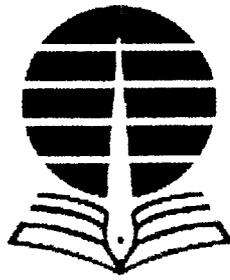


TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) BANGKA TENGAH



**TAPM Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

**Disusun Oleh:
A b d u l S a n i
NIM: 500629976**

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

2018

20/43904

ABSTRAK

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)
BANGKA TENGAH****Abdul Sani
Saniabdul30@gmail.com****Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka**

Pemerintah didalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas belum seperti yang diharapkan masyarakat. Masih ditemukannya berbagai keluhan masyarakat mengenai pelayanan langsung yang diberikan pemerintah. Keluhan ini dapat dirasakan dan dilihat langsung ketika berada ditempat pelayanan maupun keluhan dan tanggapan masyarakat melalui media. Kualitas pelayanan pemerintah secara umum masih jauh dari memenuhi harapan masyarakat, tidak terkecuali di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di instansi tersebut. Pisau Analisis yang digunakan adalah Teori ServQual dari Parasuraman, Berry dan Zethitamal. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif pendekatan kualitatif. Teknik Pengumpulan Data penelitian ini menggunakan kuesioner, observasi, wawancara dan dokumentasi yang diperoleh di lokasi penelitian dengan informan yang berasal baik dari internal maupun eksternal RSUD. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Tangibles* (berwujud) dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan adalah **cukup berkualitas**, *Reliability* (kehandalan) dinilai **berkualitas**, *Assurance* (jaminan) dinilai **cukup berkualitas**, dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) dinilai **berkualitas** dan *Emphaty* (empati) dinilai **cukup berkualitas**.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Publik

20/43904

ABSTRACT**ANALYSIS OF PUBLIC SERVICES QUALITY
IN BANGKA TENGAH REGIONAL PUBLIC HOSPITAL**

Abdul Sani
Saniabdul30@gmail.com

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

*The Government in organizing public services are still many shortcomings so seen in terms of quality not as expected by the community. There are still found public complaints regarding the direct services provided by the government. This complaint can be felt and seen immediately when in the service place and or through from media. The quality of government services in general is far from the expectations of the community, no exception at the Dental Polyclinic at Outpatient Installation of Bangka Tengah regional public hospital. This Research aims to analyze of the quality of public services at the installation. The analysis used is the ServQual Theory from Parasuraman, Berry and Zethitamal. Data Collection Techniques This study uses observation, interviews and documentation at the research location with informants from both internal and external Bangka Tengah regional hospital. The results of the research show that the dimensions of Tangibles is **enough qualited**, Reliability is assessed **qualited**, Responsiveness is assessed **enough qualited**, Assurance is assessed **qualited** and Emphaty is assessed **enough qualited**.*

Keywords: Quality, Service, Public



20190314

LEMBAR PERSETJUAN ARTIKEL

Judul Artikel : **Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangka Tengah**

Penulis Artikel :

Nama : **Abdul Sani**

NIM : 500629976

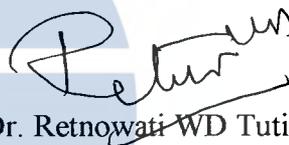
Program Studi : Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik

Hari/Tanggal : Selasa/12 Maret 2019

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II,

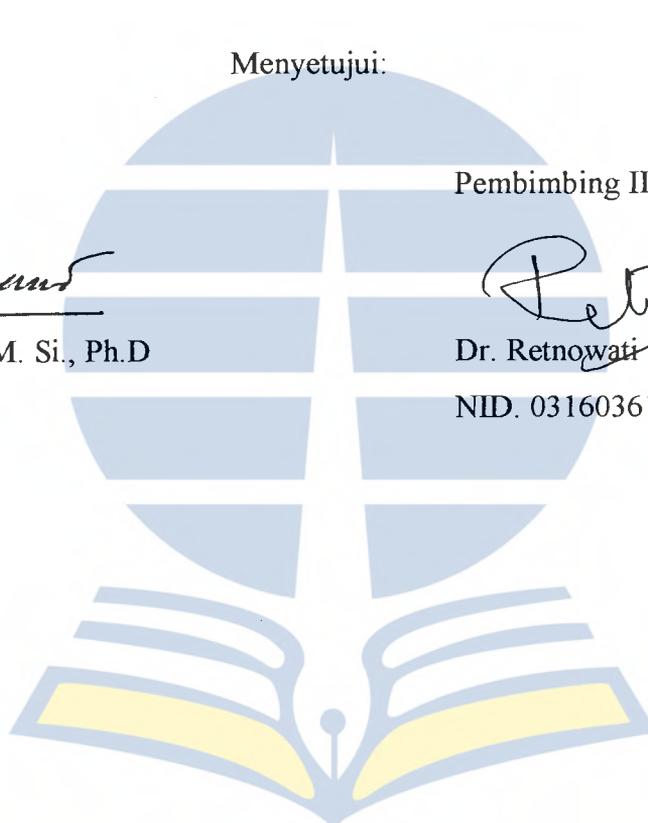


Djaka Permana, M. Si., Ph.D

Dr. Retnowati WD Tuti, M.Si

NUP. 090903265

NID. 0316036103



UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul **Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangka Tengah**, 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.

Pangkalpinang, 12 Maret 2019

Yang Menyatakan



(Abdul Sani)
NIM. 500629976

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR LAYAK UJI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya selaku pembimbing TAPM dari Mahasiswa:

Nama/NIM : Abdul Sani/500629976

Judul TAPM : **Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangka Tengah**

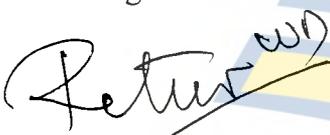
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah selesai 100 % sehingga dinyatakan sudah layak uji dalam Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan periksa.

Pangkalpinang, 18 Februari 2019

Pembimbing II

Pembimbing I,


Dr. Retnowati WD Tuti, M.Si
NID. 0316036103


Djaka Permana, M. Si., Ph.D
NUP. 090903265

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : Abdul Sani
NIM : 500629976
Program Studi : Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik
Judul TAPM : **Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangka Tengah**

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

Hari/Tanggal : **Selasa, 19 Februari 2019**

Waktu : **13.00-14.30**

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji

Nama: Dr. Darmato, M.Ed

Tandatangan



Penguji Ahli

Nama: Prof. Dr. Ngadisah, M.A



Pembimbing I

Nama: Djaka Permana, M.Si., Ph.D



Pembimbing II

Nama: Dr. Retno WD Tuti, M.Si



PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : **Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangka Tengah**

Penyusun TAPM : Abdul Sani

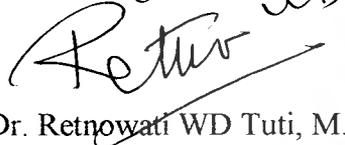
NIM : 500629976

Program Studi : Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik

Hari/Tanggal : Selasa/12 Maret 2019

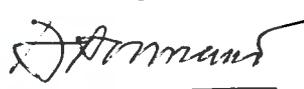
Menyetujui:

Pembimbing II



Dr. Retnowati WD Tuti, M. Si
NID. 0316036103

Pembimbing I,



Djaka Permana, M. Si., Ph. D
NUP. 090903265

Penguji Ahli



Prof. Dr. Ngadisah, M.A

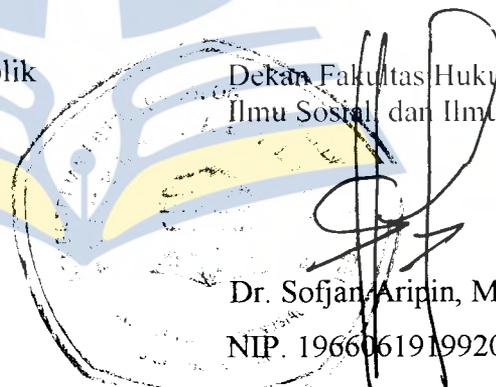
Mengetahui

Ketua Bidang Ilmu Administrasi Publik
Program Magister Ilmu Administrasi



Dr. Darmato, M.Ed
NIP. 195910271986031003

Dekan Fakultas Hukum,
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Sofjan Aripin, M.Si
NIP. 196606191992031002

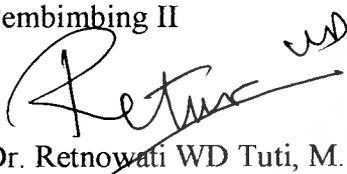
PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : **Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangka Tengah**

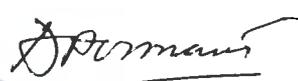
Penyusun TAPM : Abdul Sani
NIM : 500629976
Program Studi : Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik
Hari/Tanggal : Selasa/12 Maret 2019

Menyetujui:

Pembimbing II


Dr. Retnowati WD Tuti, M. Si
NID. 0316036103

Pembimbing I,


Djaka Permana, M. Si., Ph. D
NUP. 090903265

Penguji Ahli

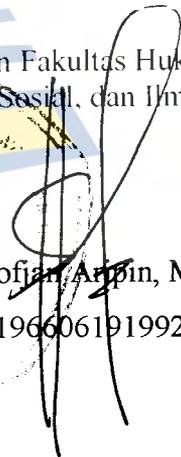

Prof. Dr. Ngadisah, M.A

Mengetahui

Ketua Bidang Ilmu Administrasi Publik
Program Magister Ilmu Administrasi


Dr. Darmato, M.Ed
NIP. 195910271986031003

Dekan Fakultas Hukum,
Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik


Dr. Sofjan Arpin, M.Si
NIP. 196606191992031002

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, karena atas ridhoNya Tugas Akhir Program Mahasiswa (TAPM) dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangka Tengah**” dapat diselesaikan.

Penelitian ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik Program Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat administrasi Publik Universitas Terbuka.

Dalam penyusunan TAPM ini ditemukan banyak kesulitan, namun berkat bimbingan dan pengarahan serta dorongan dari berbagai pihak, akhirnya TAPM ini dapat terselesaikan. Untuk itu pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

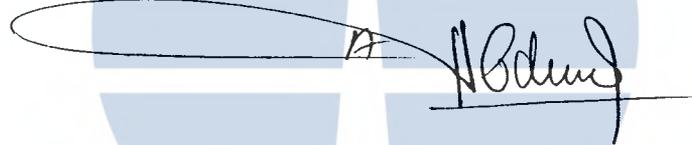
1. Rektor Universitas Terbuka Prof. Prof. Drs. Ojat Darajat, M. Bus., Ph, D.
2. Direktur Program Pasca Sarjana (PPs) Universitas Terbuka Dr. Liestyodono Bawono Irianto, M. Si
3. Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik Universitas Terbuka Dr. Darmanto, M. Ed
4. Dosen Pembimbing I Djaka Permana, M. Si., Ph. D
5. Dosen Pembimbing II Dr. Retnowati WD Tuti, M. Si
6. Kepala UPBJJ-UT Pangkalpinang dan seluruh staf yang telah memfasilitasi peneliti

7. Direktur RSUD Bangka Tengah dan Kepala Bidang Pelayanan Medis dan Kefarmasian serta Kepala Seksi Pelayanan Medis.
8. Orang tua penulis yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil sehingga peneliti bisa menyelesaikan study ini.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan support dalam penelitian maupun penulisan TAPM ini.

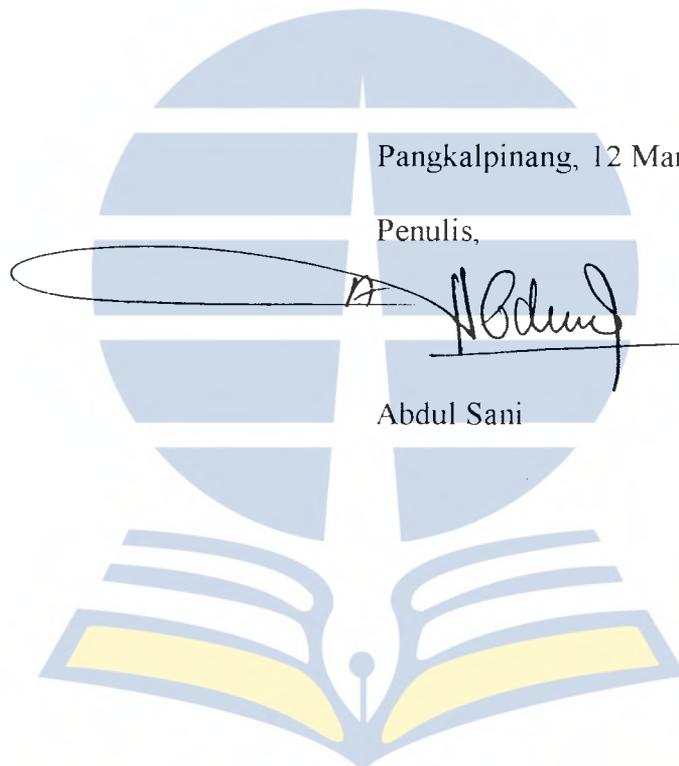
Diharapkan semoga TAPM ini memberikan manfaat bagi seluruh masyarakat, khususnya bagi RSUD Bangka Tengah dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dimasa yang akan datang.

Pangkalpinang, 12 Maret 2019

Penulis,



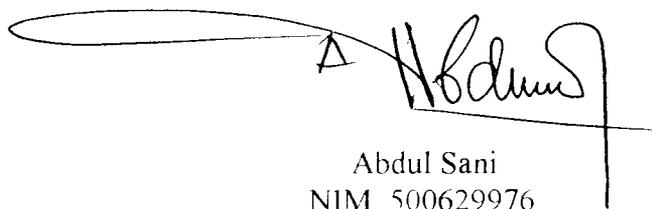
Abdul Sani



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

- Nama : Abdul Sani
 NIM : 500629976
 Program Studi : Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik
 Tempat/Tanggal Lahir : Nibung-Koba-Bangka/6 Maret 1974
- Riwayat Pendidikan : Lulus SDN 178 di Nibung tahun 1987
 Lulus MTs Al-Muhajirin di Koba tahun 1991
 Lulus MA Nurul Ihsan di Batu Rusa tahun 1994
 Lulus S1 di STAI Bangka tahun 2003
- Riwayat Pekerjaan : Tahun 1999 s/d 2001 sebaga guru di MA Baturusa.
 Tahun 2001 s/d 2007 sebagai guru di SMA Muhammadiyah di Sungailiat.
 Tahun 2007 s/d 2008 sebagai guru di SPK di Sungailiat.
 Tahun 2009 s/d 2013 sebagai guru di SDN 8 Riausilip.
 Tahun 2014 s/d sekarang sebagai widyaiswara di BKPSDMD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Pangkalpinang, 12 Maret 2019



