pelayanan sesuai tandar pelayanan minimal saat ini adalah maksimal 30 menit setelah pasien mendaftar diloket dan setelah itu melakukan antrian dipolilinik yang dituju masing-masing pasien, namun sedikit menambahkan bahwa terkadang pasien menunggu karena status rekam medik masih dicari dan terkadang dokter yang bertugas dipoliklinik masih melakukan visite diruangan rawat inap sehingga memungkinkan pasien yang akan berobat dirawat jalan menunggu sebentar dipoliklinik rawat jalan, tetapi saat ini jam kedatangan dokter sudah diupayakan tepat waktu sesuai standard operasional prosedur serta pencarian status rekam medik juga lebih cepat dari biasanya.
2	Menurut Bapak/Ibu apa saja keluhan dari masyarakat yang telah ditindaklanjuti?	''Seperti yang saya katakan sebelumnya bahwa yang terkadang menjadi keluhan adalah waktu tunggu pelayanan yaitu pencarian status rekam medik pasien yang terkadang lambat terutama pasie-pasien yang dating kontrol dan telah dirawat dirumah sakit dengan cara mengatasinya melalu hadir dalam forum rapat bulanan yang dilakukan oleh poliklinik setiap bulannya untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan dan terkhusus yang terkadang dokter lambat standby karena sedang melakukan viste atau kunjungan ruangan baru kepoliklinik itu juga sudah kami komunikasikan dan rapatkan antara bidang pelayanan medik serta komite medic untuk mengatasinya sehingga tidak terulang kejadiannya,dan saat ini bersyukur keluhan-keluhan

		tersebut bisa diatasi.
No	Aspek Daya Tanggap *(responsiveness)*	
1	Menurut Bapak/Ibu apakah petugas poliklinik rawat jalan RSUD Nunukan cepat dalam memberikan pelayanan?	"Kalau dari komitmen kita dan saya melihat mereka saat ini termasuk cepat dan tanggap dalam melayani masyarakat/pasien adapun yang masalah-masalah problem kecil setiap saat akan kami monitoring dan evaluasi secara kontinyu.
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana tindakan bila mendapat pasien yang kesulitan atau bingung dalam pelayanan?	Baik....kita telah mensosialisasikan kepada petugas disetiap pertemuan bahwa seluruh petugas senantiasa membantu masyarakat atau pasien yang akan berobat dan bila mendapatkan pasie/masyarakat yang kesulitan untuk diarahkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut.
3	Menurut Bapak/Ibu apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah direalisasikan?	"Sebagian besar semuanya sudah direalisasikan seperti masalah fasilitas,sdm dan soal komunikasi namun yang kita tekankan terus adalah bagaimana supaya pelayanan dapat berkualitas dan memberi kepuasan kepada public"
	Aspek Jaminan *(Assurance)*	
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana keamanan lingkungan sekitar poliklinik RSUD Nunukan?	"Untuk soal keamanan,saat ini syukur aman- aman saja dan security juga kami tugaskan untuk standby dipoliklinik rawat jalan dalam menjaga keamanan disekitar lingkungan poliklinik.
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana penguasaan ilmu dan pengetahuan petugas dalam menjawab pertanyaan dan informasi terkait masalah pelayanan?	"Khusus masalah pengetahuan petugas dalam menyampaikan informasi dalam menjawab pertanyaan masyarakat, kami anggap mereka mampu karena dengan tugas pokok yang dikerjakan sehari-hari,namun yang terpenting kedepan akan dilakukan inhouse training terkait penambahan wawasan tentang tupoksi masing-masing staf.
3	Menurut Bapak/Ibu apakah petugas bijak dan sabar dalam memberikan pelayanan?	"Iya saya perhatikan mereka dalam bertugas dapat sabar dan bijak dalam tugas-tugasnya,seringkali poliklinik dalam pelayanannya melampaui jam 14.00 yang merupakan jam kerja poliklinik tetapi karena banyaknya pasien

		dan kesabaran petugas hingga melewati jam kerja yang telah ditetapkan ini karena adanya tanggung jawab dan kesabaran dan keuletan oleh staf yang bertugas.
	Aspek Empati *(empaty)*	
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana sikap dalam menyikapi saran dari pasien/masyarakat?	"Sikap empaty merupakan modal utama untuk merakan penderitaan klien dalam rangka mengurangi kesedihan terhadap penyakit yang diderita untuk "Trik" petugas sendiri dengan memberikan sikap dan perhatian penuh kepada masyarakat yang membutuhkan pertolongan atau masyarakat yang dating berobat kepoliklinik.
2	Menurut Bapak/Ibu apa saja hambatan yang dialami pada pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Yah……hambatannya seperti adanya beberapa pasien yang ingin cepat masuk padahal belum bagian nomor antriannya,tapi tentu apabila ada pasien dengan prioritas penyakitnya yang harus diperiksakan kedokter segera biasanya juga kita akan prioritaskan untuk kasus-kasus seperti ini,yang kedua untuk pengadaan seketika alat yang harusnya dipakai saat itu juga tidak langsung bisa diadakan karena ada beberapa mekanisme yang harus dilalui untuk penggantian alat tersebut, ketiga adalah saat ini jumlah kunjungan semakin meningkat yang menuntut perluasan poliklinik dan ruang tunggu sehingga diperlukan area yang luas untuk mengakomodir dan memberikan kenyamanan dalam pelayanan.
2	Menurut Bapak/Ibu Apa upaya yang dilakukan dalam mengurangi hambatan dalam pelayanan?	"Untuk mengurangi hambatan tersebut yang pertama adalah tentu melakukan pendekatan yang persuasife kepada masyarakat agar lebih bersabar pada saat menunggu giliran pemberian pelayanan,untu masalah penggantian alat yang rusak dimungkinkan untuk menggunakan anggaran diBLUD namun yang betul-betul urgensi dan dapat dijangkau oleh anggaran sementara untuk pengadaan segera seperti alat canggih tentu akan dilakukan perbaikan-perbaikan kepada teknisi ahli shingga bisa difungsikan kembali dan terakhir adalah

		masalah keluwesan dan perluasan poliklinik tentu menjadi program kita dalam menjangkau dan memenuhi semua poliklinik rawat jalan sesuai dengan aturan peraturan menteri kesehatan tentang denah ideal poliklinik.

Lampiran 2.