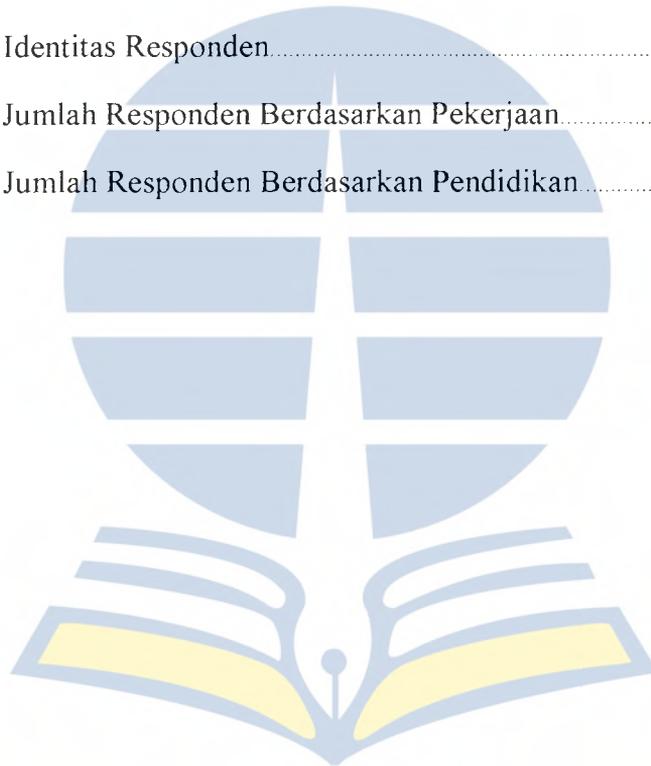
Abdul Sani
 NIM. 500629976

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Abstrak	ii
Abstrack	iii
Lembar Persetujuan Artikel.....	iv
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat.....	v
Lembar Persetujuan Layak Uji	vi
Lembar Pengesahan	vii
Lembar Persetujuan TAPM	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Riwayat Hidup	xi
Daftar Isi	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Kerangka Pemikiran.....	35
D. Model Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian	37
B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan.....	38
C. Instrumen Penelitian.....	39
D. Prosedur Pengumpulan Data.....	41
E. Metode Analisis Data	43
F. Uji Keabsahan Data.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian	49
B. Hasil Penilaian Responden dan Pembahasan	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	105
B. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA.....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1.	Ruang Tunggu.....	7
Gambar I.2.	Sarpras Poli Gigi.....	7
Gambar I.3.	Pelayanan Poli Gigi.....	7
Gambar I.4.	Pelayanan di Loker Obat.....	7
Gambar III.1.	Model interaktif Miles & Huberman.....	49
Gambar IV.1.	Peta Wilayah Kabupaten Bangka Tengah.....	53
Gambar IV.2.	Struktur Organisasi RSUD Bangka Tengah berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Tengah.....	57
Gambar IV.3.	Kunjungan Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah.....	58
Gambar IV.4.	10 Penyakit Terbanyak Pasien Rawat Jalan.....	58
Gambar IV.5.	Identitas Responden.....	60
Gambar IV.6.	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
Gambar IV.7.	Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan.....	62



DAFTAR TABEL

Tabel II.1.	Dimensi dan Atribut Model <i>SERVQUAL</i>	32
Tabel IV.1.	Data kunjungan pasien di Poliklinik Gigi RSUD Bangka Tengah Tahun 2018.....	59
Tabel IV.2.	Identitas Responden.....	60
Tabel IV.3.	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
Tabel IV.4.	Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan.....	62
Tabel IV.5.	Tabel Frekuensi Kualitas Pelayanan di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah dimensi <i>Tangibles</i> (Berwujud).....	65
Tabel IV.6.	Sumber Daya Manusia RSUD Bangka Tengah.....	71
Tabel IV.7.	Ketersediaan Pelayanan.....	74
Tabel IV.8.	Tabel Frekuensi Kualitas Pelayanan di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah dimensi <i>Reliability</i> (Berwujud).....	84
Tabel IV.9.	Standar Pelayanan Rawat Jalan.....	90
Tabel IV.10.	Tabel Frekuensi Kualitas Pelayanan di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah dimensi <i>Responsivness</i> (Ketanggapan).....	98
Tabel IV.11.	Tabel Frekuensi Kualitas Pelayanan di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah Dimensi <i>Assurance</i> (jaminan).....	109
Tabel IV.12.	Tabel Frekuensi Kualitas Pelayanan di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah dimensi <i>Emphaty</i> (Empati).....	124
Tabel IV.13.	Rekapitulasi Tabel Frekuensi Kualitas Pelayanan di Poliklinik Gigi Pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah.....	135
Tabel V.1.	Hasil penilaian informan terhadap kualitas pelayanan publik di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah.....	138

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Lembar Kuesioner.....	150
Lampiran 2.	Pertanyaan Wawancara Mendalam (<i>indepth-interview</i>).....	155
Lampiran 3.	Tabel Frekuensi Kuesioner.....	157
Lampiran 4.	Transkrip Wawancara Mendalam (<i>indepth-interview</i>).....	161



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Paradigma baru pelayanan publik menempatkan publik sebagai pengguna jasa dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Sesuai dengan peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat, sudah seharusnya pemerintah memantau dan memperhatikan kepuasan dan pendapat masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Prinsip ini senada dengan esensi Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Di dalam undang-undang tersebut dinyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penerapan desentralisasi dan otonomi daerah yang lebih luas di Indonesia diyakini akan mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan kesejahteraan rakyat, dan memupuk demokrasi. Dengan adanya otonomi daerah yang lebih luas tersebut, kewenangan pemerintah daerah juga akan menjadi lebih luas dari sebelum. Akan tetapi dalam pelaksanaan otonomi daerah yang lebih luas ini, diharapkan pemerintah daerah melaksanakannya dengan tanggungjawab berdasarkan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Dibentuknya pemerintah pada awalnya adalah untuk melindungi sistem ketertiban di masyarakat sehingga seluruh masyarakat dapat menjalankan aktivitas kehidupan dengan tenang dan lancar. Dinamika di masyarakat memperluas fungsi dan peran pemerintahan tidak hanya sebatas pelindung melainkan pelayan masyarakat. Rakyat tidak lagi harus melayani pemerintah.

Tuntutan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan dewasa ini dirasakan sangat meningkat. Masyarakat pada umumnya tidak dapat lagi dipenuhi kebutuhannya atas dasar standar pemerintah semata, melainkan telah dituntut adanya kualitas layanan yang ditentukan oleh kebutuhan masyarakatnya sendiri. Kebutuhan tersebut ditujukan baik terhadap barang privat (*private goods*) maupun terhadap barang publik (*public goods*). Barang layanan privat dapat dipenuhi melalui mekanisme pasar, sementara barang publik tidak dapat dipenuhi melalui mekanisme pasar melainkan harus melalui pengaturan yang dilakukan oleh pemerintah.

Pemerintah didalam menyelenggarakan pelayanan publik masih relatif banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas belum seperti

yang diharapkan masyarakat. Masih munculnya berbagai keluhan masyarakat mengenai pelayanan langsung yang diberikan pemerintah. Keluhan ini dapat dirasakan dan dilihat langsung ketika berada ditempat pelayanan maupun keluhan dan tanggapan masyarakat melalui media. Jika keluhan-keluhan dari masyarakat tidak direspon oleh pemerintah maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat adalah dengan mengesahkan undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dengan undang-undang ini diharapkan pelayanan kepada masyarakat lebih meningkat yang pada akhirnya akan meningkatkan kesejahteraan rakyat, dan memupuk demokrasi. Undang-undang ini mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Salah satu pelayanan yang diberikan kepada msyarakat oleh Pemerintah Daerah adalah pelayanan kesehatan baik pelayanan dasar kesehatan di puskesmas maupun pelayanan kesehatan lanjutan di rumah sakit.

Kualitas pelayanan pemerintah secara umum masih jauh dari memenuhi harapan masyarakat, tidak terkecuali di rumah sakit Umum Daerah yang ada di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Masih banyak keluhan-keluhan yang

dirasakan oleh masyarakat. Dalam arti kata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan seperti antrian yang masih panjang, prosedur yang masih berbelit-belit terutama untuk pasien yang menggunakan fasilitas BPJS sebagaimana diucapkan oleh Kepala Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung, Jumli Jamaludin, Minggu (19/6). Dimana dia mengatakan alur pelayanan yang diterapkan untuk kasus-kasus rujukan terlalu panjang, persyaratan untuk rekomendasi pengaktifan kartu bagi Pasien yang sudah dirawat di Rumah Sakit dan belum mempunyai kartu dirasa sangat ribet dan rumit sehingga dapat mempersulit bagi masyarakat, misalnya harus ada SKTM dari RT, Desa/Kelurahan, bukti pembayaran rekening listrik 900 watt. Bila yang mengurus tidak termasuk dalam KK dari Keluarga pasien maka harus surat kuasa pelimpahan dengan materai.

(<http://bangka.tribunnews.com/ombudsman-babel-menerima-banyak-keluhan>)

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas (prinsip *good governance*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Salah satu pelayanan publik yang perlu mendapat perhatian pemerintah adalah rumah sakit. Rumah Sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan yang menjadi pilihan utama bagi masyarakat. Kegiatan pelayanan yang diberikan rumah sakit meliputi pelayanan kesehatan dasar, rujukan dan kesehatan penunjang dengan memperhatikan fungsi sosial.

Kemajuan teknologi informasi yang sangat pesat dewasa ini membuat masyarakat menjadi semakin lebih aktif mencari informasi mengenai kesehatan. Kebutuhan akan kesehatan mempengaruhi masyarakat dalam memilih sarana kesehatan dimana masyarakat menginginkan pelayanan yang terbaik untuk dirinya. Salah satunya dengan memeriksakan dirinya ke rumah sakit. Persaingan bisnis rumah sakit saat ini semakin kompetitif sehingga mengubah cara berfikir masyarakat dalam memilih dan memberikan penilaian terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini menjadi tuntutan bagi rumah sakit agar lebih memperhatikan dan meningkatkan pelayanan serta kepuasan terhadap pasien baik pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap. Untuk mencapai hal tersebut rumah sakit harus bisa memanfaatkan sumber daya yang ada untuk digunakan dalam pencapaian tujuan terutama berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Rumah sakit yang tidak berkualitas dalam memberikan pelayanan akan ketinggalan dan terlindas dalam persaingan bisnis.

Kualitas pelayanan rumah sakit menjadi salah satu faktor penting dalam memenuhi hak masyarakat dalam bidang kesehatan. Di sisi lain, kualitas pelayanan di rumah sakit tampil dengan fenomena yang unik, karena dimensi dan indikator yang berbeda antara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Untuk mengatasi perbedaan tersebut, seharusnya digunakan pedoman dasar penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan terarah pada pelayanan kesehatan yang sempurna dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien. Dengan demikian, mutu pelayanan kesehatan adalah segala yang menunjukkan tingkat

kesempurnaan pelayanan kesehatan yang menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien.

Mengacu pada fungsi pelayanan, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Bangka Tengah sebagai salah satu pusat pelayanan kesehatan di Indonesia wajib untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat Bangka Tengah. Pelayanan yang diberikan berhubungan langsung kepada masyarakat. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka akan berimbas pada penilaian dan persepsi publik terhadap kinerja RSUD Bangka Tengah.

RSUD Bangka Tengah merupakan salah satu rumah sakit yang ada di Indonesia. Rumah sakit ini adalah milik Pemerintah Daerah Kabupaten Bangka Tengah. Penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di RSUD Bangka Tengah khususnya di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan sendiri masih belum diketahui. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian untuk membahas penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di tempat tersebut.

Berikut ini kondisi di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat RSUD Bangka Tengah berdasarkan hasil *pra survey* tanggal 30 Desember 2017 ditemukan belum terpampangny rincian biaya pengobatan, tetapi baru hanya tertulis berdasarkan peraturan daerah (Perda) dan peraturan Bupati (Perbub) tanpa merinci biaya dimaksud. Belum terpampang secara jelas atau lebih besar tentang alur pelayanan tersebut sehingga mudah dibaca dan dimengerti pasien. Selain itu belum terdapatnya denah yang mempermudah para pengguna layanan untuk menuju ke berbagai macam instalasi. Ruang tunggu yang tidak dilengkapi dengan *Air Conditioner* (AC) sehingga terasa panas. Tempat duduk pada ruang tunggu jumlahnya belum begitu memadai sehingga sering ditemukan pasien menunggu

diluar ruang tunggu. Tidak adanya kotak pengaduan/saran pada ruang pendaftaran atau ruang tunggu. Belum tertata dengan rapi letak-letak alat-alat kesehatan seperti kursi roda yang berada pada ruang pendaftaran. Ditemukan juga petugas pelayanan pada bagian pendaftaran yang kurang ramah dan belum lengkapnya kehadiran dokter yang bertugas pada setiap hari sabtu. Dibawah ini photo keadaan ruangan di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah:

Gambar 1.1: Ruang Tunggu



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2018

Gambar 1.2: Sarpras Poli Gigi



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2018

Gambar 1.3: Pelayanan Poli Gigi



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2018

Gambar 1.4: Pelayanan di Loker Obat



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2018

Adapun data kunjungan pasien di Poliklinik Gigi RSUD Bangka Tengah selama tahun 2018 sebagai tabel I.1 berikut ini:

Tabel I.1
Data Kunjungan pasien di Poliklinik Gigi RSUD Bangka Tengah Tahun 2018

Bulan	Jumlah Pasien
Januari	89
Februari	86
Maret	73
April	73
Mei	37
Juni	47
Juli	60
Agustus	26
September	37
Oktober	63
November	77
Desember	52
Jumlah	720

Sumber: Dokumen RSUD Bangka Tengah

Dari gambar diatas menunjukkan kurangnya sarana prasarana yang ada sehingga besar kemungkinan menyebabkan kualitas pelayanan menjadi tidak berkualitas. Demikian juga berdasarkan data kunjungan pasien Poliklinik Gigi RSUD bangka Tengah diatas ada kecenderungan penurunan jumlah kunjungan pasien dari bulan ke bulan. Hal ini apakah disebabkan oleh kualitas pelayanan yang buruk atau ada sebab lain?, maka disinilah perlunya dilakukan penelitian lebih mendalam tentang kualitas pelayanan di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan data dari pra survey di atas dapat digambarkan bahwa:

- a. masih kurangnya SDM baik secara kualitas maupun kuantitas. Kualitas dalam hal wawasan, keterampilan, dan etika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal dan bermutu. Khususnya SDM yang ahli seperti dokter spesialis, perawat spesialis, manajemen rumah sakit, dan SDM ahli lainnya yang dapat memberikan kontribusi berarti bagi RSUD Bangka Tengah.
- b. ditinjau dari sisi sarana dan prasarana, masih sangat perlunya peningkatan baik kualitas, maupun kuantitas. Sarana dan prasarana serta peralatan kesehatan sangat diperlukan dalam menunjang kinerja SDM rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang optimal dan bermutu kepada masyarakat dengan memperhatikan keselamatan pasien, keluarga pasien, dan pegawai yang bekerja di rumah sakit.
- c. kurangnya transparansi biaya pengobatan
- d. belum terpampang secara jelas atau lebih besar tentang alur pelayanan di instalasi tersebut sehingga mudah dibaca dan dimengerti pasien.
- e. belum terdapatnya denah yang mempermudah para pengguna layanan untuk menuju ke berbagai macam instalasi.
- f. kurang berfungsinya kotak saran karena tidak ditempatkan pada tempat yang mudah dilihat dan dijangkau pelanggan
- g. ruang tunggu yang panas
- h. penataan ruangan yang belum rapi
- i. kurangnya keramahan pelayan yang memberikan pelayanan
- j. belum lengkapnya kehadiran dokter yang bertugas pada setiap hari sabtu.

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka judul yang diajukan dalam penelitian ini adalah Analisis Kualitas Pelayanan Publik di RSUD Bangka Tengah.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai adalah “Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah ?”

D. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah perlu dilakukan untuk menghindari meluasnya penafsiran masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan maka perlu membatasi permasalahan. Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah hanya meneliti tentang kualitas pelayanan publik di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah.

E. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penelitian di bidang Administrasi Publik, terutama berkenaan dengan teori Servqual dari Parasuraman, Berry dan Zethitamal,

2. Manfaat Praktis

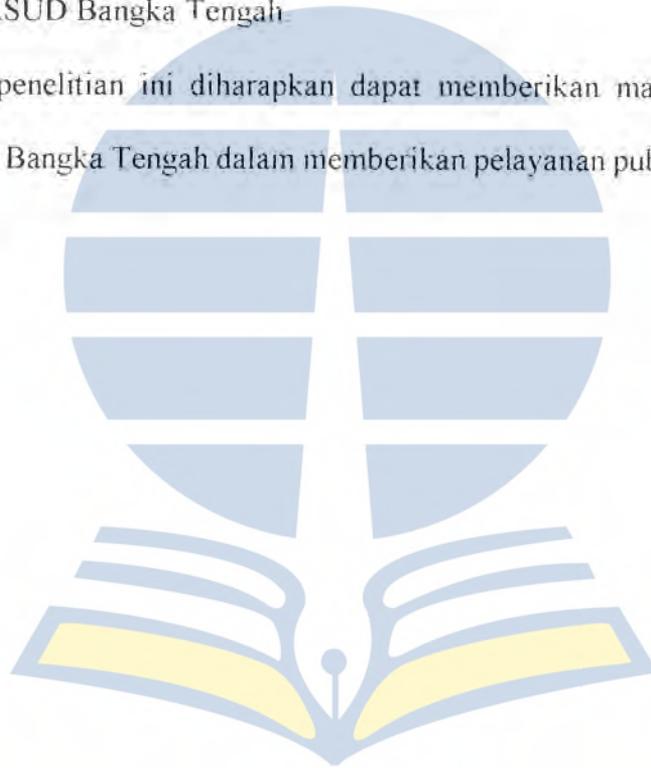
a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memperluas pengetahuan bagi peneliti dan untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar akademik Magister Administrasi Publik serta menjadi masukan bagi mahasiswa pasca sarjana Universitas Terbuka.

b. Bagi Universitas Terbuka khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Magister Administrasi Publik akan menambah khazanah pengetahuan dan koleksi pustaka tentang penelitian dibidang pelayanan publik.

c. Bagi RSUD Bangka Tengah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada RSUD Bangka Tengah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Administrasi Publik

1) Birokrasi publik dalam pemerintahan

Birokrasi publik dan pemerintahan adalah satu paket. Kini, hampir seluruh pemerintahan di dunia mengalami reformasi dan reorganisasi. Hal ini misalnya dibuktikan oleh Samuel P. Huntington (1991: 6) mengenai gelombang demokratisasi. Di dalam karya tersebut, Huntington menyebutkan Negara-negara di dunia mengalami aneka perubahan dari eksklusivitas, inklusivitas, dan kadang kembali berbalik ke arah eksklusivitas kembali. Dalam perubahan-perubahan tersebut, birokrasi selaku “mesin” pemerintah yang mengimplementasikan kebijakan “harian” Negara juga mengalami perubahan.

Persoalan umum yang dihadapi birokrasi publik, terkait masalah demokrasi, adalah efisiensi/inefisiensi dan ketidakmampuan pemerintahan me-manage dirinya selaku sebuah organisasi. Persoalan umum lain Negara demokratis adalah, bagaimana memperkuat kapasitas pemerintah dalam memproses tuntutan dari warganegara serta responsivitas mereka.

Dalam menghadapi persoalan ini, kerap kali pemerintah di setiap Negara menerapkan apa yang dinamakan *New Public Management* (NPM). Hope dalam Keban (2008:245) mengemukakan bahwa kemunculan perspektif ini diawali dengan adanya krisis fiskal pada 1970-an dan 1980-an,

adanya keluhan bahwa sektor publik terlalu besar, boros, inefisien, merosotnya kinerja pelayanan publik, kurangnya perhatian terhadap pengembangan dan kepuasan kerja pegawai pemerintah. NPM adalah pelembagaan teknik-teknik manajemen yang membuat sektor publik atau birokrasi Negara berfungsi layaknya perusahaan swasta, seraya menekankan peran pemerintah selaku penyedia jasa kepada para pelanggannya. Dalam NPM, warganegara diposisikan layaknya "customer" yang dapat memilih layanan-layanan tertentu yang akan mereka terima dari pemerintah.

Selain penerapan NPM, upaya lain guna mengefektifkan layanan pemerintah kepada warganegara adalah pelibatan publik secara lebih langsung dalam memerintah dan memilih kebijakan. Ini misalnya terjadi di Amerika Serikat seperti yang dilaporkan *National Performance Review* tahun 1993. Pelibatan publik ini dilakukan dengan cara penguatan kapasitas warganegara biasa dan eselon birokrasi tingkat bawah untuk mempengaruhi kebijakan dan gaya administrasi pemerintahan. Di Kanada, sebuah program bertajuk PS 2000 dan *Program for Citizen Engagement* juga senada, yaitu memberi kesempatan yang lebih besar kepada warganegara untuk terlibat secara aktif di sektor publik.

Birokrasi di dalam pemerintahan berbeda dengan birokrasi yang terjadi di sektor swasta/bisnis. Beberapa perbedaan tersebut antara lain, jika akan dilakukan perubahan dalam organisasi pemerintahan maka akan dibutuhkan banyak upaya politik, karena pemerintahan tidak lepas dari politik, sedangkan sektor swasta berjalan di dalam sistem pasar. Selain itu, organisasi swasta berada di dalam suatu sistem atau pasar yang lebih besar

dan berfungsi dengan baik. Sedangkan administrasi pemerintahan umumnya berada dalam sistem yang berfungsi kurang baik. Banyak organisasi pemerintahan yang mempunyai misi ganda yang terkadang saling bertentangan, sedikit sekali yang menghadapi persaingan langsung, kinerjanya tak terukur, dan sedikit sekali yang dapat dipertanggungjawabkan kepada pelanggan.

2) Organisasi Administrasi Publik

Beberapa pengertian tentang organisasi, antara lain:

Edgar Schein (1979: 12): Organisasi adalah koordinasi yang rasionala dari aktivitasaktivitas sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan yang jelas, melalui pembagian kerja dan fungsi, dan melalui jenjang wewenang dan tanggung jawab.

Menurut L. F. Urwick (dalam Winardi 2003:13) bahwa organisasi-organisasi lebih dari hanya alat untuk menciptakan barang-barang dan menyelenggarakan jasa-jasa. Organisasi menciptakan kerangka, dimana banyak diantara kita melaksanakan proses kehidupan. Sehubungan dengan organisasi- organisasi menimbulkan pengaruh besar atas perilaku kita.

Sedangkan menurut Cyril Soffer (1973: 220): Organisasi adalah perserikatan orang-orang yang berkelompok bersama-sama sekitar pencapaian tujuan tertentu.

Dari sekian banyak definisi tersebut, secara garis besar definisi organisasi dapat disimpulkan menjadi tiga macam yaitu:

1. Organisasi adalah sekumpulan orang
2. Organisasi adalah proses pembagian kerja
3. Organisasi adalah sistem kerja sama
4. Organisasi memiliki tujuan bersama

Dengan bahasa yang lebih sederhana maka dapat disusun definisi organisasi secara ringkas sebagai berikut:

“Organisasi adalah sistem saling pengaruh antar orang dalam kelompok yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu”.

3) Pengertian administrasi publik.

Terdapat beberapa pengertian administrasi publik atau administrasi negara, diantaranya yaitu:

Menurut The Liang Gie (1979, 11) menyatakan bahwa ilmu yang mempelajari hal ikhwal “usaha manusia yang secara teratur bekerja sama dalam kelompok untuk mencapai suatu tujuan tertentu” disebut ilmu administrasi.

Menurut Leonard D. White yang di kutip oleh **Suwarno Handayani** di dalam bukunya Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen (1996:2) “Administrasi publik terdiri atas semua kegiatan negara dengan maksud untuk menunaikan dan melaksanakan kebijaksanaan negara”. Bahwa administrasi negara berhubungan dengan tindakan terhadap kenyataan-kenyataan tertentu, sesuai dengan tujuan-tujuan jangka panjang.

Menurut Herbert A. Simon yang di kutip oleh **Suwarno Handayani** di dalam bukunya Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen (1996:2) administrasi publik adalah “kegiatan-kegiatan daripada bagian-bagian badan eksekutif pemerintahan nasional, negara bagian, pemerintah daerah, panitia dan dewan-dewan yang dibentuk kongres dan badan pembuat undang-undang negara bagian, perusahaan-perusahaan negara dan badan-badan kenegaraan lain yang mempunyai ciri khusus.” Secara khusus dikecualikan adalah badan-badan yudikatif dan legislative di dalam administrasi pemerintahan dan non administrasi pemerintahan.

Dari beberapa pengertian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa administrasi negara atau administrasi publik adalah “semua kegiatan yang berhubungan dengan peranan lembaga-lembaga dalam suatu pemerintahan

dan juga hubungan antara lembaga-lembaga tersebut, dimana kebijaksanaan dan tindakan dari lembaga-lembaga tersebut akan berpengaruh terhadap administrasi dari kebijaksanaan pemerintah.” Jadi pengertian dari Organisasi Administrasi Publik adalah sistem saling pengaruh antar semua kegiatan yang berhubungan dengan peranan lembaga-lembaga dalam suatu pemerintahan dan juga hubungan antara lembaga-lembaga tersebut, dimana kebijaksanaan dan tindakan dari lembaga-lembaga tersebut akan berpengaruh terhadap administrasi dari kebijaksanaan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu.

4) Pelayanan Publik

Sehubungan dengan usaha pemenuhan kebutuhan masyarakat maka empowering masyarakat yang saat ini telah mengubah masyarakat menjadi semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga Negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin sadar untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Dalam kondisi masyarakat seperti ini, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih professional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Menurut Hoesein sebagaimana dikutip dalam Endang Wiryatmi (2001: 5) bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan dalam: pelayanan umum, pelayanan pembangunan, maupun pelayanan administratif. Pelayanan Umum berupa pelayanan fisik, nonfisik. Pelayanan fisik dapat berbentuk: jalan, jembatan, gedung sekolah, rumah sakit dan sebagainya. Pelayanan non fisik merupakan pelayanan yang diberikan dan pemanfaatannya

dinikmati oleh personal yang berupa pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan dan sebagainya, sedangkan pelayanan administratif adalah pelayanan yang bersifat legalitas misalnya melegalkan sesuatu kepemilikan atau keberadaan seseorang individu atau kegiatan individu dalam masyarakat dalam bentuk pelayanan perijinan, pelayanan KTP, akte kelahiran dan sebagainya.

Masih dalam Endang Wiryatmi bahwa Fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan umum: *pertama*, *environmental services*; berupa penyediaan sarana dan prasarana antara lain jalan, jembatan, taman, drainase, kebersihan dan sebagainya, *kedua*, *personel services* adalah pelayanan langsung pada manusianya, antara lain pelayanan pendidikan dan kesehatan, keagamaan dsb. *Ketiga*, *developmental services*, yang bersifat enabling dan fasilitating, atau penyediaan sarana dan prasarana yang dapat menunjang peningkatan pertumbuhan perekonomian. *Keempat*, *protective services* yang bersifat pemberian pelayanan keamanan dan perlindungan yang dilakukan oleh polisi pamong praja, militer dan juga perlindungan dari bahaya kebakaran, bencana alam, dan sebagainya.

Sebagai salah satu fungsi birokrasi pemerintahan yaitu melayani masyarakat maka pelayanan publik merupakan syarat penting untuk mengukur tingkat keberhasilan kinerja suatu pemerintahan baik pusat maupun daerah. Karena pelayanan publik langsung bersinggungan dengan kepentingan masyarakat. Oleh sebab itu masyarakat berhak menilai apakah pelayanan yang diberikan pemerintah telah memenuhi harapan masyarakat. Salah satu ciri yang sangat menonjol tentang organisasi pelayanan publik yaitu tanggungjawab publik (*public accountability*), dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan akan sangat sulit untuk dinilai tanpa melibatkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dari aparat pelaksana pelayanan.

a) Pengertian Pelayanan Publik

Beberapa pengertian yang berhubungan dengan Pelayanan dan Pelayanan Publik yang dikutip dari para ahli dapat diuraikan sebagai berikut:

(1) Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler (2003:464) bahwa pelayanan (*Service*) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.

Menurut Gronroos, sebagaimana dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:2) pelayanan adalah suatu kegiatan yang bersifat tidak kasat mata atau tidak dapat diraba yang terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dengan dimaksudkan untuk memecah permasalahan konsumen atau penerima layanan.

Menurut Moenir, A.S (2008: 27) mendefinisikan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Adapun menurut Sinambela (2008: 5) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Menurut Boediono (2003:60), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Sedangkan menurut Gie (1993:105) mendefenisikan pelayanan merupakan suatu kegiatan dalam suatu organisasi atau instansi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Dari berbagai pengertian tentang pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah proses memberikan bantuan kepada orang lain secara berkesinambungan baik berbentuk fisik maupun non fisik untuk kepuasan batin tanpa membedakan status sosial seseorang.

Dalam melayani masyarakat hendaknya didasari atas semangat membantu orang lain dengan penuh keiklasan dan semangat pengabdian artinya apa yang diberikan dalam pelayanan bertujuan memuaskan para pelanggan. Dengan demikian akan tercipta hubungan interpersonal yang dilandasi semangat saling membutuhkan dan ketergantungan. Sebagai manusia dia tidak mungkin berdiri sendiri. Adakalanya hari ini dia melayani orang maka besok giliran dia yang dilayani oleh orang lain. Jika seseorang ingin dilayani dengan baik oleh orang lain maka sudah sepantasnya ketika dia melayani orang lain harus dengan pelayanan yang terbaik.

(2) Pengertian Pelayanan Publik (*Public Services*):

Berikut ini dikemukakan beberapa pengertian pelayanan publik menurut para ahli diantaranya:

Menurut Sinambela (2006:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi tidak terlepas dari kepentingan-kepentingan organisasi itu sendiri, baik kepentingan yang

bersifat moril maupun materil. Kepentingan tersebut tidak didasari pada kepentingan individu. Walaupun ada kepentingan individu tetapi muaranya tetap pada kepentingan organisasi sesuai dengan norma-norma yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut.

Adapun menurut Boediono (2003:61) segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut pengertian ini bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang ada.

Menurut Agus Dwiyanto (2005: 141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Sedangkan Menurut Joko Widodo (2001:131) Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan(melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dari berbagai pengertian tentang pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli bahwa Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang berlangsung terus menerus dan dilakukan secara rutin oleh pemerintah mencakup berbagai bidang pelayanan, diberikan kepada masyarakat baik secara

pribadi ataupun kelompok tanpa membedakan strata sosial, politik, ekonomi dan budaya bahkan agama. Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah dan tentu saja harus saling menguntungkan antara pelayan dengan yang dilayani. Pelayanan harus berorientasi pada kepuasan batin bagi penerima layanan.

Dari beberapa teori tentang pelayanan publik yang telah diuraikan diatas maka penulis lebih cenderung menggunakan teori yang telah dikemukakan oleh Agus Dwiyanto. Karena menurutnya pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik. Didalam pengertian tersebut tidak membedakan antara birokrasi pemerintah maupun swasta. Nyatanya sekarang pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak swasta juga menjadi domain pengaturan perundang-undangan oleh pemerintah tentang pelayanan publik.

b) Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan

fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah.

Menurut Moenir (2008: 186), unsur-unsur pelayanan publik tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan (*activity*), antara lain:

- 1) Tugas layanan
Dalam pelayanan umum pemerintah harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani semua kepentingan masyarakat.
- 2) Sistem atau prosedur layanan
Yaitu dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- 3) Kegiatan pelayanan
Dalam pelayanan umum kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi.
- 4) Pelaksana pelayanan
Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat

Menurut Ismail Mohamad (2003:2) bahwa: “permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai antara lain: kelemahan kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan *in-efisien*.”

Penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik ini adalah instansi pemerintah ataupun swasta yang diberi wewenang oleh pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebuah kolektif meliputi satuan kerja atau

satuan organisasi kementerian, lembaga pemerintah, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah, dan badan hukum. Kualitas pelayanan publik berkaitan dengan sumber daya manusia dan manajemennya dan didukung oleh pasilitas yang memadai.

c) Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Adapun bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan umum harus mengandung sendi-sendi: kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu (Boediono, 2003:68-70). Penjelasan sebagai berikut:

- (1) Kesederhanaan
Yang dimaksud dengan kesederhanaan meliputi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- (2) Kejelasan dan kepastian artinya adanya kejelasan dan kepastian disini adalah hal-hal yang berkaitan dengan:
 - o Prosedur atau tata cara pelayanan umum;
 - o Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif;
 - o Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum;
 - o Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya;
 - o Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum;
 - o Hak dan Kewajiban, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum;
 - o Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
- (3) Keamanan
Artinya bahwa dalam proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan kepastian hukum

(4) Keterbukaan

Hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

(5) Efisiensi

Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan;

Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan, persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

(6) Ekonomis

Dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :

(a) Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran;

(b) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum;

(c) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

(7) Keadilan

Dimaksud dengan sendi keadilan disini adalah keadilan yang merata, dalam arti cakupan / jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

(8) Ketetapan Waktu

Yang dimaksud dengan ketetapan waktu di sini adalah dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Dengan adanya tata cara pelayanan yang jelas dan terbuka, maka masyarakat dalam pengurusan kepentingan dapat dengan mudah mengetahui prosedur ataupun tata cara pelayanan yang harus dilalui. Sehingga pelayanan itu sendiri akan dapat memuaskan masyarakat.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang professional.

Sinambela (2008: 6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari-

- 1) **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) **Keamanan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) **Keseimbangan Hak dan kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan uraian di atas asas-asas pelayanan publik sangat penting dalam proses pelayanan publik. Azas yang harus terpenuhi dalam proses pelayanan publik diantaranya harus terdapat azas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keamanan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Azas tersebut dapat memberikan rasa puas kepada pengguna pelayanan.

Menurut Sutopo dan Adi Suryanto (2006:12) terdapat 10 prinsip pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

- 1) **Kesederhanaan**
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) **Kejelasan**
 - (a) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik
 - (b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/pesoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- (c) Rincian biaya pelayanan public 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) Tanggungjawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan 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.
 - 8) Kemudahan akses
Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
 - 9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberi pelayanan dengan ikhlas.
 - 10) Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan prinsip dan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

d) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan.

(1) Pengertian Kualitas Pelayanan

Terdapat beberapa pendapat tentang pengertian kualitas pelayanan seperti yang dikutip dalam Fandy Tjiptono (2003: 11) yaitu:

- (a) Josep M. Juran
Juran mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan pemakaian (*fitnes for us*). Definisi ini menekankan pada pemenuhan harapan konsumen.
- (b) Philip B. Crosby
Crosby mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian individual terhadap persyaratan atau tuntutan.
- (c) W. Edward Dening
Dening mendefinisikan kualitas sebagai upaya yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.
- (d) Taguchi
Mendefinisikan kualitas sebagai keinginan yang ditimbulkan oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk itu diterima, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi instrinsik produk.

Menurut Tjiptono (1995) yang dikutip dalam Hardiyansyah (2011:40) kualitas pelayanan adalah (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan Bekelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Melayani secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional, adalah standar kualitas pelayanan yang harus

dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga/organisasi. Berkualitas mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan masyarakat.

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Berdasarkan beberapa definisi kualitas pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan untuk menyesuaikan antara keinginan atau tuntutan penerima pelayanan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan berupa produk atau jasa sesuai dengan syarat yang telah ditentukan.

(2) Indikator Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun sebagai kelompok terpenuhi. Karena itu dituntut dari pemerinthan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan.

Dalam rangka menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut, Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Hardiansyah (2011:40) mengatakan bahwa

SERVQUAL is an empirically derived method that may be used by a services organization to improve service quality. The method involves the development of an understanding of the perceived service needs of target customers. The resulting gap analysis may then be used as a driver for service quality improvement.

SERVQUAL merupakan metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini diukur dari persepsi kualitas pelayanan bagi organisasi yang bersangkutan. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.

Selanjutnya, Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Hardiyansyah (2011:41) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu:

“...expected service dan perceived service. Expected service dan perceived ditentukan oleh dimension of service quality yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu: (1) Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials; (2) Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately; (3) Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service; (4) Competence. Possession of required skill and knowledge to perform service; (5) Courtesy. Politeness, respect, consideration and friendliness of contact personnel; (6) Credibility. Trustworthiness, believability, honesty of the service provider; (7) Feel Secure. Freedom from danger risk, or doubt; (8) Access. Approachable and easy of contact; (9) Communication. Listens to its customers and acknowledges their comments. Keeps customers informed. In a language which they can understand; and (10) Understanding the customer. Making the effort to know customers and their needs.”

Berdasarkan uraian di atas, Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:41) menjelaskan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu:

- (a) *Tangibles* (berwujud fisik), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- (b) *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- (c) *Responsiveness* (ketanggapan), kemauan untuk membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- (d) *Competence* (kompeten), terdiri atas tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- (e) *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak;
- (f) *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- (g) *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya atau resiko;
- (h) *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- (i) *Communication* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan;
- (j) *Understanding the customer* (memahami pelanggan), serta melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1990) dalam Hardiyansyah (2011:42) menyederhanakan *SERVQUAL* (kualitas pelayanan) menjadi lima dimensi, yaitu:

- (1) *Tangibles*. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials;
- (2) *Reliability*. Ability to perform the promised service dependably and accurately;
- (3) *Responsiveness*. Willingness to help customers and provide prompt service;
- (4) *Assurance*. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence; and
- (5) *Empathy*. The firm provides care and individualized attention to its customers.

Dari pendapat diatas dapat dipahami bahwa *SERVQUAL* ada lima dimensi yaitu: (1) *tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; (2) *reability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan; (3) *responsiveness*, kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap; (4) *assurance*, mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya resiko atau keraguan; (5) *emphaty*, yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Untuk lebih jelasnya menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1990) dalam Hardiansyah (2011:41) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

1. Untuk dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator:
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - d. Kemudahan proses dan akses layanan
 - e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Untuk dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas indikator:
 - a. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Untuk dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
 - a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Adapun dimensi penilaian indikator dan atribut model *SERVQUAL* menurut Tjiptono dan Gregorius (2012:232), yakni sebagai berikut:

Tabel II.1 Dimensi dan Atribut Model *SERVQUAL*.

No	Dimensi	Atribut
1	Bukti Fisik	<input type="checkbox"/> Peralatan modern. <input type="checkbox"/> Fasilitas yang berdaya tarik visual. <input type="checkbox"/> Karyawan yang berpakaian rapi dan profesional. <input type="checkbox"/> Materi-materi yang berkaitan dengan layanan yang berdaya tarik. <input type="checkbox"/> Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan.
2	Handal	<input type="checkbox"/> Dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan pelanggan <input type="checkbox"/> Menyampaikan layanan secara benar sejak pertama kali. <input type="checkbox"/> Menyampaikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan <input type="checkbox"/> Menyimpan catatan atau dokumen tanpa salah
3	Daya Tanggap	<input type="checkbox"/> Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa. <input type="checkbox"/> Layanan segera/cepat bagi pelanggan. <input type="checkbox"/> Kesiediaan untuk membantu pelanggan. <input type="checkbox"/> Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan.
4	Jaminan	<input type="checkbox"/> Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan <input type="checkbox"/> Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi. <input type="checkbox"/> Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan. <input type="checkbox"/> Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan.
5	Empati	<input type="checkbox"/> Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian dan mengutamakan kepentingan pelanggan <input type="checkbox"/> Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan <input type="checkbox"/> Waktu beroperasi (jam kerja) yang nyaman

Sumber: Tjiptono dan Gregorius (2012:232)

Organisasi pelayanan publik yang mempunyai ciri *public accountability* yaitu dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Penilaian kualitas pelayanan akan akurat dan lengkap jika melibatkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dari pelaksana pelayanan. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa evaluasi kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Gregorius dapat dianalisis dengan mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci beserta indikator/atributnya.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan dengan model *SERVQUAL* dilakukan dengan cara membandingkan harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima masyarakat. Jika kenyataannya besar dan harapan kecil maka pelayanannya dianggap berkualitas. Namun sebaliknya jika kenyataannya kecil dan harapannya besar maka pelayanannya dianggap tidak berkualitas.

Berdasarkan uraian di atas, ada beberapa teori yang berhubungan dengan kualitas pelayanan. Namun peneliti memilih teori dan ukuran atau dimensi kualitas pelayanan *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman. Menurut peneliti, bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk sangat relevan untuk dijadikan dimensi dan indikator dalam penelitian ini, karena dalam konsepnya ia mengatakan bahwa metode *SERVQUAL (Service Quality)* tersebut dapat digunakan dan dapat diterapkan pada semua tipe pelayanan dari berbagai organisasi, baik organisasi yang berorientasi laba maupun nirlaba, termasuk pelayanan publik di RSUD Bangka Tengah.

B. Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian yang terkait dengan kualitas pelayanan publik telah dilakukan oleh sejumlah penelitian terdahulu, diantaranya:

1. Wahyu Kuncoro. Program Studi Magister Ilmu Politik Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang Tahun 2006. Meneliti tentang Evaluasi Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Publik. Tujuannya mengidentifikasi aplikasi Perda Pelayanan Publik ke dalam kebijakan internal RSUD Dr. Soetomo, mengidentifikasikan masalah yang muncul dalam implementasi Perda Pelayanan Publik dan mengidentifikasikan pengaruh pelaksanaan Perda Pelayanan Publik terhadap kualitas pelayanan kesehatan RSUD Dr. Soetomo. Penelitiannya menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan sinkronisasi Perda Pelayanan Publik dan implementasinya sudah cukup baik. Kemudian pengaruh implementasi Perda Pelayanan Publik sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik (Tesis Magister Ilmu Politik pada Program Pascasarjana Universitas Diponegoro 2006).
2. Riwan Novandy. Program Pasca Sarjana Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Sumatera Utara Tahun 2009. Meneliti tentang kualitas pelayanan publik. Tujuannya untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Simalungun. Penelitiannya menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi masyarakat pengguna pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan

- Kesejahteraan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Simalungun terhadap penyelenggaraan pelayanan publik secara umum menyatakan kalau penyelenggaraan pelayanan publik sudah cukup memuaskan. Walaupun demikian, ada beberapa aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik yakni dari aspek kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, dan kemudahan akses. (Tesis Magister Studi Pembangunan Universitas Sumatera Utara 2009)
3. Azalea Narita dkk. Magister Administrasi Publik, Universitas Medan Area. Meneliti tentang analisis kualitas pelayanan pada kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan pada Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, UPT Medan Selatan dengan menggunakan 14 (empat belas) unsur atau indikator yang didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004. hasilnya dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, UPT Medan Selatan adalah Baik. (*Public Administration Journal* Vol 6, No 2 (2016): Jurnal Administrasi Publik, Desember, page. 129-141. *Publisher*: Universitas Medan Area)
 4. Lana Emilia Gondowahjudi, Devita Rahmani Ratri dan Lukman Hakim. Dari Universitas Brawijaya Malang Jawa Timur. Meneliti tentang pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja tenaga kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari komunikasi organisasi

terhadap kinerja tenaga kesehatan dengan mediasi motivasi di RSUD Kota Malang. Hasil studi pendahuluan mengenai komunikasi efektif klinis pada RSUD Kota Malang, diketahui tidak berhasilnya pelatihan komunikasi efektif di RSUD Malang dikarenakan kurangnya motivasi yang dimiliki tenaga kesehatan, sehingga memberikan pengaruh menurunnya kinerja tenaga kesehatan. (Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, JIAP Vol 4, No 4, pp 331-342, 2018)

5. Muhammad Hafiz Abdul Rashid dari *School of Hospitality and Service Management, Rochester Institute of Technology, Rochester, New York* yang dilakukan November 2008. Meneliti tentang mengukur dan meningkatkan pelayanan pelanggan. Tujuannya adalah untuk mengukur dan meningkatkan pelayanan pelanggan pada pelayanan publik di Departemen Angkutan Jalan di Malaysia. Hasilnya menunjukkan bahwa masyarakat pengguna jasa layanan di sektor publik khususnya di Departemen Angkutan Jalan menilai bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh departemen tersebut dirasakan kurang maksimal. Kekurangan itu terletak pada: pertama, lambannya pelayanan perijinan dalam menerbitkan surat-surat. Kedua, lambannya penyelesaian masalah sehingga dinilai tingkat responsifitasnya rendah. Ketiga, pemberian informasi yang kurang memadai. Hal ini menyangkut sikap dan perilaku pegawai pemerintah yang kurang komunikatif terhadap masyarakat. Sehingga dalam penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Departemen Angkutan Jalan di Malaysia masih rendah. (International Journal of Customer Service Management 1 (1), 41-50, 2011)

Dari kelima penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang dilakukan saat ini terdapat perbedaan dan persamaan secara substansi, sebagai berikut:

1. Persamaan:

Apa yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini adalah sama-sama melakukan *critical review* atas kualitas pelayanan dengan pengukuran *variable*, sehingga hasil penelitiannya bisa digunakan untuk peningkatan pelayanan dimasa yang akan datang karena ukuran kualitas pelayanan yang ada sudah terbukti secara ilmiah dan dipakai dibanyak penelitian didunia.

2. Perbedaan:

Apa yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya berbeda dengan penelitian saat ini dimana penelitian sekarang melakukan analisis data yang lebih mendalam yaitu dengan menggabungkan data kuantitatif yang kemudian dinarasikan untuk mempertegas jawaban responden. Selanjutnya dilakukan wawancara mendalam (*in-depth interview*) sehingga diperoleh hasil yang lebih akurat dan objektif. Demikian juga *variable* yang digunakan benar-benar mengakomodir berbagai kepentingan *stakeholders* yang lebih luas baik internal maupun eksternal sehingga hasilnya lebih terukur dan terstruktur serta bisa dipertanggungjawabkan. Selain itu penelitian ini didasari pada jumlah responden yang proporsional antara responden internal dan eksternal. Disinilah unsur kebaruan dari penelitian saat ini.

C. Kerangka Pemikiran

Kinerja aparatur RSUD khususnya di di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan bisa dilihat dari seberapa jauh kemampuannya melaksanakan tugasnya dalam melayani kepentingan masyarakat, terutama masyarakat Bangka Tengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Oleh karena itu, penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan di RSUD Bangka Tengah khususnya di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat. Hal ini penting dalam rangka memberikan masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dimasa yang akan datang.

Kerangka pemikiran berangkat dari permasalahan yang ada di RSUD Bangka Tengah khususnya di Poli Gigi pada Instalasi Rawat Jalan seperti ruang tunggu yang panas, kurangnya tempat duduk di ruang tunggu, penataan ruangan yang belum rapi, kurangnya keramahan pelayan yang memberikan pelayanan, masih kurangnya SDM baik secara kualitas maupun kuantitas, kurangnya sarana dan prasarana serta peralatan kesehatan, kurangnya transparansi biaya pengobatan dan belum lengkapnya kehadiran dokter yang bertugas pada setiap hari sabtu. Selanjutnya menganalisis kualitas pelayanan di RSUD Bangka Tengah khususnya di Poli Gigi pada Instalasi Rawat Jalan dengan menggunakan teori Servqual yang sudah disederhanakan yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk dengan pendekatan kualitatif. Adapun dimensi yang dikemukakan adalah *Tangible* (Berwujud Fisik), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati). Hasil yang diharapkan adalah dapat mengukur kualitas pelayanan yang diberikan dengan kriteria sebagai berikut:

- (a) Sangat Berkualitas
- (b) Berkualitas
- (c) Cukup Berkualitas
- (d) Tidak Berkualitas
- (e) Sangat Tidak Berkualitas

D. Model Penelitian

Selaras dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian maka metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan metode penelitian ini diupayakan untuk memberi gambaran mengenai kualitas pelayanan di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah.

Metode deskriptif diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diteliti dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya". Agar penelitian deskriptif ini mempunyai bobot yang lebih tinggi maka penggarapannya tidak menutup kemungkinan digunakan data yang saling melengkapi dan menunjang. Dalam penelitian deskriptif dapat digunakan data kualitatif dan kuantitatif yang saling mendukung (Koentjaraningrat, 1993: 252).