TRANSKRIP WAWANCARA

Hari/Tanggal : Jum'at/15 September 2017
Pukul : 10.00 WITE
Tempat :Ruang Bidang Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan
Informan : dr.Rakhmawati (Kepala Seksi Bidang pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan)

NO	ASPEK TANGIBLE	JAWABAN
1	Menurut bapak/Ibu Apakah sarana dan prasarana kerja telah mendukung pelayanan?	"Sarana dan prasarana kami menganggap sebagian besar sudah terpenuhi,namun beberapa sarana yang perlu kita tambah juga seperti sarana kursi,AC, dan kelengkapan administrasi lainnya untuk kelancaran pelayanan.
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana prosedur dan alur pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Prosedur pelayanan dipoliklinik rawat jalan mulai datang pasien akan diterima dibagian pendaftaran poliklinik rawat jalan, kemudian pasien menyerahkan berkas seperti rujukan dan kartu BPJS,KTP dan keperluan lain yang diperlukan setelah pasien terdaftar akan diarahkan kepoliklinik yang dituju untuk menunggu panggilan sesuai nomor antrian yang telah duberikan,..saya rasa seperti itu"
3	Menurut Bapak/Ibu berapa jumlah petugas yang bekerja dibagian poliklinik RSUD Nunukan?	"Yah kisaran 40 an petugas mulai dari petugas administrasi hingga kemedis dan paramedis dipoliklinik RSUD Nunukan saya rasa jumlah tenaga sudah ideal seperti saat ini "
	ASPEK KEANDALAN *(reliability)*	
1	Menurut Bapak/Ibu apakah waktu tunggu pelayanan telah ditetapkan sesuai standar operasional dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Iya sudah,saat ini sisa kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur(SOP) yang kita harapkan berjalan dengan baik sehingga waktu tunggu pelayanan dapat berjalan dengan baik"

3	Menurut Bapak/Ibu apa saja keluhan dari masyarakat yang telah ditindaklanjuti?	"Prinsipnya kita sudah menindaklanjuti keluhan masyarakat dan koordinasi dengan kepala bidang pelayanan medik untuk segera dan rutin rapat terkait pelayanan keluhan-keluhan, tetapi memang ada jenis keluhan yang kadang muncul kembali disebabkan adanya tempat pengambilan status rekam medis yang jauh dengan gedung poliklinik dan kepatuhan dokter terhadap jam periksa sesuai dengan Standar Operasional Prosedur"
No	Aspek Daya Tanggap *(responsiveness)*	
1	Menurut Bapak/Ibu apakah petugas poliklinik rawat jalan RSUD Nunukan cepat dalam memberikan pelayanan?	"Kalau saya perhatikan dibagian administrasi pendaftaran dikatakan cepat, namun seringkali waktu tunggu yang membuat lama apalagi ditambah dengan kenaikan kunjungan masyarakat yang berobat"
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana tindakan bila mendapat pasien yang kesulitan atau bingung dalam pelayanan?	"Kalau saat ini kita sudah kerja sama dengan petugas untuk menangani jika ada kesulitan dalam pelayanan,karena seluruh karyawan rumah sakit diharapkan dapat mengarahkan jika ada pasien/masyrakat kebingungan dalam mendapatkan pelayanan terkhusus dipoliklinik rawat jala"
3	Menurut Bapak/Ibu apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah direalisasikan?	"Sebagian besar kita sudah realisasikan.Khusus masalah keluhan waktu tunggu pelayanan sisa memonitor terus terkait masalah kecepatan penyelesaian status rekam medic dan kepatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur".
	Aspek Jaminan *(Assurance)*	
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana keamanan lingkungan sekitar poliklinik RSUD Nunukan?	" Alhamdulillah,aman saja dan sudah distandbykan juga security untuk setiap pagi hingga jam tutup poliklinik dalam menjaga pengamanan disekitar poliklinik rawat jalan"
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana penguasaan ilmu dan pengetahuan petugas dalam	" Kalau penguasaan terkait ilmu pengetahuan dalam menjawab informasi dinilai cukup baik saja karena tupoksi mereka dengan sehari-harinya dalam

	menjawab pertanyaan dan informasi terkait masalah pelayanan?	menghadapi pelayanan kemasyarakat sehingga mampu dalam memberikan informasi, apalagi kita sudah sering melakukan koordinasi-kordinasi terkait masalah pelayanan dipolklinik rawat jalan"
3	Menurut Bapak/Ibu apakah petugas bijak dan sabar dalam memberikan pelayanan?	"Mengenai kesabaran itu relatif yah tetapi mereka diharapkan yah sabar dalam menjalankan tugas karena memang pelayanan kemasyarakat menjadi tanggung jawab penuh kepada karyawan dan saya melihat dalam menjalankan tugasnya mereka bijak dan sabar aja".
	Aspek Empati *(empaty)*	
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana sikap dalam menyikapi saran dari pasien/masyarakat?	"Sikap kita adalah melalui perbaikan langsung saat ada komplain dengan cara persuasif dan penjelasan-penjelasan terkait pelayanan kepoliklinik dan juga kita sikapi dengan arif dan bijak melalui forum-forum diskusi sehingga dapat meningkatkan koreksi terhadap pelayanan".
2	Menurut Bapak/Ibu apa saja hambatan yang dialami pada pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	" Pertama-tama kepatuhan dokter terhadap jam pelayanan belum dapat maksimal semua dilingkup poliklinik, kedua adalah perluasan gedung poliklinik belum dapat dilaksanakan secara cepat mengingat anggaran yang dibutuhkan belum siapketiga pembenahan untuk pengadaan ruang tempat status rekam medis yang belum siap sehingga masih jauh untuk mengambil dan mencari status rekam medik diruang tengah rumah sakit dan keempat adalah ruang tunggu yang masih sempat menjadi sebuah hambatan juga dalam efektifitas pelayanan poliklinik rumah sakit umum daerah nunukan.
2	Menurut Bapak/Ibu Apa upaya yang dilakukan dalam mengurangi hambatan dalam pelayanan?	" Untuk mengurangi hambatan tersebut tentu kita harapkan yang pertama adalah mengharapkan kepatuhan dokter dan tenaga kesehatan lain terhadap kedisiplinan waktu dan standar operasional prosedur dipoliklinik mesti harus dijalankan dengan baik, sementara dari segi gedung untuk perluasan tentu butuh waktu yang tidak cepat sehingga