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan di atas, maka Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, mendeskripsikan data yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangka Tengah. Data dihimpun dengan pengamatan yang seksama, mencakup deskripsi dalam konteks yang mendetil. Penelitian ini dilakukan terhadap masyarakat pengguna pelayanan untuk menilai bagaimana kualitas pelayanan publik di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah. Kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan itu sendiri.

Dalam hal penelitian kualitatif, Creswell (2012) (dalam Sugiyono, 2014: 228) menyatakan bahwa penelitian kualitatif berarti proses eksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah sosial atau masalah kemanusiaan. Proses penelitian mencakup membuat pertanyaan penelitian dan prosedur yang masih bersifat sementara, mengumpulkan data pada setting partisipan, analisis data secara induktif, membangun data yang parsial dalam tema, dan selanjutnya memberikan interpretasi terhadap makna suatu data. Kegiatan terakhir adalah membuat laporan ke dalam struktur yang fleksibel.

B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan

Berbeda dengan desain penelitian konvensional yang bersifat kuantitatif, dalam penelitian kualitatif tidak ada pengertian populasi, maka pengambilan sample yang dilakukan (sampling) akan berbeda tafsirannya. Sampling disini adalah pilihan aspek apa dari peristiwa apa dan siapa dijadikan fokus pada saat dan situasi tertentu dan karena itu terus menerus sepanjang penelitian. Oleh sebab itu untuk dapat memperoleh informasi yang lebih jelas mengenai masalah yang sedang dibahas, maka dipergunakan istilah informan. Informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan atau data-data yang dapat membantu dalam memahami persoalan atas permasalahan tersebut.

Data dan informasi dalam penelitian kualitatif harus ditelusuri seluas-luasnya dan sedalam mungkin sesuai dengan variasi yang ada, hanya dengan cara demikian peneliti mampu mendeskripsikan fenomena sosial yang diteliti secara utuh. Untuk memperoleh data dan informasi tersebut diperlukan informan penelitian, pemilihan informan didasarkan pada subjek penelitian yang menguasai masalah, memiliki data dan bersedia memberikan data.

Menurut Moleong dalam Mantra (2004:86), informan adalah orang yang dapat memberikan keterangan atau informasi mengenai masalah yang sedang diteliti dan dapat berperan sebagai narasumber selama proses penelitian.

Menurut Bungin (2011: 107) dalam menentukan informan penelitian kualitatif dimungkinkan dengan tiga cara yaitu: prosedur purposif, prosedur kuota dan prosedur bola salju. Hal tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Prosedur purposif, yang merupakan strategi umum digunakan dalam penelitian kualitatif dengan menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan.
2. Prosedur kuota, peneliti memutuskan saat merancang penelitian, berapa banyak orang dengan karakteristik yang diinginkan untuk dimasukkan sebagai informan. Kriteria yang dipilih memungkinkan peneliti untuk fokus pada orang yang memiliki pengalaman, mengetahui atau memiliki wawasan tentang data dan informasi dalam topik penelitian.
3. Prosedur *snowball*, dengan prosedur ini informan yang pertama kali dihubungi diminta bantuannya untuk merujuk kepada orang lain yang berpotensi memberikan informasi kepada peneliti. Prosedur *snowball* sering digunakan untuk mencari dan merekrut informan tersembunyi yang merupakan informan yang tidak dapat diakses sebelumnya oleh peneliti

Prosedur yang dipilih dalam penelitian ini adalah prosedur purposif yaitu penentuan informan tidak didasarkan atas strata, pedoman atau wilayah tetapi berdasarkan atas kompetensi informan terhadap informasi yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Atas dasar pertimbangan tersebut maka ditentukanlah informan penelitian.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah Masyarakat/Pelanggan. Pengambilan informan dengan menggunakan metode *eksidental sampling*, yaitu pengambilan informan yang dijumpai saat berkunjung ke lokasi penelitian.

Sedangkan Informan Kunci/Utama (*Key informan*) dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke RSUD Bangka Tengah khususnya di Poli Gigi pada Instalasi Rawat Jalan.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk menggali data dilapangan, fungsi dari instrumen penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan ketika peneliti menginjak pada langkah pengumpulan informasi di

lapangan. Oleh karena itu penelitian ini dilaksanakan dengan sebaik mungkin, bersikap selektif, hati-hati dan bersungguh sungguh dalam menjangkau data sesuai dengan data di lapangan sehingga data yang terkumpul benar-benar relevan dan terjamin keabsahannya.

Menurut Bungin (2011: 5) peneliti kualitatif adalah peneliti yang memiliki tingkat kritisisme yang lebih dalam semua proses penelitian. Kekuatan kritisisme peneliti menjadi senjata utama menjalankan semua proses penelitian. Hal ini menegaskan dengan apa yang disampaikan Moelong (2002: 121) kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif sekaligus merupakan perencana, pelaksana, pengumpul data, analisis, dan pada akhirnya menjadi pelapor hasil penelitian.

Penelitian kualitatif lebih banyak dilaksanakan di lapangan, serta masalah yang diteliti menyangkut hal-hal yang sulit diungkapkan, membutuhkan pendekatan sosial secara langsung dengan informan serta berhubungan dengan masalah pemaknaan. Oleh karenanya dalam penelitian ini peneliti bertindak langsung sebagai instrumen penelitian. Peneliti merupakan instrumen kunci, namun demikian tetap didukung oleh instrumen lain sebagai alat bantu berupa buku-buku ilmiah dan meminjam teknik survey dengan menyebarkan *kuesioner* kepada responden serta *guide interview*.

Kuesioner dan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dalam penelitian ini berisikan tentang hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu tentang penilaian masyarakat sebagai pengguna layanan di RSUD Bangka Tengah. Adapun *kuesioner* yang disebarkan kepada responden berjumlah 30 orang.

Wawancara mendalam (*in-depth interview*) dalam penelitian ini berisikan tentang hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu tentang penilaian

masyarakat sebagai pengguna layanan di Poli Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah. Adapun jumlah responden yang diwawancarai terdiri 5 orang dari internal RSUD Bangka Tengah dan 7 orang dari eksternal yaitu pasien atau keluarga pasien yang berkunjung ke RSUD tersebut

D. Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, peneliti dalam mengumpulkan data melakukan kontak langsung dan berhubungan secara kontinyu dengan informan dan dalam *setting* yang wajar. Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti secara langsung sebagai instrumen pertama dalam mengumpulkan dan menginterpretasikan data. Data yang diperoleh meliputi data primer dan data sekunder. Data primer adalah data informasi berasal dari informan, sedangkan data sekunder adalah data yang berupa dokumen baik dari instansi yang bersangkutan maupun kepustakaan, menghimpun dan mencatat dokumen resmi khususnya yang berkaitan dengan penelitian. Untuk lebih jelasnya, teknik yang digunakan antara lain:

1. Metode kuesioner dengan responden terpilih dengan kriteria:
 - a. Responden dipandang sangat berkompeten
 - b. Publik atau masyarakat sebagai pengguna layanan

Metode ini dengan meminjam metode kuantitatif untuk mendapatkan gambaran secara kuantitatif yang kemudian diterjemahkan ke dalam narasi. Adapun populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek/obyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 1998: 57).

Sasaran kuesioner adalah masyarakat pengguna layanan di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah. Kuesioner ini dimaksudkan untuk meminta penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di bagian tersebut. Responden hanya memilih serta melihat jawaban yang telah disediakan sesuai dengan keadaan subjek. Jawaban dari pernyataan-pernyataan tersebut memiliki (5) lima alternatif jawaban. Masing-masing mempunyai skor atau bobot yang berbeda:

- a. Untuk jawaban yang sangat berkualitas diberi skor 5.
 - b. Untuk jawaban yang berkualitas diberi skor 4.
 - c. Untuk jawaban yang cukup berkualitas diberi skor 3.
 - d. Untuk jawaban yang tidak berkualitas diberi skor 2.
 - e. Untuk jawaban yang sangat tidak berkualitas diberi skor 1.
2. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) yang dilakukan secara langsung terhadap narasumber yang berhubungan langsung dengan pelayanan di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam arti kata, data diperoleh langsung dari informan yang menjadi sumber data dalam penelitian ini guna memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian.
3. Observasi merupakan kegiatan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada penelitian. Fokus observasi dilakukan terhadap tiga komponen utama yaitu ruang, waktu, aktor (pelaku), dan aktifitas (kegiatan). Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung terhadap subyek maupun obyek penelitian untuk mendapatkan data yang relevan.

Dalam penelitian ini observasi langsung ke lokasi penelitian di RSUD Bangka Tengah. Ini dilakukan dalam rangka penelusuran data yang tidak diperoleh

4. Dokumentasi dengan melakukan penelusuran dan identifikasi untuk melengkapi dan mempertajam data dari kuesioner, wawancara dan observasi. Studi dokumentasi dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, dengan demikian dari studi dokumen akan diperoleh gambaran jelas mengenai isi dan substansi kualitas pelayanan publik. Adapun dokumentasi yang dimaksud seperti Profile RSUD Bangka Tengah, Renstra RSUD Bangka Tengah, Peraturan Bupati Bangka Tengah tentang Standar Pelayanan dll.

Guna mendapat gambaran utuh menyangkut teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah:

1. Menyusun rencana dan kerangka sementara mengenai pokok-pokok yang akan diteliti.
2. Mengumpulkan bahan-bahan mengenai berbagai tulisan, literatur, dokumen dan sumber-sumber yang berkaitan dengan tema permasalahan penelitian tersebut.
3. Memetakan situasi problematik dan kondisi yang terjadi di lapangan.
4. Memilih informan yang ada untuk dijadikan sebagai unit analisis atau subjek penelitian lalu menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara mendalam.
5. Melakukan tabulasi data.
6. Melakukan analisis data.

E. Metode Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi) dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Menurut Ahmad (2015: 180) bahwa proses analisis data dalam penelitian kualitatif pada teorinya dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Analisis data kualitatif seringkali berlangsung selama proses pengumpulan data daripada setelah selesai pengumpulan data. Teknik analisa data kualitatif dengan jalan mengabstraksikan secara cermat setiap informasi yang diperoleh. Analisa ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang utuh dan mendalam terhadap interaksi atau konsep-konsep yang diteliti.

Analisis data menurut Moleong (2002: 103) adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

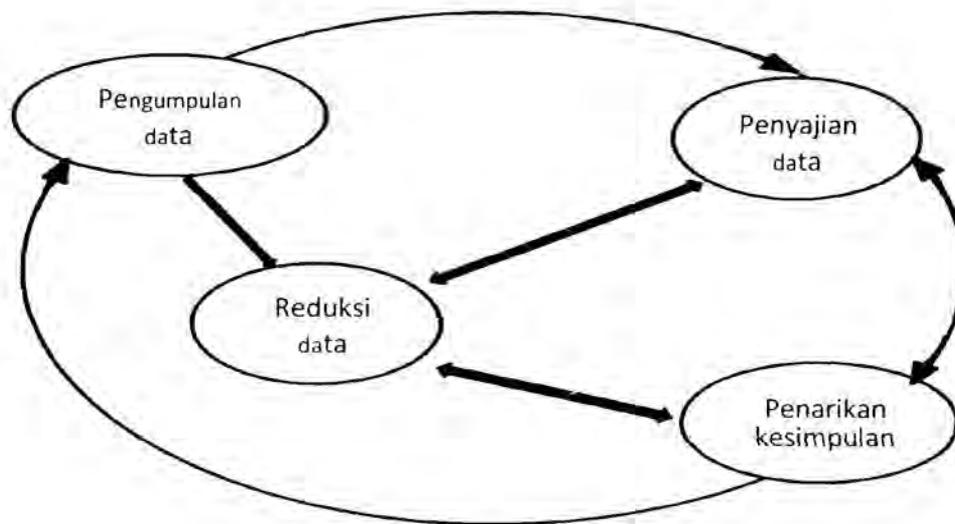
Analisis data kualitatif bertumpu pada format menentukan desain strategi analisis datanya berdasarkan format desain penelitiannya masing-masing. Strategi yang digunakan dalam menganalisis data adalah strategi analisis data deskriptif kualitatif.

Kemudian, dalam melakukan analisis data, terdapat 3 (tiga) alur kegiatan yang dilakukan secara bersamaan dan menjadi suatu siklus serta interaksi antara alur yang satu dengan alur yang lainnya, antara lain

1. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, perumusan atau perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakkan dan transformasi data kasar yang muncul

dari catatan-catatan tertulis di lapangan, di mana proses ini berlangsung secara terus menerus selama penelitian berlangsung.

2. Penyajian data, merupakan sekumpulan informasi yang telah tersusun secara terpadu dan mudah dipahami yang memberi kemungkinan dilakukannya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data ini menuntut seorang penelitian untuk mampu mentransformasikan data kasar menjadi bentuk tulisan.
3. Verifikasi atau penarikan kesimpulan merupakan sebagian dari seluruh konfigurasi kegiatan penelitian yang utuh dan dapat dilakukan selama penelitian berlangsung verifikasi ini mungkin sesingkatnya. Pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran peneliti yang selama ini menulis dan meninjau ulang catatan-catatan lapangan, atau mungkin lebih seksama dan memakan waktu serta tenaga yang lebih besar. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Sehingga dengan kesimpulan ini diharapkan dapat menemukan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Kesimpulan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.



Gambar III.1. Model interaktif Miles & Huberman

Analisis data dilakukan berdasarkan pada pendekatan metode kualitatif yang menitikberatkan pada penelitian yang bersifat deskriptif terhadap data-data yang berasal dari kuesioner dan hasil wawancara berstruktur dan bebas serta hasil pengamatan (observasi). Kemudian demi keabsahan data yang telah didapatkan tersebut maka dilakukan pemeriksaan keabsahan atau verifikasi, dengan kriteria yang digunakan untuk kriteria verifikasi adalah kriteria kredibilitas dengan teknik yang benar.

Untuk memeriksa keabsahan data dilakukan triangulasi yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Hal itu dapat dicapai dengan jalan: 1) membandingkan data hasil kuesioner dan pengamatan dengan data hasil wawancara; 2) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan

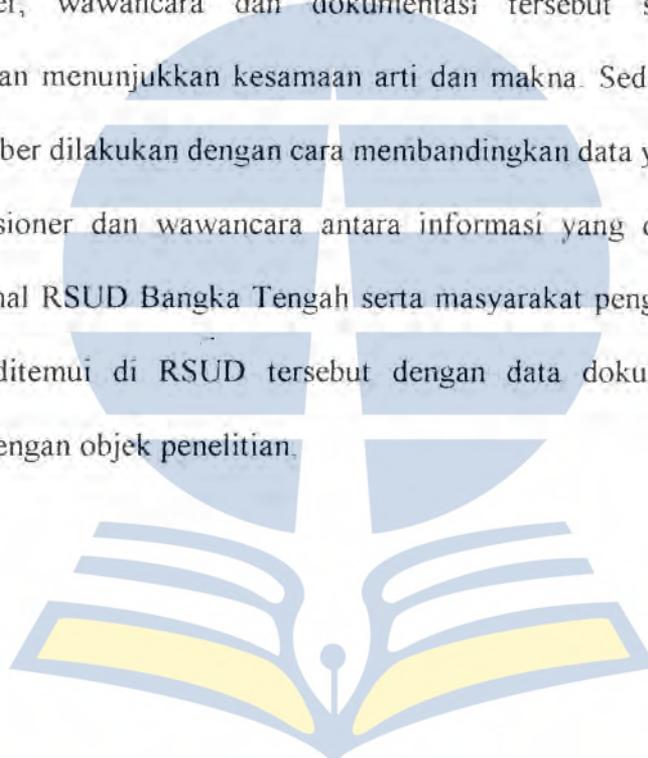
apa yang dikatakannya secara pribadi; 3) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu; 4) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat; 5) membandingkan hasil kuesioner dan wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. Analisis data dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Melakukan pengumpulan data dan informasi, yang meliputi pengumpulan data primer yakni dengan menyebarkan kuesioner, observasi dan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan data sekunder sebagai pendukung dan dasar bagi kajian pustaka.
2. Mengidentifikasi masalah, kompleksitas pelayanan publik dan implikasi yang berkembang kemudian mencocokkannya dengan kebenaran materiil.
3. Menjabarkan temuan-temuan penelitian dalam bentuk analisis konseptual dan teoretis.
4. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan penelitian sebagai dasar dalam menentukan saran yang terkait dengan penelitian ini.