	dalam memberikan pelayanan?	
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana tindakan bila mendapat pasien yang kesulitan atau bingung dalam pelayanan?	"Untuk kasus seperti ini saat ini biasanya kiata fungsikan security yang standby dipoliklinik untuk mengarahkan pasien atau masyarakat yang kesulitan dan bingung dalam pelayanan"
3	Menurut Bapak/Ibu apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah direalisasikan untuk perbaikan pelayanan kedepan?	"Yah....kita sudah respon keluhan yang masuk tentu melalui secara persuasive dengan menyampaikan langsung kemasyarakat dan juga melalui rapat-rapat dan tindak lanjut sesuai dengan kasus atau keluhan yang dialami,tentu beberapa jenis keluhan ada yang sifatnya bisa pemberitahuan untuk perbaikan sikap,karakter kecepatan pelayanan da nada juga dengan jenis keluhan terkait fasilitas dan lain lain- intinya perbaikan sudah kami usahakan"
	Aspek Jaminan *(assurance)*	
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana keamanan lingkungan sekitar poliklinik RSUD Nunukan?	"Keamanan lingkungan disekitar poliklinik Alhamdulillah baik,sampai saat ini belum ada juga laporan-laporan terkait masalah keamanan dan memang kita kerjasama juga security masalah keamanan ini"
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana penguasaan ilmu dan pengetahuan petugas dalam menjawab pertanyaan dan informasi terkait masalah pelayanan?	" Untuk hal ini masing-masing petugas telah mendapatkan uraian tugas,pokok dan fungsinya sehingga dalam melakukan pelayanan telah mampu untuk memberikan penjelasan terkait jika ada pertanyaan dan informasi dari pertanyaan pasien atau masyarakat yang sedang berobat dipoliklinik rawat jalan RSUD Nunukan"
3	Menurut Bapak/Ibu apakah petugas bijak dan sabar dalam memberikan pelayanan?	" Saat ini petugas untuk berusaha bijak dan sabar dalam menjalankan tugasnya karena memang ini merupakan amanah yang diemban dalam bertugas,serta petugas dalam memberikan sudah mampu bijak"
	Aspek Empati(*Empaty)*	
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana sikap dalam menyikapi saran dari pasien/masyarakat?	" Yang kita lakukan adalah salah satunya dengan cara persuasif biasanya ada saran yang disampaikan secara langsung ada juga saran yang

		kita punya trik khusus dalam menangani hal tersebut dengan demikian jika perluasan gedung dapat direalisasikan dengan sendirinya problem lain dapat ikut teratasi."

TRANSKRIP WAWANCARA

Hari/Tanggal : Jumat/15 September 2017
Pukul : 12.30 WITE
Tempat :Ruang Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan
Informan : Anitha R, A.md.Keb (Petugas Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan)

NO	ASPEK TANGIBLE	JAWABAN
1	Menurut bapak/Ibu Apakah sarana dan prasarana kerja telah mendukung pelayanan?	"Untuk sarana dan prasarana prinsipnya sudah mendukung pelayanan mulai dari kursi, meja administrasi, tempat tidur periksa pasien dan sebagainya,namun beberapa hal yang masih perlu dilengkapi adalah kursi ruang tunggu karena saat ini semakin banyak jumlah kunjungan,beberapa alat kesehatan kecil juga yang mungkin kalah atau rusak ada baiknya kalau pengadaan dilebihkan sebagai stok cadangan pada saat ada yang rusak, karena barang tersebut saat diminta tidak langsung ada dan melalui beberapa proses sementara akan dipakai segera, sebagai contoh timbangan berat badan, pengukur suhu badan,meteran dan alat atau barang lain yang dibutuhkan poliklinik."
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana prosedur dan alur pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Untuk bicara alur pelayanan pada saat pasien masuk akan mendaftar bagian administrasi pendaftaran dengan menyerahkan identitas atau rujukan yang dibawa dari puskesmas kemudian setelah pasien mendaftar petugas akan membawa status rekam medik kemasing-masing poliklinik yang dituju sesuai dengan kebutuhan pasien tersebut dan selanjutnya pasien akan diarahkan kepoliklinik sesuai dengan rujukan yang dibawa dan setelah selesai semua pasien akan menandatangani surat jaminan pelayanan atau dikenal dengan Surat Egibilitas Peserta apabila pasien dengan

TRANSKRIP WAWANCARA

Hari/Tanggal : Rabu/13 September 2017

Pukul : 09.30 WITE

Tempat :Ruang Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan

Informan :Masyarakat 2 (Tn.Suriane, 46 tahun, pegawai dinas kesehatan pemkab Nunukan, Jalan.Sei.Fatimah RT.04 kecamatan Nunukan)

NO	ASPEK TANGIBLE	JAWABAN
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	" Menurut saya fasilitas disini sudah mendukung"
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kerapihan dan kebersihan ruang pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Kalau masalah ini rapih saja saya liat,kebersihan ruangan juga perlu terus dibersihkan dan untuk CS perlu standby terus"
3	Menurut Bapak/Ibu apakah disediakan papan informasi tentang alur pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Saya liat waktu mendaftar didepan belum ada alur pelayanannya"
4	Menurut Bapak/Ibu bagaimana keseragaman dan kerapihan petugas melayani pasien?	"Seragam dan rapi aja sy liat"
	ASPEK KEANDALAN *(RELIABILITY)*	
1	Menurut Bapak/Ibu Apakah pegawai poliklinik RSUD Nunukan cepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien/masyarakat?	"Saat mendaftar cepat saja,tapi menunggu panggilan diperiksa masih lama"

		disampaikan secara tidak langsung,untuk saran tersebut biasanya secara alur dikumpulkan dibagian humas rumah sakit kemudia dibahas bersama untuk penyelesaiannya bersama bidang pelayanan medic dan poliklinik."
2	Menurut Bapak/Ibu apa saja hambatan yang dialami pada pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	" Pertama-tama saat ada petugas paramedis perawat/bidan yang sakit untuk mendampingi dokter spesialis ditiap poliklinik sehingga dibutuhkan untuk mobilisasi tenaga untuk menggantikan,namun ketersediaaan tenaga biasanya ada tetapi jenis keterampilan yang dibutuhkan berbeda..contoh…ada petugas dipoliklinik saraf yang tidak bisa hadir dan harus digantikan oleh petugas lain yang dimobilisasi dari poliklinik lain biasanya skill dan pengetahuan mereka berbeda-beda sehingga dibutuhkan solusi untuk kasus semacam ini, hambatan yang kedua adalah belum bisa diadakannya alat kesehatan yang kecil-kecil secara banyak yang memungkinkan penggantian segera jika ada yang tiba-tiba rusak, yang ketiga adalah biasanya factor standby tetap waktu oleh dokter sehingga dapat mempercepat pelayanan jika standby tetap waktu meskipun diketahui bahwa terkadang harus visite dulu diruangan baru lanjut kepolilklinik,selain itu beberapa hambatan terkait fasilitas gedung yang diharapkan kedepan gedung dapat diperluas karena masih adanya poliklinik yang tidak satu gedung dengan poliklinik lain sehingga akses kesana mayarakat yang akan berobat harus mendaftar dipoliklinik kemudian menuju kepoliklinik yang dituju. Dari kesemua hambatan tersebut tentu kami sudah usahakan kebidang pelayanan medik dan meminta untuk dilengkapi dan sebagai dasar kemanajemen rumah sakit dalam perbaikan kedepan"
3	Menurut Bapak/Ibu Apa upaya yang dilakukan	"Yah berbagai upaya kita lakukan baik upaya-upaya pengusulan maupun

		status BPJS dan diserahkan resep kepasien untuk pengambilan obat diapotik, sementara untuk pasien tunai akan diberi kwitansi sesuai dengan perbup retribusi tarif pelayanan pada saat semua proses pelayanan telah selesai"
3	Menurut Bapak/Ibu berapa jumlah petugas yang bekerja dibagian poliklinik RSUD Nunukan?	''Untuk petugas poliklinik sendiri secara keseluruhan mencapai kisaran lebih dari 40 staf yang bertugas dimasing-masing bagian baik bagian administrasi,maupun petugas disetiap poliklinik-polikrinik yang ada digedung rawat jalan dengan dmikian dari segi ketenagaan dirasakan cukup"
	Aspek Keandalan *(reliability)*	
1	Menurut Bapak/Ibu apakah waktu tunggu pelayanan telah ditetapkan sesuai standar operasional dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Iya telah ditetapkan melaui standar operasional prosedur(SOP), namun harusnya SOP ini diupdate sesuai aturan akreditasi agar lebih mengikuti standard terbaru"
2	Menurut Bapak/Ibu apa saja keluhan dari masyarakat yang telah ditindaklanjuti?	"Memang kita akui yang sering menjadi keluhan masyarakat adalah waktu tunggu pelayanan ini telah kita rapatkan setiap bulan dengan menghadirkan kepada bidang pelayanan medic agar bisa mengetahui permasalahan yang terjadi,memang waktu tunggu pelayanan kita akui lebih sering karena terkadang masyarakat tidak sabar akan segera mendapatkan pelayanan lebih-lebih jika pasien yang banyak sehingga terkadang pasien menunggu pagi hingga siang apalagi jika nomor antriannya panjang jadi,kita harapkan seperti dokter yang bertugas juga lebih cepat standby diruangannnya sesuai dengan SOP yang telah ditentukan".
	Aspek Daya Tanggap *(responsiveness)*	
1	Menurut Bapak/Ibu apakah petugas poliklinik rawat jalan RSUD Nunukan cepat	"Kalau dari segi kecepatan dirasa petugas sudah cepat dalam memberikan pelayanan tetapi harus lebih ditingkatkan lagi dari hari kehari"

	dalam mengurangi hambatan dalam pelayanan?	koordinasi dengan bagian terkait, sebetulnya hambatan tersebut biasanya seputaran masalah komunikasi,koordinasi,fasilitas dan kelengkapan sarana sehingga kita sudah berusaha untuk meminimalkan hambatan tersebut untuk tetap memberikan pelayanan yang baik kemasyarakat"

TRANSKRIP WAWANCARA

Hari/Tanggal : Rabu/13 September 2017
Pukul : 13.15 WITE
Tempat :Ruang Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan
Informan : Nurdin (Petugas Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan)

NO	ASPEK TANGIBLE	JAWABAN
1	Menurut bapak/Ibu Apakah sarana dan prasarana kerja telah mendukung pelayanan?	" Untuk sarana dan prasarana saya liat sudah mendukung namun karena adanya jumlah kunjungan yang meningkat sehingga dibutuhkan kursi yang lebih untuk tempat duduk ruang tunggu tapi disisi lain perluasan gedung poliklinik juga perlu diperhatikan karena jika lonjakan pasien meningkat maka untuk menstanbykan kursi tidak ada tempatnya, yang kedua adalah perlu dilengkapi tv lebih lagi disetiap sudut piliklinik rawat jalan sebagai hiburan saat menunggu antrian, yang ketiga adalah sarana fotokopi sentral dipoliklinik juga sangat dibutuhkan dalam rangka penggandaan berkas-berkas pasien sehinggga pasien/masyarakat tidak perlu jauh-jauh untuk melakukan fotokopi apalagi sekitar rumah sakit masih sulit akses untuk fotokopi"
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana prosedur dan alur pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Prosedur dan alur pendaftaran poliklinik yang tertempel dan melalui poster memang belum ada,namun saat ini system kita mengarahkan pada pasien yang mau berobat kepoliklinik dan sebagian besar sudah tau juga masalah alurnya"
3	Menurut Bapak/Ibu berapa jumlah petugas yang bekerja dibagian poliklinik RSUD Nunukan?	"Sekitar 40 lebihlah staf poliklinik saat ini yang terdiri dari bagian administrasi,dokter,perawat,bidan,security dan petugas lain yang bertugas dipoliklinik dan sudh sangat ideal untuk ukuran poliklinik"

	Aspek Keandalan	
1	Menurut Bapak/Ibu apakah waktu tunggu pelayanan telah ditetapkan sesuai standar operasional dipoliklinik RSUD Nunukan?	" Kalau masalah SOP sudah diterapkan sesuai dengan tugasnya masing-masing,hanya saja untuk SOP yang terbaru masih belum kami liat jadi masih menggunakan SOP yang lama"
2	Menurut Bapak/Ibu apa saja keluhan dari masyarakat yang telah ditindaklanjuti?	"Beberapa keluhan yang sudah ditindaklanjuti antara lain terkait pengambilan rekam medis pasien control yang berpengaruh pada waktu tunggu pelayanan,keluhan kecepatan menunggu waktu pelayanan juga telah di rapatkan dan ditindaklanjuti beberapa kali".
	Aspek Daya Tanggap	
1	Menurut Bapak/Ibu apakah petugas poliklinik rawat jalan RSUD Nunukan cepat dalam memberikan pelayanan?	"Kalau penilaian saya cepat saja untuk bagian pendaftaran pasien,namun memang kita akui terkadang lambat menunggu waktu tunggu periksa karena beberapa proses pelayanan yang harus ditunggu seperti menunggu antrian dan menunggu dokter untuk memeriksa pasien tersebut saat giliran untuk diperiksa"
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana tindakan bila mendapat pasien yang kesulitan atau bingung dalam pelayanan?	" Kalau pasien kesulitan seperti ini kita sudah kerjasama dengan petugas untuk segera mengarahkannya dan juga security dapat membantu untuk mengarahkan pasien/masyarakat yang kesulitan tersebut"
3	Menurut Bapak/Ibu apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah direalisasikan untuk perbaikan pelayanan kedepan?	"Soal keluhan prinsipnya kita sudah rapatkan biasanya setiap bulan ada rapat bulanan dengan mengundang kabid pelayanan medik dan bagian humas rumah sakit untuk menangani keluhan tersebut, adapun keluhan yang sifatnya langsung bisa diselesaikan saat itu juga dengan menggunakan pendekatan lisan dan persuasive sesuai penjelasan untuk penanganan keluhan"
	Aspek Jaminan	
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana	" Alhamdulillah aman-aman saja selama ini"