Metode penelitian deskriptif kualitatif ini digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di RSUD Bangka Tengah khususnya di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan.

F. Uji Keabsahan Data

Teknik uji keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi. Triangulasi adalah salah satu alat uji keabsahan data. Menurut William Wiersma (dalam Sugiono, 2012) triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi metode dan sumber. Dengan demikian teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi metode dan sumber. Teknik triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan dan mengecek balik antara data hasil kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Dikategorikan absah apabila hasil kuesioner, wawancara dan dokumentasi tersebut sejalan, tidak bertentangan dan menunjukkan kesamaan arti dan makna. Sedangkan teknik triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner dan wawancara antara informasi yang diperoleh dari informan internal RSUD Bangka Tengah serta masyarakat pengguna layanan yang mudah ditemui di RSUD tersebut dengan data dokumentasi yang berhubungan dengan objek penelitian.



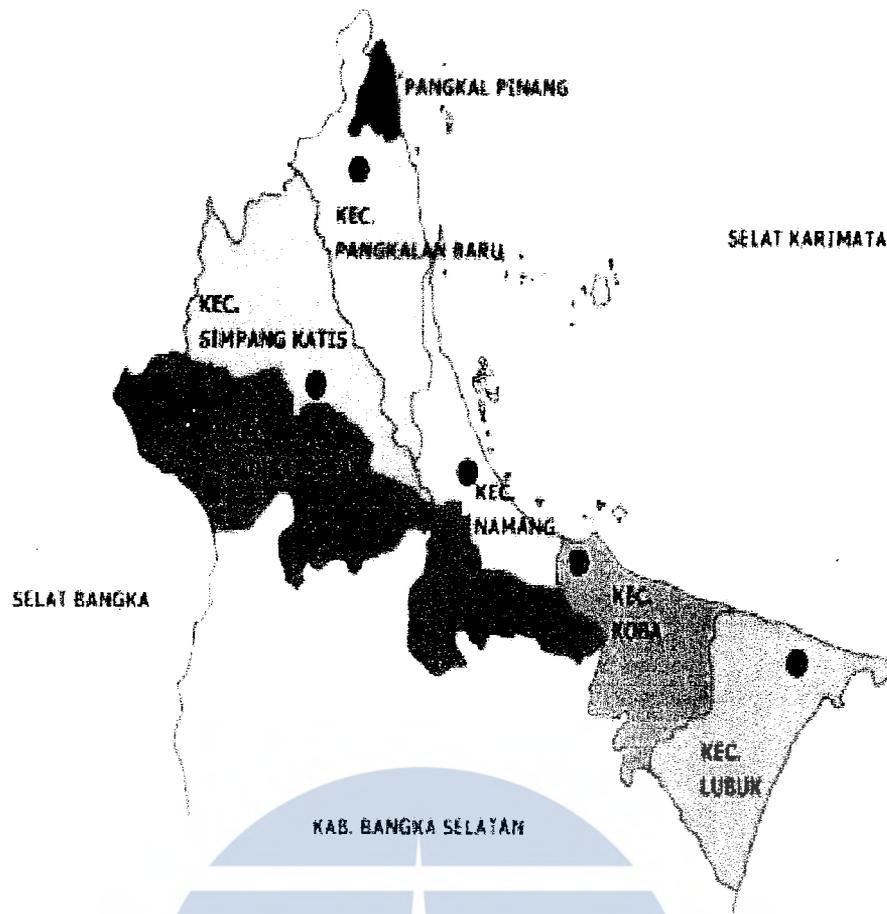
BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Sebagaimana yang telah dijelaskan di awal pembahasan, dalam penelitian ini akan dikaji baik secara teoritik maupun empirik tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh RSUD Bangka Tengah terutama di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan. Berbagai macam persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik pada bagian ini akan dikaji dalam penelitian ini. Untuk membantu mengetahui tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, maka perlu dijelaskan tentang lokasi objek penelitian ini. Hal ini dimaksudkan agar penelitian menjadi jelas dan mudah dipahami.

Kabupaten Bangka Tengah merupakan salah satu Kabupaten yang ada di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, merupakan salah satu Kabupaten baru, hasil dari pemekaran wilayah yang ada di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Namun demikian Kabupaten ini tergolong mengalami perkembangan yang cukup pesat, tidak terkecuali dalam bidang kesehatan. Seiring dengan pembentukan Kabupaten Bangka Tengah maka tidak lama berselang berdirilah RSUD Bangka Tengah. Pusat pemerintahan Kabupaten Bangka Tengah berada di Kota Koba yang tadinya merupakan salah satu kota kecamatan yang ada di wilayah Kabupaten Bangka sebelum terbentuknya Provinsi Kepulauan Bangka Belitung atau sebelum terjadinya pemekaran wilayah. Berikut ini peta wilayah Kabupaten Bangka Tengah yang terdiri dari 8 kecamatan:



Gambar IV.1: Peta Wilayah Kabupaten Bangka Tengah

Sumber: Profil RSUD Bangka Tengah tahun 2017

RSUD Bangka Tengah diresmikan oleh Gubernur Provinsi Kepulauan Bangka Belitung bersama dengan Bupati Bangka Tengah pada 14 April 2007. Didalam Profil RSUD Bangka Tengah dinyatakan bahwa Operasionalisasi RSUD Bangka Tengah dilaksanakan berdasarkan:

- 1) Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung No: 188.4/05/Dinkes/2007 tanggal 13 Februari 2007.
- 2) Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka
- 3) Surat Keputusan Bupati Bangka Tengah No. 188.45/351/DINKES/2011 tanggal 9 Mei 2011.
- 4) Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 584/MENKES/SK/VII/2009, tanggal 28 Juli 2009 tentang Penetapan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bangka Tengah sebagai Rumah Sakit Umum Kelas D.

- 5) Berdasarkan Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit No. KARS-SERT/505/V/2012 tanggal 22 Mei 2012, Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah telah lulus tingkat dasar yaitu memenuhi standar pelayanan rumah sakit untuk bagian Administrasi dan Manajemen, Pelayanan Medis, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Keperawatan dan Rekam Medis.
- 6) Keputusan Bupati Bangka Tengah Nomor 188.45/5/RSUD/2014 tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah Sebagai Badan Layanan Umum Daerah tanggal 02 Januari 2014.
- 7) Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.03/I/3366/2014 tanggal 23 Oktober 2014 tentang Penetapan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bangka Tengah sebagai Rumah Sakit Umum Kelas C.
- 8) Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit Nomor. KARS-SGRT/244/XII/2016 Tanggal 1 Desember 2016, Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah Lulus Tingkat Perdana.

RSUD Bangka Tengah memiliki Pedoman Dasar sebagai acuan dalam menjalankan organisasi diantaranya:

a. Motto

”SIMPATIK”

Yang memiliki arti :

S	: Segera
I	: Ilmiah
M	: Memuaskan
P	: Profesional
A	: Akurat
T	: Terampil
I	: Inovatif
K	: Kesembuhan

b. Visi

Sebagai rumah sakit pilihan utama masyarakat dengan pelayanan yang optimal dan bermutu.

c. Misi

- a) Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia
- b) Menyediakan Sarana dan Prasarana Pelayanan Yang Optimal
- c) Memberikan Pelayanan Prima

d) Meningkatkan Angka Kesembuhan

d. Sarana dan Prasarana

Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah menempati tanah seluas

28.000 m² dan terdiri dari:



a) Rumah Dinas Direktur	: 70 m ²
b) Rumah Dinas Dokter	: 432 m ²
c) Mess Perawat	: 480 m ²
d) Gedung Induk (RSUD)	: 1.802 m ²
e) Ruang Perawatan	: 445,5 m ²
f) Ruang Dapur Umum	: 252 m ²
g) Ruang Genset	: 209 m ²
h) Ruang Radiologi	: 150 m ²
i) Ruang Operasi	: 276 m ²
j) Ruang <i>Laundry</i>	: 150 m ²
k) Ruang Jenazah	: 171 m ²
l) Ruang Incenerator	: 16 m ²
m) Musholla	: 36 m ²
n) Pos Satpam	: 12 m ²
o) Parkir Motor	: 24 m ²
p) Garasi Mobil	: 24 m ²
q) Ruang IGD	: 495 m ²
r) Ruang Kebidanan	: 262,5 m ²
s) Kantin	: 48 m ²
t) Bank Darah	: 25 m ²

u) Unit Transfusi Darah	: 100 m ²
v) Garasi Mobil	: 30 m ²
w) Jalan Penghubung/ Selasar	: 628 m ²
x) Rumah Dinas	: 288 m ²
y) Ruang Rawat Inap kelas III	: 470 m ²
z) Gedung PONEK	: 325 m ²
aa) Gudang Obat & Apotik	: 360 m ²

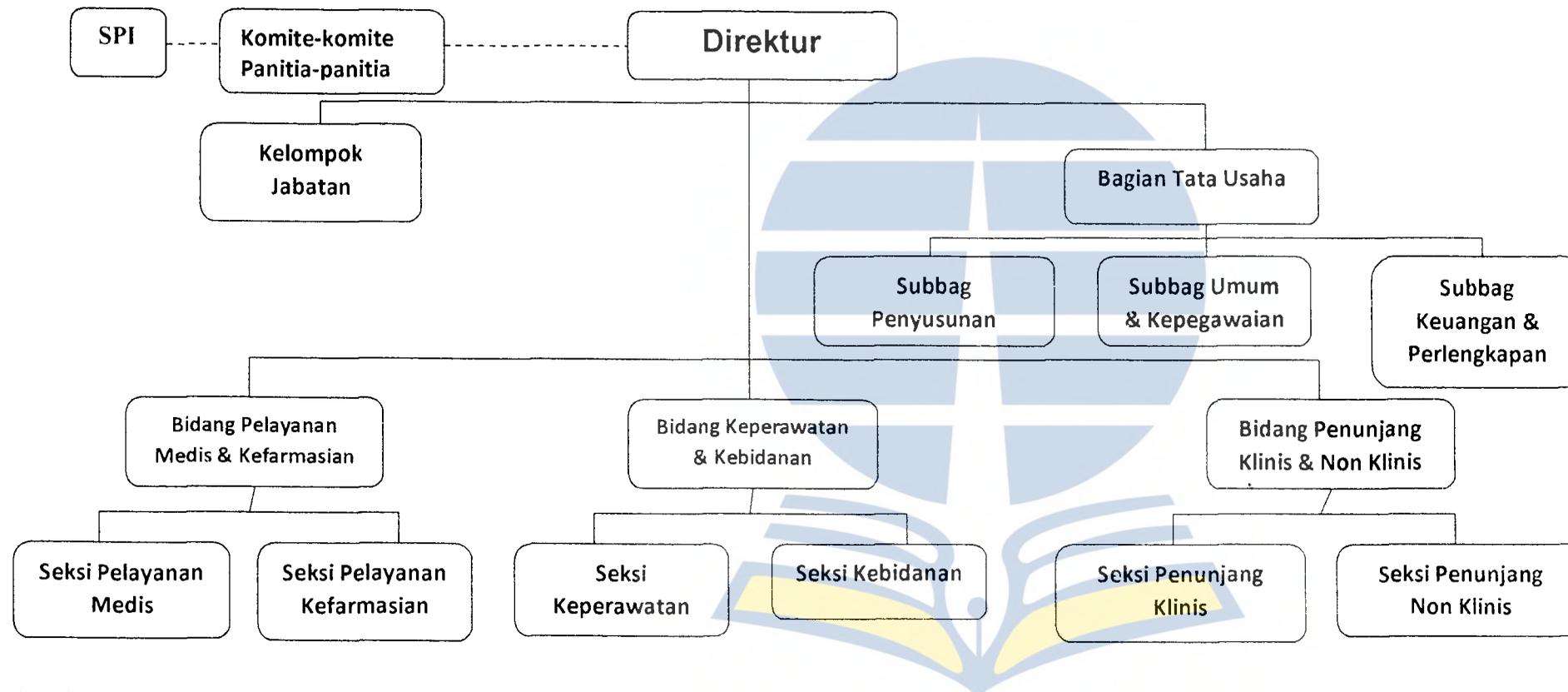
e. Instalasi Rawat Jalan

Pelayanan instalasi rawat jalan RSUD Bangka Tengah terdiri dari:

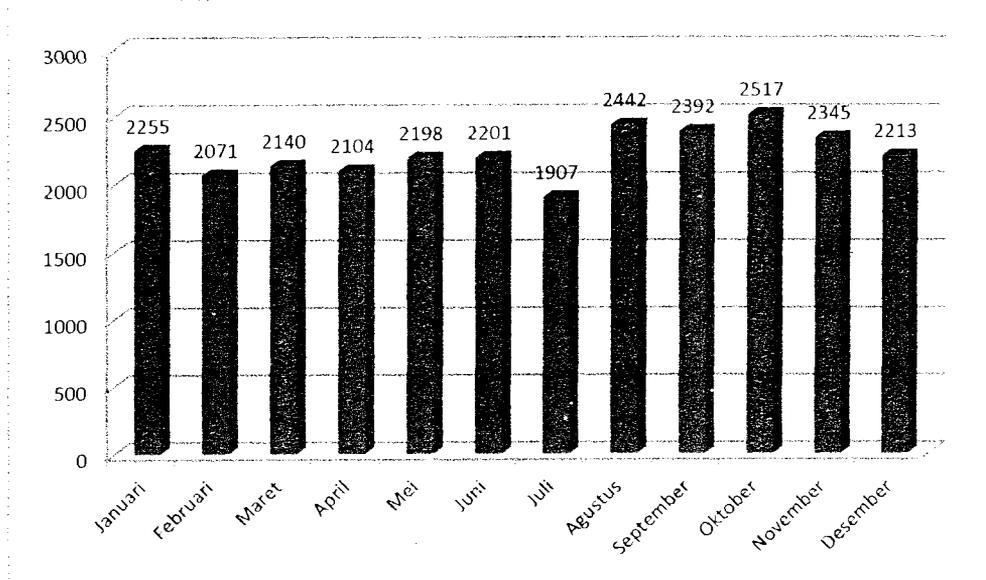
- Klinik Penyakit Dalam
- Klinik Mata
- Klinik Bedah
- Klinik Anak
- Klinik Kebidanan dan Kandungan
- Klinik Paru
- Klinik Syaraf
- Klinik Laktasi
- Klinik Gigi
- Klinik Umum
- Klinik VCT (Poli Seroja)
- Klinik DOTS
- Instalasi Rawat Jalan

Gambar IV.2

Struktur Organisasi RSUD Bangka Tengah berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Tengah