	keamanan lingkungan sekitar poliklinik RSUD Nunukan?	
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana penguasaan ilmu dan pengetahuan petugas dalam menjawab pertanyaan dan informasi terkait masalah pelayanan?	" Penguasaan ilmu terhadap tugas dan fungsinya pada seluruh petugas dalam melayani masyarakat saya melihat dapat merespon berbagai pertanyaan jika ada masalah pelayanan,sisa perlu diperluas lagi melalui program inhouse training jika anggarannya memungkinkan""
3	Menurut Bapak/Ibu apakah petugas bijak dan sabar dalam memberikan pelayanan?	"Soal bicara masalah sabar dan bijak yah itu memang sudah tugas yang harus dijalani oleh pegawai dalam bertugas karena merupakan amanah dan Alhamdulillah teman-teman yang bertugas dapat lebih sabar dan bijak meskipun kadang ada juga rasa-rasa emosi dilapangan jika ada kejanggalan dalam proses pelayanan seperti ketidaksabaran masyarakat yang menunggu waktu antrian pemeriksaan dan mau cepat-cepat untuk diperiksa meskipun sudah diberi penjelasan,namun tetap ngomel sehingga disitu diuji kesabaran seorang petugas"
	Empati (*Empaty)*	
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana sikap dalam menyikapi saran dari pasien/masyarakat?	" Untuk menyikapinya adalah melalui rapat-rapat bulanan yang dihadiri oleh seluruh bagian terkait serta selalu punya motto petugas untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat."
2	Menurut Bapak/Ibu apa saja hambatan yang dialami pada pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Biasanya berkas kurang karena pencarian status rekam medik pasien yang harus kegedung tengah rekam medik untuk mencari status pasien yang akan kontrol sehingga secara langsung berpengaruh pada waktu tunggu pelayanan dan diharapkan waktu periksa dokter juga tepat waktu"
3	Menurut Bapak/Ibu Apa upaya yang dilakukan dalam	" Upaya-upaya yang kita lakukan yaitu melalui penguatan komunikasi,koordinasi melauli rapat-rapat penting yang diadakan oleh instalasi rawat jalan maupun manajemen dalam penanganan

	mengurangi hambatan dalam pelayanan?	suatu hambatan sehingga dapat terselesaikan dengan baik"

TRANSKRIP WAWANCARA

Hari/Tanggal : Rabu/13 September 2017
Pukul : 09.00 WITE
Tempat :Ruang Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan
Informan :Masyarakat 1 (Tn.Suriadi, 26 tahun,honorer pemkab Nunukan, Jalan.Jamaker RT.02 Kelurahan Nunukan Utara)

NO	ASPEK TANGIBLE	JAWABAN
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Sudah baik,ruang tunggunya juga bersih,dan diharapkan fasilitas dipoliklinik terus ditingkatkan"
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kerapihan dan kebersihan ruang pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Rapih,kebersihan ruangan pelu dibersihkan terus sama cleaning service"
3	Menurut Bapak/Ibu apakah disediakan papan informasi tentang alur pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Belum disediakan"
4	Menurut Bapak/Ibu bagaimana keseragaman dan kerapihan petugas melayani pasien?	"Yah seragam dan rapih"
	ASPEK KEANDALAN *(RELIABILITY)*	
1	Menurut Bapak/Ibu Apakah pegawai poliklinik RSUD Nunukan cepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien/masyarakat?	"Yah cepat saja saat mendaftar,tapi menunggu panggilan diperiksa masih lama"
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana tingkat kemudahan dalam persyaratan pelayanan?	"Selama ini selama saya berobat mudah saja"
	ASPEK DAYA TANGGAP *(RESPONSIVENESS)*	
1	Menurut Bapak/Ibu	"Petugasnya tanggap saja saat

	bagaimana daya tanggap petugas dipoliklinik rawat jalan RSUD Nunukan dalam memberikan pelayanan?	mendaftar masuk sampai diperiksa"
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani pasien/masyarakat?	"Sikap cukup baik"
3	Bagaimana ketepatan waktu tunggu dalam proses pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Sampai saat ini saya masih menunggu dipanggil giliran untuk diperiksa oleh dokter"
	ASPEK JAMINAN *(ASSURANCE)*	
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana keamanan lingkungan dipoliklinik RSUD Nunukan?	" Aman saja"
2	Menurut Bapak/Ibu apa saja hambatan bapak/ibu yang ditemui saat melaksanakan pelayanan pasien dipoliklinik RSUD Nunukan?	" Tidak ada hambatan yang berarti"
	ASPEK EMPATI(*EMPATY)*	
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana sikap empati petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	" Baik saja mungkin karena masing-masing sibuk dengan pekerjaannya dalam pelayanan,tpi disini sy liat ada security yang mengarahkan terus"
2	Menurut Bapak/Ibu apakah kepedulian petugas dalam pelaksanaan pelayanan dipoliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan sudah baik?	"Yah sudah cukup baik"
3	Bapak/Ibu silahkan berikan saran dan kritik kepada poliklinik RSUD Nunukan dalam perbaikan pelayanan kedepannya..	"Saran saya pertama-tama waktu tunggu pasien harap diperhatikan, kebersihan juga harus dijaga misalnya petugas cleaning service standby membersihkan kalau ada yang kotor,sarana ruang tunggu dilengkapi seperti kursi, AC atau kipas angin ditambah.

TRANSKRIP WAWANCARA

Hari/Tanggal : Rabu/13 September 2017

Pukul : 09.30 WITE

Tempat :Ruang Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan

Informan :Masyarakat 2 (Tn.Suriane, 46 tahun, pegawai dinas kesehatan pemkab Nunukan, Jalan.Sei.Fatimah RT.04 kecamatan Nunukan)

NO	ASPEK TANGIBLE	JAWABAN
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	" Menurut saya fasilitas disini sudah mendukung"
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kerapihan dan kebersihan ruang pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Kalau masalah ini rapih saja saya liat,kebersihan ruangan juga perlu terus dibersihkan dan untuk CS perlu standby terus"
3	Menurut Bapak/Ibu apakah disediakan papan informasi tentang alur pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Saya liat waktu mendaftar didepan belum ada alur pelayanannya"
4	Menurut Bapak/Ibu bagaimana keseragaman dan kerapihan petugas melayani pasien?	"Seragam dan rapi aja sy liat"
	ASPEK KEANDALAN *(RELIABILITY)*	
1	Menurut Bapak/Ibu Apakah pegawai poliklinik RSUD Nunukan cepat dalam memberikan pelayanan	"Saat mendaftar cepat saja,tapi menunggu panggilan diperiksa masih lama"

	kepada pasien/masyarakat?	
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana tingkat kemudahan dalam persyaratan pelayanan?	"Saya liat mudah aja apalagi pengguna BPJS seperti saya cukup liatkan identitas langsung diinput petugas"
	ASPEK DAYA TANGGAP *(RESPONSIVENESS)*	
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana daya tanggap petugas dipoliklinik rawat jalan RSUD Nunukan dalam memberikan pelayanan?	"Petugasnya tanggap saja saat mendaftar masuk sampai diperiksa"
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani pasien/masyarakat?	"Saat ini saya sy melihat ada yang langsung masuk tapi dia baru dan nomor antriannya masih panjang apa itu kenalan atau apa yah?...."
3	Bagaimana ketepatan waktu tunggu dalam proses pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Masih perlu diperbaikilah"
	ASPEK JAMINAN *(ASSURANCE)*	
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana keamanan lingkungan dipoliklinik RSUD Nunukan?	" Aman saja"
2	Menurut Bapak/Ibu apa saja hambatan bapak/ibu yang ditemui saat melaksanakan pelayanan pasien dipoliklinik RSUD Nunukan?	" Kalau hambatan sih tidak terlalu berarti"
	ASPEK EMPATI(*EMPATY)*	
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana sikap empati petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	" Sy melihat cukup aja cuman saya liat disini ada beberapa petugas yang tentu berbeda-beda karakter"
2	Menurut Bapak/Ibu apakah kepedulian petugas dalam pelaksanaan pelayanan dipoliklinik Rumah Sakit	"Yah sudah cukup "

	Umum Daerah Nunukan sudah baik?	
3	Bapak/Ibu silahkan berikan saran dan kritik kepada poliklinik RSUD Nunukan dalam perbaikan pelayanan kedepannya..	"Pertama-tama saya ingin sarankan dalam pelayanan untuk antrian agar sesuai nomor antrian dan harap tidak ada yang masuk sebelum nomor antrian dipanggil,kecuali mungkin kalau ada urgen bisa dijelaskan oleh petugas agar masyarakat lain bisa memaklumi, yang kedua gedung poliklinik saat ini sudah perlu perluasan sepertinya, mungkin poliklinik paru sebaiknya tidak digabungkan dengan poliklinik lain karena hal ini dapat menular melalui kontak udara, saran yang ketiga adalah dokter agar standby tepat waktu agar pasien/masyarakat tidak lama menunggu dan ysng keempat adalah sarana perlu dilengkapi baik penambahan kursi,TV maupun AC"

TRANSKRIP WAWANCARA

Hari/Tanggal : Rabu/13 September 2017
Pukul : 09.50 WITE
Tempat :Ruang Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan
Informan :Masyarakat 3 (Tn.Firman, 43 tahun, Wiraswasta,Jalan Ujang Dewa Rt.01 Kelurahan Nunukan Selatan)

NO	ASPEK TANGIBLE	JAWABAN
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	" Fasilitas disini cukup cuma masih perlu ditambah seperti kursi ruang tunggu dan lain-lain "
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kerapihan dan kebersihan ruang pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Saya liat rapih saja tapi tidak seragam yah"
3	Menurut Bapak/Ibu apakah disediakan papan informasi tentang alur pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Belum ada ditempel"

4	Menurut Bapak/Ibu bagaimana keseragaman dan kerapihan petugas melayani pasien?	"Rapih, tapi seprtinya belum seragam "
	ASPEK KEANDALAN *(RELIABILITY)*	
1	Menurut Bapak/Ibu Apakah pegawai poliklinik RSUD Nunukan cepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien/masyarakat?	"Dipendaftaran sebantar saja,menunggu pangilan dperiksa dokter lama"
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana tingkat kemudahan dalam persyaratan pelayanan?	"Kalau saya tidaak terlalu sulit,cukup liatkan kartu rujukan dan kartu BPJS saya"
	ASPEK DAYA TANGGAP *(RESPONSIVENESS)*	
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana daya tanggap petugas dipoliklinik rawat jalan RSUD Nunukan dalam memberikan pelayanan?	"iya"
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani pasien/masyarakat?	"Petugas melayani baik"
3	Bagaimana ketepatan waktu tunggu dalam proses pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Harus diperbaiki lagi"
	ASPEK JAMINAN *(ASSURANCE)*	
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana keamanan lingkungan dipoliklinik RSUD Nunukan?	" Kalau saya rasakan aman saja"
2	Menurut Bapak/Ibu apa saja hambatan bapak/ibu yang ditemui saat melaksanakan pelayanan pasien dipoliklinik RSUD	"Kalau bisa petugas security lebih perketat pengaturan pasien dan keluarga yang berobat dipoliklinik"

	Nunukan?	
	ASPEK EMPATI(*EMPATY*)	
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana sikap empati petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	" iya petugas peduli saja ….apa namanya itu..?yang disebut tadi empati……"
2	Menurut Bapak/Ibu apakah kepedulian petugas dalam pelaksanaan pelayanan dipoliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan sudah baik?	"Yah peduli saja "
3	Bapak/Ibu silahkan berikan saran dan kritik kepada poliklinik RSUD Nunukan dalam perbaikan pelayanan kedepannya.	"Pelayanan ditingkatkan lagi,sarana dan perlengkapan dilengkapi waktu tunggu pasien lebih cepat lagi"

TRANSKRIP WAWANCARA

Hari/Tanggal : Rabu/13 September 2017
Pukul : 10.15 WITE
Tempat :Ruang Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan
Informan :Masyarakat 4 (Tn.Sarifuddin,51 tahun, Wiraswasta,Jalan Mohammad Hatta RT.15 Nunukan Utara)

NO	ASPEK TANGIBLE	JAWABAN
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Sudah mendukung namun, perlu ditambah kursi, tapi gedungnya juga perlu diperluas karena banyak pasien dan keluarga yang tidak kebagian kursi "
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kerapihan dan kebersihan ruang pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Saya melihat masih perlu selalu dibersihkan"
3	Menurut Bapak/Ibu apakah disediakan papan informasi tentang alur pelayanan dipoliklinik RSUD	"Belum ada"

	Nunukan?	
4	Menurut Bapak/Ibu bagaimana keseragaman dan kerapihan petugas melayani pasien?	"Rapih, tapi belum seragam "
	ASPEK KEANDALAN *(RELIABILITY)*	
1	Menurut Bapak/Ibu Apakah pegawai poliklinik RSUD Nunukan cepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien/masyarakat?	"Dibagian pendaftaran cepat saja, tapi menunggu diperiksa dokter rasanya lama"
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana tingkat kemudahan dalam persyaratan pelayanan?	"Saya liat tidak terlalu susah"
	ASPEK DAYA TANGGAP *(RESPONSIVENESS)*	
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana daya tanggap petugas dipoliklinik rawat jalan RSUD Nunukan dalam memberikan pelayanan?	"Daya tanggap petugas cepat saja"
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani pasien/masyarakat?	"Baik saja"
3	Bagaimana ketepatan waktu tunggu dalam proses pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Perlu diperbaiki lagi"
	ASPEK JAMINAN *(ASSURANCE)*	
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana keamanan lingkungan dipoliklinik RSUD Nunukan?	" Aman saja"
2	Menurut Bapak/Ibu apa saja hambatan bapak/ibu yang ditemui saat melaksanakan pelayanan pasien dipoliklinik RSUD Nunukan?	" Sementara untuk ini belum ada"
	ASPEK EMPATI(*EMPATY)*	

1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana sikap empati petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	"Petugas memberi rasa empati dia bilang sabar dulu pak…"
2	Menurut Bapak/Ibu apakah kepedulian petugas dalam pelaksanaan pelayanan dipoliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan sudah baik?	"Iya peduli saja "
3	Bapak/Ibu silahkan berikan saran dan kritik kepada poliklinik RSUD Nunukan dalam perbaikan pelayanan kedepannya..	"Pertama-tama waktu tunggu jangan lama karena tadi saya sudah daftar jam setengah sembilan sekarang sudah mau jam 10 belum dipanggil padahal saya capek jugalah menunggu terus,sarana dipoliklinik perlu dilengkapai dan lain-lain"