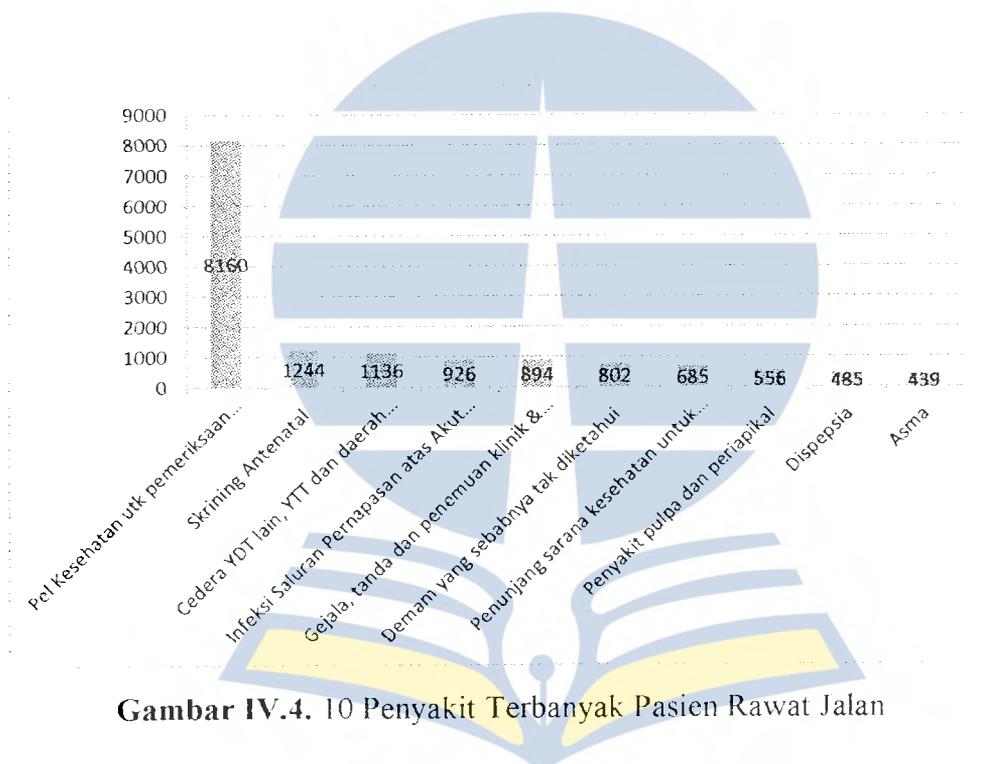


Sumber: Profil RSUD Bangka Tengah Tahun 2017



Gambar IV.3. Kunjungan Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah

Sumber: Profil RSUD Bangka Tengah tahun 2017



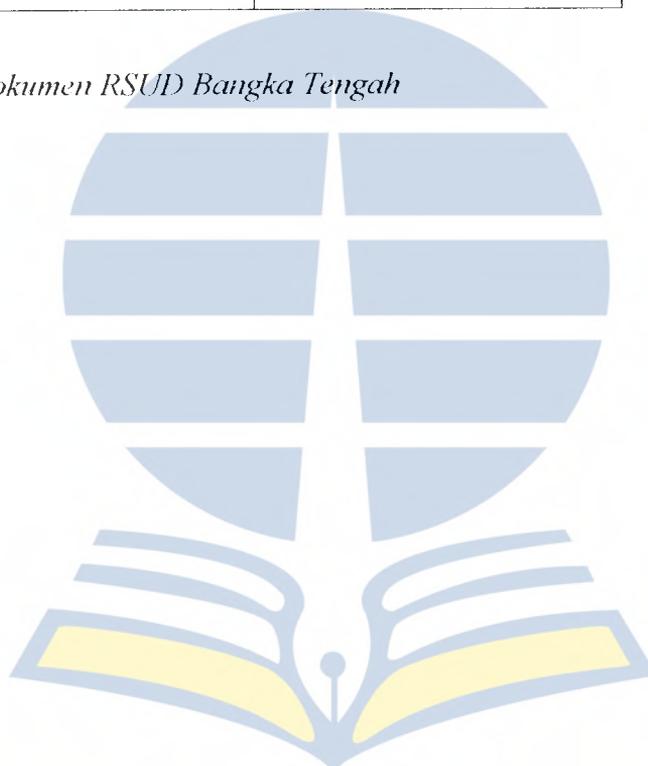
Gambar IV.4. 10 Penyakit Terbanyak Pasien Rawat Jalan

Sumber: Profil RSUD Bangka Tengah tahun 2017

Tabel IV.1
Data kunjungan pasien di Poliklinik Gigi RSUD Bangka Tengah
Tahun 2018 sebagai berikut:

Bulan	Jumlah Pasien
Januari	89
Februari	86
Maret	73
April	73
Mei	37
Juni	47
Juli	60
Agustus	26
September	37
Oktober	63
November	77
Desember	52
Jumlah	720

Sumber: Dokumen RSUD Bangka Tengah



B. Hasil Penilaian dan Pembahasan

Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Poliklinik Gigi pada Instansi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah.

1. Identitas Responden

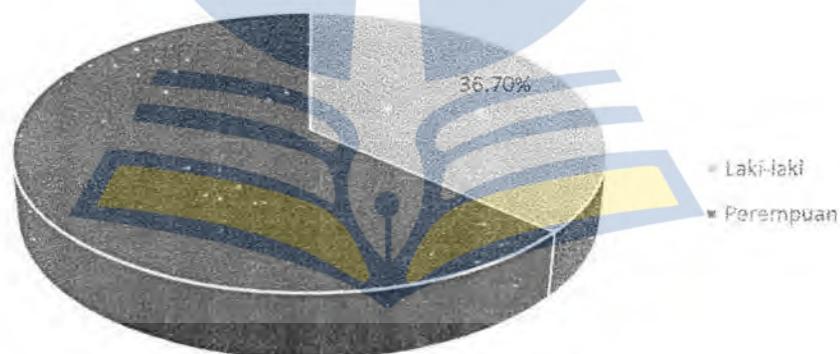
Diskripsi responden dalam penelitian ini antara lain adalah yang dilihat adalah tingkat usia jenis kelamin, tingkat pendidikan, mata pencaharian. Untuk lebih jelasnya akan disajikan dalam bentuk tabel-tabel sebagai berikut:

a. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel IV.2
Identitas Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	18	63.3
2	Perempuan	12	36.7
	Jumlah	30	

Sumber: Hasil pengolahan data primer



Gambar IV.5. Identitas Responden

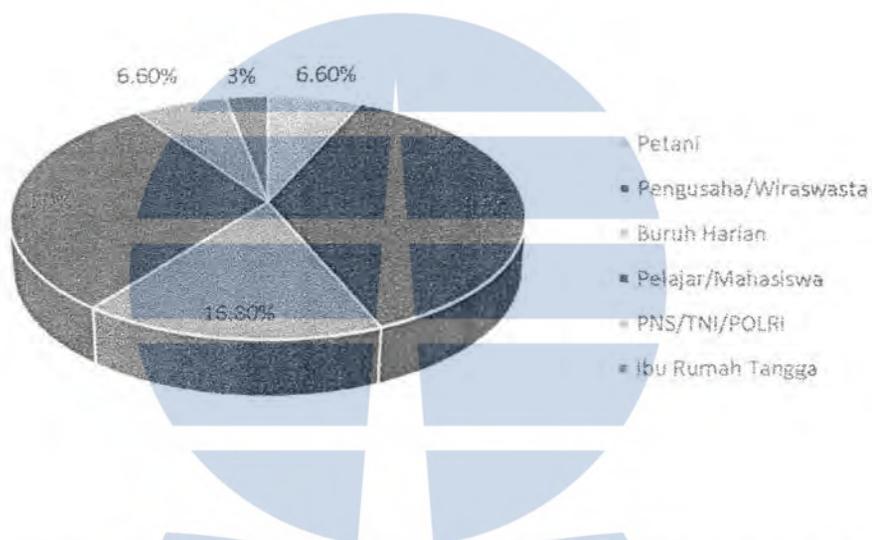
Sumber: Hasil pengolahan data primer

b. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel IV.3
Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	Petani	2	6.6
2	Pengusaha/Wiraswasta	11	37
3	Buruh Harian	5	16.8
4	Pelajar/Mahasiswa	9	30
5	PNS/TNI/POLRI	2	6.6
6	Ibu Rumah Tangga	1	3
	Jumlah	30	

Sumber: Hasil pengolahan data primer



Gambar IV.6. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

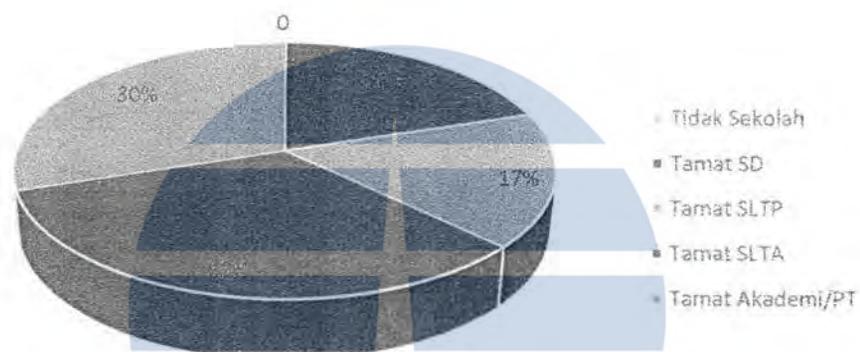
Sumber: Hasil pengolahan data primer

c. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel IV.4
Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	-	0
2	Tamat SD	6	17
3	Tamat SLTP	5	20
4	Tamat SLTA	10	67
5	Tamat Akademi/PT	9	30
	Jumlah	30	

Sumber: Hasil pengolahan data primer



Gambar IV.7. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

Sumber: Hasil pengolahan data primer

2. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di RSUD Bangka Tengah.

Berbagai macam penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik saat ini. Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada di RSUD Bangka Tengah dapat diukur dengan menggunakan teori *Servqual*, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan),

Responsiveness (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

Masyarakat pengguna pelayanan publik akan menilai melalui kuesioner dan wawancara mendalam (*in-depth interview*) bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik di RSUD Bangka Tengah dengan mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan publik. Adapun pada kuesioner terdapat indikator yang memiliki bobot penilaian sebagai berikut:

- a. Untuk jawaban yang sangat berkualitas diberi skor 5.
- b. Untuk jawaban yang berkualitas diberi skor 4.
- c. Untuk jawaban yang cukup berkualitas diberi skor 3.
- d. Untuk jawaban yang tidak berkualitas diberi skor 2
- e. Untuk jawaban yang sangat tidak berkualitas diberi skor 1

Adapun indikator kualitas pelayanan yang dinilai sebagai berikut:

- a. **Tangible:** adalah berupa fasilitas fisik kantor (kondisi bangunan kantor, ruang tunggu/kerja, loket pelayanan, tata ruang kantor), alat perlengkapan kerja (computer, mesin foto-copy dll), jumlah pegawai yang memberikan pelayanan dan alat-alat komunikasi (telepon, fax, papan pengumuman/informasi kotak saran dll).
- b. **Reliability:** adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai janji-janji yang diharapkan dengan tepat.
- c. **Responsiveness:** adalah keinginan untuk membantu para pemohon pelayanan dan memberikan pelayanan dengan cepat.

- d. *Assurance*: adalah pengetahuan dan sopan santun para pegawai pemberi pelayanan, dan kemampuannya untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada para pemohon pelayanan.
- e. *Empathy*: adalah memberikan perhatian penuh terhadap para pemohon pelayanan atau memberikan perhatian yang tulus tanpa pamrih terhadap para pemohon pelayanan.

Adapun hasil penilaian responden dan wawancara serta pembahasan untuk masing-masing dimensi servqual sebagai berikut:

- a. **Analisis kualitas pelayanan publik di RSUD Bangka Tengah dimensi *Tangible* (Berwujud), yaitu berupa fasilitas fisik kantor (kondisi bangunan kantor, ruang tunggu/kerja, loket pelayanan, tata ruang kantor), alat perlengkapan kerja (computer, mesin foto-copy dll), jumlah pegawai yang memberikan pelayanan dan alat-alat komunikasi (telepon, fax, papan pengumuman/informasi kotak saran dll).**

Pelayanan yang baik tidak lepas dari penilaian masyarakat ketika masyarakat berhubungan langsung dengan pelayanan. Salah satu yang dapat ditangkap oleh pelanggan adalah kelengkapan peralatan yang dimiliki. Mengingat dampaknya yang cukup besar dalam menggaet pelanggan, maka pemerintah dalam hal ini rumah sakit harus memberikan perhatiannya terhadap kelengkapan peralatan. Demikian juga mengenai kebersihan rumah sakit harus menjadi perhatian pihak rumah sakit, sebagaimana yang diamanatkan oleh Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1204 tentang kesehatan lingkungan rumah sakit.

Dimana rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan, tempat berkumpulnya orang-orang sakit maupun orang sehat, atau menjadi tempat penularan penyakit serta memungkinkan terjadinya pencemaran lingkungan dan gangguan kesehatan maka perlu menyelenggarakan lingkungan rumah sakit sesuai dengan persyaratan kesehatan.

Bagaimana responden menilai baik yang dilakukan oleh informan internal RSUD Bangka Tengah maupun informan kunci (*key informan*) yang berasal dari pasien/keluarga pasien sebagai pengguna layanan. Berikut ini akan diuraikan secara rinci penilaian masing-masing informan terhadap dimensi *tangible* (berwujud) melalui kuesioner dan wawancara mendalam (*in-depth interview*):

Hasil penilaian responden melalui kuesioner sebagaimana tersaji dalam tabel IV. 5

Tabel IV. 5.
Tabel Frekuensi Kualitas Pelayanan
di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah
dimensi *Tangibles* (Berwujud)
n=30

No	Indikator	Penilaian					Jumlah	Rata-rata	%	Keterangan
		1	2	3	4	5				
2	Kebersihan rumah sakit harus baik dan rapi	0	0	6	25	70	101	3.37	67.3	Cukup Berkualitas
3	Petugas pelayanan kepada masyarakat harus tampil rapi, menarik dan ramah	1	0	24	40	45	110	3.67	73.3	berkualitas
4	Sarana fisik dan peralatan operasional bagian Instalasi Rawat Jalan harus baik	0	4	15	32	55	106	3.53	70.7	berkualitas
5	Pegawai yang melayani masyarakat jumlahnya harus memadai	0	6	10	20	55	91	3.03	60.7	Cukup Berkualitas
	Nilai Rata-rata							3.40	68.0	Cukup Berkualitas

Sumber: Hasil pengolahan data primer

Catatan:

- 5 : Untuk jawaban yang sangat berkualitas
- 4 : Untuk jawaban yang berkualitas
- 3 : Untuk jawaban yang cukup berkualitas
- 2 : Untuk jawaban yang tidak berkualitas
- 1 : Untuk jawaban yang sangat tidak berkualitas

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai rata-rata dimensi *tangibles* (berwujud) adalah 3.4. Ini menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan penilaian masyarakat terhadap dimensi ini adalah **cukup berkualitas**, atau sebanyak 68% responden menilai dimensi ini cukup berkualitas.

Penilaian ini secara umum sama dengan hasil wawancara mendalam (*in-depth interview*) yang dilakukan dengan beberapa orang yang terkait dengan bidang ini.

Hasil wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan salah satu dokter yang bertugas di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah menyatakan sebagai berikut:

“Untuk ruang tunggu pada bagian ini sudah tersedia ruang tunggu yang nyaman, mulai dari pendaftaran sampai dengan Poli Rawat Jalan, kecuali pada Poli Penyakit Dalam pada hari-hari tertentu saja karena pasiennya terkadang membludak. Namun secara umum ruang tunggu sudah nyaman atau berkualitas. Sedangkan untuk kebersihan menurut saya sudah bersih bila dibandingkan dengan rumah sakit lainnya. Petugas pelayananpun herpenampilan yang enak dilihatlah, minimal bagi yang cewek tidak lusuhlah, bersikap ramah, bisa berkomunikasi dengan baik. Sehingga pasien yang sakit tidak bertambah sakit. Mengenai sarana fisik dan peralatan operasional saya rasa belum cukup, karena masih perlu peralatan terkait dengan central of name dimana pasien rawat jalan yang perlu dilakukan tindakan bisa dilakukan diruangan khusus, idealnya seperti itu. Seperti itu kita belum memiliki, kedepannya kita harus memiliki peralatan seperti itu, seperti alat perekam jantung, USG khusus untuk rawat jalan, sekarang masih digabung dengan unit lain.