TRANSKRIP WAWANCARA

Hari/Tanggal : Kamis/14 September 2017
Pukul : 10.00 WITE
Tempat :Ruang Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan
Informan :Masyarakat 5 (Tn.Edi Sulaiman, 40 tahun, Wiraswasta,Jalan Sei.Fatimah Kecamatan Nunukan)

NO	ASPEK TANGIBLE	JAWABAN
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Sudah baik saya liat"
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kerapihan dan kebersihan ruang pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Sudah rapi dan bersih saya liat ,tapi harus dibersihkan terus oleh petugas kebersihan "
3	Menurut Bapak/Ibu apakah disediakan papan informasi tentang alur pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Tadi waktu masuk saya lihat belum ada"
4	Menurut Bapak/Ibu bagaimana keseragaman dan kerapihan petugas melayani	"Pakaiannya rapih tapi belum seragam"

	pasien?	
	ASPEK KEANDALAN *(RELIABILITY)*	
1	Menurut Bapak/Ibu Apakah pegawai poliklinik RSUD Nunukan cepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien/masyarakat?	"Untuk bagian administrasi pendaftaran cepat saja,namun bagian pemeriksaan pelayanan dokter masih perlu dipercepat lagi "
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana tingkat kemudahan dalam persyaratan pelayanan?	"Mudah saja"
	ASPEK DAYA TANGGAP *(RESPONSIVENESS)*	
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana daya tanggap petugas dipoliklinik rawat jalan RSUD Nunukan dalam memberikan pelayanan?	"Daya tanggapnya sudah cukup cepat tapi menunggu pemeriksaan mungkin perlu lebih cepat lagi"
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani pasien/masyarakat?	"Baik"
4	Bagaimana ketepatan waktu tunggu dalam proses pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Sementara ini saya masih menunggu panggilan untuk diperiksa dokter"
	ASPEK JAMINAN *(ASSURANCE)*	
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana keamanan lingkungan dipoliklinik RSUD Nunukan?	" Saya liat aman saja"
2	Menurut Bapak/Ibu apa saja hambatan bapak/ibu yang ditemui saat melaksanakan pelayanan pasien dipoliklinik RSUD Nunukan?	" Sementara belum ada "
	ASPEK EMPATI(*EMPATY)*	
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana sikap empati petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	"Petugas perhatian saja dan memberi penjelasan…"
2	Menurut Bapak/Ibu apakah	"Kepedulian bagus aja "

	kepedulian petugas dalam pelaksanaan pelayanan dipoliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan sudah baik?	
3	Bapak/Ibu silahkan berikan saran dan kritik kepada poliklinik RSUD Nunukan dalam perbaikan pelayanan kedepannya..	"Gedung poliklinik diperluas karena banyak pasien yang tidak kebagian tempat duduk dan petugas serta dokter tolong tepat waktu memeriksa pasien/masyarakat yang berobat"

TRANSKRIP WAWANCARA

Hari/Tanggal : Sabtu/16 September 2017
Pukul : 10.00 WITE
Tempat :Ruang Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan
Informan :Masyarakat 6 (Tn.Firman, 43 tahun, Wiraswasta,Sedadap Kecamatan Nunukan Selatan)

NO	ASPEK TANGIBLE	JAWABAN
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Masih perlu ditambah"
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kerapihan dan kebersihan ruang pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Iya rapih dan bersih"
3	Menurut Bapak/Ibu apakah disediakan papan informasi tentang alur pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Belum ada"
4	Menurut Bapak/Ibu bagaimana keseragaman dan kerapihan petugas melayani pasien?	Rapih tapi belum seragam"
	ASPEK KEANDALAN *(RELIABILITY)*	
1	Menurut Bapak/Ibu Apakah pegawai poliklinik RSUD Nunukan cepat dalam	"Yah dibagian administrasi cepat saja menunggu diperiksa yang masih lama"

	memberikan pelayanan kepada pasien/masyarakat?	
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana tingkat kemudahan dalam persyaratan pelayanan?	"Mudah saja"
	ASPEK DAYA TANGGAP *(RESPONSIVENESS)*	
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana daya tanggap petugas dipoliklinik rawat jalan RSUD Nunukan dalam memberikan pelayanan?	"Daya tanggap perlu dipercepat lagi"
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani pasien/masyarakat?	"Baik aja"
3	Bagaimana ketepatan waktu tunggu dalam proses pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Masih menununggu pemriksaan dokter sampai sekarang"
	ASPEK JAMINAN *(ASSURANCE)*	
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana keamanan lingkungan dipoliklinik RSUD Nunukan?	" Amanlah.."
2	Menurut Bapak/Ibu apa saja hambatan bapak/ibu yang ditemui saat melaksanakan pelayanan pasien dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Belum ada"
	ASPEK EMPATI(*EMPATY)*	
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana sikap empati petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	"Petugasnya perhatian saja"
2	Menurut Bapak/Ibu apakah	"Petugasnya peduli saja"

	kepedulian petugas dalam pelaksanaan pelayanan dipoliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan sudah baik?	
3	Bapak/Ibu silahkan berikan saran dan kritik kepada poliklinik RSUD Nunukan dalam perbaikan pelayanan kedepannya..	"Tempat duduk perlu diperbanyak dan gedung diperluas serta waktu menunggu kalau bisa jangan lama-lama"

TRANSKRIP WAWANCARA

Hari/Tanggal : Sabtu/16 September 2017
Pukul : 10.30 WITE
Tempat :Ruang Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan
Informan :Masyarakat 7 (Tn.Zainuddin,25 tahun, honor pemkab Nunukan,Sedadap Kecamatan Nunukan Selatan)

NO	ASPEK TANGIBLE	JAWABAN
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	" Cukup lengkap"
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kerapihan dan kebersihan ruang pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Masih perlu dibersihkan"
3	Menurut Bapak/Ibu apakah disediakan papan informasi tentang alur pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Tidak ada"
4	Menurut Bapak/Ibu bagaimana keseragaman dan kerapihan petugas melayani pasien?	"Rapi aja, tapi belum seragam"
	ASPEK KEANDALAN *(RELIABILITY)*	
1	Menurut Bapak/Ibu Apakah pegawai poliklinik RSUD	"Dibilang cepat belum juga yah"

	Nunukan cepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien/masyarakat?	
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana tingkat kemudahan dalam persyaratan pelayanan?	"Masih kurang memuaskan"
	ASPEK DAYA TANGGAP *(RESPONSIVENESS)*	
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana daya tanggap petugas dipoliklinik rawat jalan RSUD Nunukan dalam memberikan pelayanan?	"Daya tanggap petugas masih harus ditingkatkan"
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani pasien/masyarakat?	"Baik saja sikapnya"
3	Bagaimana ketepatan waktu tunggu dalam proses pelayanan dipoliklinik RSUD Nunukan?	"Belum tepat waktu tunggu"
	ASPEK JAMINAN *(ASSURANCE)*	
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana keamanan lingkungan dipoliklinik RSUD Nunukan?	" Amanlah.."
2	Menurut Bapak/Ibu apa saja hambatan bapak/ibu yang ditemui saat melaksanakan pelayanan?	"Tidak ada masalah untuk jaminan keamanan"
	ASPEK EMPATI(*EMPATY)*	
1	Menurut Bapak/Ibu bagaimana sikap empati petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	"Petugasnya perhatian saja"
2	Menurut Bapak/Ibu apakah kepedulian petugas dalam pelaksanaan pelayanan dipoliklinik RSUD sudah baik?	"Kepedulian sudah baik"
3	Bapak/Ibu silahkan berikan saran dan kritik kepada poliklinik RSUD Nunukan	"Mestinya perluasan gedung poliklinik diperhatikan karena semakin banyak pengunjug,dan berdampak pada yang

	dalam perbaikan pelayanan kedepannya..	lain-lain.Tksh"

4.DOKUMENTASI GAMBAR

Gedung Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan

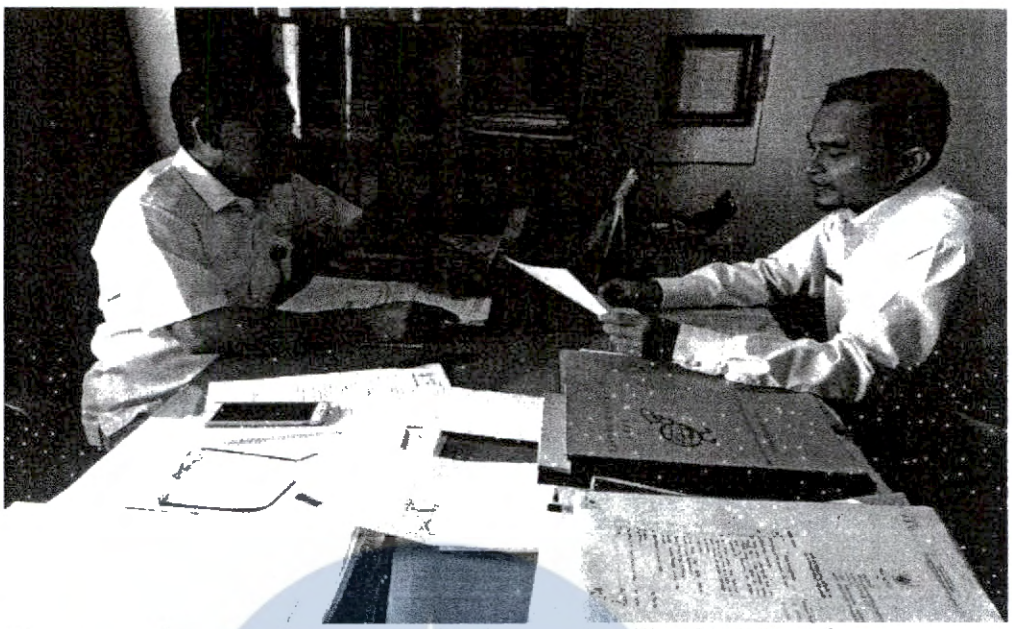
Plang Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan

Tampak dari depan gedung Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan

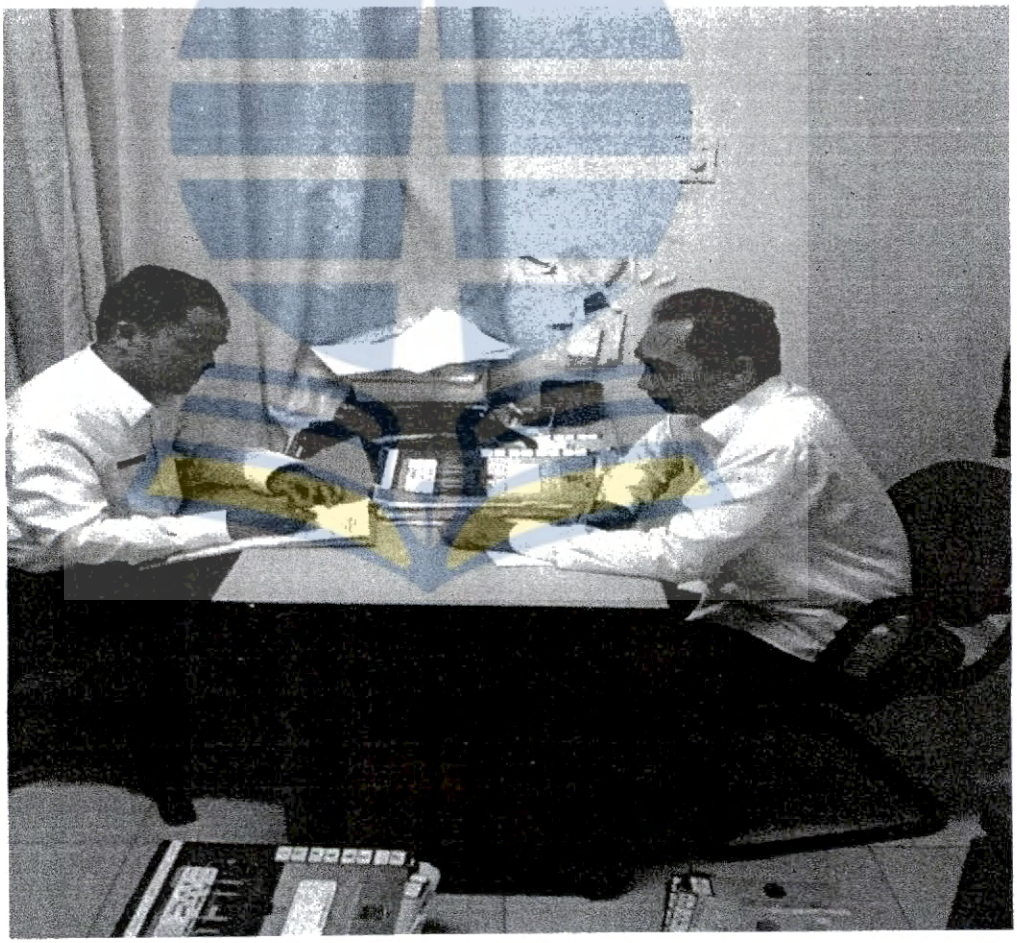
43292.pdf

Area parkir motor depan Poliklinik RSUD Nunukan

Aktifitas bagian pendaftaran di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Nunukan



Wawancara dengan Informan Kabid Pelayanan Medik RSUD Nunukan



Wawancara dengan salah satu informan petugas Poliklinik RSUD Nunukan