Kalau untuk tenaga pelayanan kita rasakan masih kurang, dengan kondisi pasien yang banyak, dokter penyakit dalam cuma ada dua, satunya berstatus WKDS, WKDS itu yang PTT, yang satunya merangkap jadi direktur. Itu akan mempersulit atau menghambat pelayanan. Untuk dokter spesialis yang lain masing-masing masih kurang satu, minimal dokter spesialis yang utama dua, sedangkan yang ada baru satu untuk masing-masing poli, jadi secara umum menurut saya cukup berkualitas". (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 10 Juli 2018)

Dari keterangan dokter tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi *tangibles* (berwujud) dinilai secara umum **cukup berkualitas**. Sebagian indikator pada dimensi ini seperti ruang tunggu, kebersihan ruangan dan penampilan petugas dinilai sangat baik. Sedangkan indikator yang lain seperti peralatan operasional dan jumlah petugas dinilai kurang. Jadi permasalahan yang ditemukan oleh salah seorang dokter tersebut yaitu kurangnya jumlah dokter spesialis dan sarana prasarana operasional yang ada. Hal ini senada dengan yang diucapkan oleh salah seorang perawat yang bertugas di instalasi tersebut menyatakan sebagai berikut:

"Untuk ruang tunggu pada bagian ini masih dikategorikan nyaman karena sudah tersedia kipas angin dan kursi yang cukup. secara umum ruang tunggu sudah nyamanlah. Sedangkan untuk kebersihan rumah sakit cukup bersih, kalau diprosentasekan sekitar tujuh puluh lima persenlah. Sedangkan untuk pelayanan sudah ramahlah ya, paling masih ada beberapalah yang mungkin belum rapi dan ramah, namun secara umum sudah rapi dan ramah. Kalau saran fisik dan peralatan operasional menurut saya belum lengkap, poli spesialisnya belum lengkap, apalagi sarana prasarana standard rumah sakit masih belum lengkap. Kalau untuk jumlah pegawai kita belum cukup, untuk dokter spesialisnya masih kurang. Kemudian untuk tenaga perawat kita masih kurang. Idealnya satu poli itu jumlahnya dua biasanya, sama tenaga administrasinya juga, secara umum menurut saya cukuplah". (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 10 Juli 2018)

Dari keterangan seorang perawat diatas dapat disimpulkan bahwa secara umum menilai untuk dimensi *Tangible* adalah **cukup berkualitas**. Dia menemukan permasalahan yang sama seperti yang dikemukakan oleh salah seorang dokter yang bertugas di Poliklinik Gigi diatas. Dimana permasalahan yang ditemukan adalah seputar masalah kurangnya sarana dan prasarana serta kurangnya jumlah petugas yang ada seperti Dokter Spesialis dan perawat.

Hampir senada juga dengan yang diucapkan oleh salah seorang yang bertugas di bagian loket pendaftaran mengenai dimensi *tangibles* (berwujud) menyatakan sebagai berikut:

“Kalau ruang tunggu sih sudah cukup nyaman ya, ada kursi untuk pasien, ada kipas angin. Secara umum ruang tunggu sudah nyamanlah. Demikian juga kebersihan rumah sakit sudah cukup bersih. Kalau saran fisik dan peralatan operasional itu kita akui belum lengkap, poli spesialisnya belum lengkap. Demikian juga kalau untuk jumlah pegawai kita belum cukup, untuk dokter spesialisnya masih kurang. Kemudian untuk tenaga perawat kita masih kurang namun demikian kita tetap melaksanakan kewajiban sebaik mungkin, secara menyeluruh saya menilai dimensi ini cukup baiklah ya”. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 12 Juli 2018).

Penilaian yang dikemukakan oleh salah seorang yang bertugas di bagian loket pendaftaran mengenai dimensi ini adalah **cukup berkualitas**. Menurut informan diatas bahwa ditemukan kurang lengkapnya sarana dan prasarana yang ada serta kurangnya jumlah petugas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penilaian yang dilakukan oleh informan diatas tentang dimensi ini adalah **cukup berkualitas**.

Hampir senada dengan yang diucapkan salah seorang yang bertugas di laboratorium mengenai dimensi *tangibles* (berwujud) menyatakan sebagai berikut:

“Kalau menurut ku ok (memurut saya ya) ruang tunggu sudah baguslah karena bangunannya baru, rapi dan bersih. Petugasnya juga sudah ramah-ramah walaupun ada satu dua yang belum ramah mungkin itu sudah menjadi karakternya mungkin. Mengenai antrian saya rasa tidak terlalu lama ya kecuali saat pasien membludak itu sih sifatnya situasional artinya sesuai dengan situasi. Kalau di bagian obat sepertinya agak ngantri ya karena jumlah petugasnya masih sedikit. Jadi secara umum cukup berkualitas lah”. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 12 Juli 2018)

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi *tangible* (berwujud) dinilai cukup berkualitas. Alasan yang dikemukakan oleh informan diatas hampir sama dengan yang dikemukakan oleh penilaian sebelumnya. Hal ini diperkuat oleh penilaian salah seorang yang bertugas di bagian apotek (apoteker) mengenai dimensi *tangibles* (berwujud) menyatakan sebagai berikut

“Untuk ruang tunggu sudah baguslah secara umum, kebersihan juga, karena kita ada petugas kebersihan yang siap bekerja penuh dedikasi, namun untuk jumlah kursi terkadang pasien atau keluarga pasien nggak dapet tempat duduk sehingga harus nunggu diluar atau ngepor disemen (duduk dilantai). Peralatan mungkin perlu dilengkapi dan jumlah dokter penyakit dalam kayaknya perlu ditambah juga. sehingga antrian tidak terlalu lama, namun secara umum baguslah dalam arti berkualitaslah”. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 12 Juli 2018)

Dari pernyataan yang dikemukakan oleh salah seorang apoteker diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi *tangible* (berwujud) di nilai **berkualitas**. Penilaian ini juga diperkuat oleh Kasubbag Umum dan

Kepegawaian mengenai dimensi *tangible* (berwujud) menyatakan sebagai berikut:

“Kalau menurut saya ruang tunggu sudah baguslah, petugasnya cukup ramah, suasananya saya rasa sudah cukup nyaman. Cuma mungkin peralatan yang kurang karena keterbatasan anggaran untuk pengadaan, demikian juga mengenai jumlah pegawai kita masih kurang. Untuk kekurangan pegawai kita sudah berusaha mememihinya dengan merekrut tenaga kontrak, namun untuk Dokter Spesialis Gigi nah ini yang agak sulit, karena masih langkanya dokter tersebut sehingga kita belum menemukan dokter spesialis yang mau bertugas di RSUD ini, bukannya kita tidak mau tetapi memang tidak ada. Kalau secara umum menurut saya cukup berkualitaslah (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 12 Juli 2018)

Dari pernyataan yang dikemukakan oleh Kasubbag Umum dan Kepegawaian diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi *tangible* (berwujud) dinilai **cukup berkualitas**. Alasannya hampir sama dengan yang dikemukakan oleh informan sebelumnya.

Dari hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum responden internal RSUD Bangka Tengah menilai bahwa dimensi *tangible* adalah **cukup berkualitas**. Menurut penilaian dari responden internal RSUD Bangka Tengah bahwa instansi ini telah menjalankan Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1204 tentang kesehatan lingkungan rumah sakit. Namun mengenai jumlah Sumber Daya Manusia dan sarana prasarana dinilai **kurang berkualitas**. Ini dikarenakan belum sesuai dengan kebutuhan sebagaimana data yang ada pada dokumen Renstra RSUD Bangka Tengah dimana terdapat kekurangan Sumber Daya Manusia dan kekurangan sarana prasarana sebagaimana tabel IV.6 dibawah ini:

a. Sumber Daya Manusia

Tabel IV.6
Sumber Daya Manusia RSUD Bangka Tengah

No	JENIS TENAGA KESEHATAN	PNS	CP NS	PTT P	PTT D	PK K	KEMI TRAAAN	JLH	TUBEL
	Tenaga Medis								
1	DIREKTUR	1						1	
2	Plt. Kasubbag TU	1						1	
3	Plt. Kasi Pelayanan	1						1	
4	Kasi Keperawatan	1						1	
5	TENAGA MEDIS								
	Dokter Umum	10			4			14	3
	Dokter Gigi	1						1	
	Dokter Spesialis	7					4	11	
6	Tenaga Keperawatan								
	Ners	6				7		13	
	S1 Keperawatan	5				1		6	
	D IV Perawat Bedah	3						3	
	DIV Perawat Anastesi	1						1	
	D3 Keperawatan	72				38		110	
	SPK	8				5		13	
7	PERAWAT GIGI								
	Tehniker Gigi	1						1	
	D3 Perawat Gigi	3				1		4	
8	PERAWAT MATA					1		1	
9	BIDAN								
	DIV Kebidanan	1						1	
	D3	26				5		31	
	S1 Kebidanan Komunitas	1						1	
10	TENAGA KEFARMASIAN								
	S2 Apoteker	2						2	
	Apoteker	4						4	1
	D3 (Asisten Apoteker)	6				4		10	1
	D3 Pengawas Obat & Makanan	3						3	
11	KESEHATAN MASYARAKAT								
	Epidemiolog Kesehatan	2						2	
	D3 Administrator Kesehatan	3				5		8	
	Pembimbing Kesehatan Kerja	3						3	
	Pelaksana	1						1	
12	SANITARIAN								
	D3	5						5	
13	NUTRISIONIS								
	S2	1						1	
	S1	2						2	
	D3	3						3	
	D3 Penata Menu Makanan Minuman	1						1	
14	KETERAPIAN FISIK								

	D3 Fisioterapi	2						2	
	S1 Fisioterapi	1						1	
15	KETEKNISIAN MEDIS								
	DIV Analis Kesehatan	1						1	
	D3 Analis Kesehatan	1				1		2	
	D3 Pranata Laboratorium Kesehatan	7						7	
	D3 Perkam Medik	4						4	
	DIV Radiografer	1						1	
	D3 Radiografer	4						4	
	D1 Teknik Transfusi Darah	2						2	
	D3 Teknik Elektromedik	4						4	
16	Teknisi								
	D3 Teknik Mesin	1				1		2	
	D3 Teknik Listrik	1						1	
17	D3 YAN PENGADAAN MEDIK	1						1	
18	PENATA KEUANGAN								
	S1 Ekonomi	1				1		2	
	D3 Keuangan	1				1		2	
	D3 Manajemen Perusahaan					1		1	
19	KEPEGAWAIAN								
	S1	1						1	
	D3					1		1	
20	D3 PRANATA KOMPUTER	1						1	
	S1 MANAJEMEN INFORMATIKA					1		1	
20	D3 MANAJEMEN INFORMATIKA					3		3	
21	ARSIPARIS								
	S1 Arsiparis	1						1	
	D3 Arsiparis	1						1	
	S1 Psikologis					1		1	
22	SMA/SMA/MA/SEDERAJAT								
	TOTAL	221	0		4	113	3	341	7

Sumber: Renstra RSUD Bangka Tengah tahun 2016-2021

b. Fasilitas Pelayanan Kesehatan

a) Pelayanan Rawat Jalan :

- (1) Klinik Penyakit Dalam
- (2) Klinik Mata
- (3) Klinik Bedah

- (4) Klinik Anak
- (5) Klinik Kebidanan dan Kandungan
- (6) Klinik Paru
- (7) Klinik Syaraf
- (8) Klinik Laktasi
- (9) Klinik Umum
- (10) Poliklinik Gigi dan Mulut
- (11) Klinik *VCT (Voluntary Counselling and Testing)*
- (12) Klinik *DOTS (Directly Observed Treatment Shortcourse)*

Dari data diatas menunjukkan bahwa belum adanya Dokter Spesialis Gigi dimana bagian ini seharusnya memiliki Dokter Spesialis Gigi untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Demikian juga belum memiliki jumlah perawat gigi yang memadai serta belum memiliki sarana prasarana yang mendukung pelayanan tersebut. Jadi secara umum belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan melalui Peraturan Bupati Bangka Tengah tentang SPM RSUD Bangka Tengah tahun 2017. Di dalam SPM tersebut dinyatakan sebagaimana tabel IV.7 dibawah ini:



Tabel IV.7
Ketersediaan Pelayanan

Judul	Ketersediaan Pelayanan
Dimensi Mutu	Akses
Tujuan	Tersedianya Pelayanan klinik oleh tenaga spesialis yang kompeten di rumah sakit sesuai dengan kelas rumah sakit
Definisi Operasional	Ketersediaan pelayanan adalah jenis-jenis pelayanan rawat jalan spesialis yang disediakan oleh rumah sakit sesuai dengan klasifikasi rumah sakit.
Frekuensi Pengumpulan Data	1 bulan
Periode Analisa	3 bulan
Numerator	Jenis-jenis pelayanan yang tersedia di rumah sakit
Denominator	Jenis pelayanan yang seharusnya tersedia di RS sesuai dengan kelas RS
Sumber data	Register rawat jalan poliklinik spesialis
Standar	100% (Sesuai dengan kelas rumah sakit Permenkes No 340/2010)
Penanggung jawab pengumpul data	Kepala instalasi rawat jalan

Sumber: Peraturan Bupati Bangka Tengah tentang SPM RSUD Bangka Tengah tahun 2017.

Dari tabel diatas bahwa Pemerintah Daerah dalam hal ini RSUD Bangka Tengah harus menyiapkan pelayanan klinik berupa tenaga spesialis yang kompeten di rumah sakit sesuai dengan kelas rumah sakit.

Secara umum peraturan Kementerian Kesehatan yang ditetapkan melalui Permenkes No. 43 tahun 2016 bahwa pemerintah harus mengupayakan ketersediaan barang/jasa kesehatan sesuai dengan kebutuhannya. Dimana dinyatakan dalam Permenkes tersebut bahwa penyediaan barang/jasa bidang kesehatan mutlak memerlukan keterlibatan pemerintah untuk:

1. Menjamin tersedianya barang/jasa kesehatan yang dapat diperoleh warga negara yang memerlukan sesuai dengan kebutuhannya;
2. Menyediakan barang/jasa kesehatan bagi warga negara yang tidak mampu memenuhi kebutuhannya di bidang kesehatan.

Adapun hasil wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan pasien/keluarga pasien sebagai informan kunci (*key informan*) yang berjumlah tujuh orang mengenai dimensi *tangibles* (berwujud) masing-masing menyatakan sebagai berikut:

Informan 1 menyatakan: “*Untuk ruang tunggu pada bagian ini cukup nyaman dan rapi, petugasnya sudah tampil rapi, menarik dan ramah. Cuma masalah sarana prasarana kurang lengkap. Jumlah dokter juga belum memadai karena tidak sesuai dengan jumlah pasien yang cukup banyak. Kalau secara umum menurut saya dimensi ini berkualitas*”. (wawancara dilakukan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 16 Juli 2018)

Dari pernyataan informan 1 diatas dapat disimpulkan bahwa kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu adalah **berkualitas**. Adapun untuk jumlah petugas dan sarana prasarana dirasakan **kurang berkualitas** dikarenakan jumlah pasien yang cukup banyak. Jadi dari informan 1 diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi ini dinilai **cukup berkualitas**. Hal ini sejalan dengan data pada Renstra RSUD Bangka Tengah tahun 2017 tentang jumlah SDM dan sarana prasarana yang ada masih dirasakan kurang. Demikian juga belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tentang Standar Pelayanan Minimal bidang kesehatan. Jadi secara umum informan 1 menilai dimensi ini **cukup berkualitas**.

Pendapat informan 1 diatas hampir senada dengan pendapat dari informan 2 dibawah ini yang menyatakan sebagai berikut:

Informan 2 menyatakan: *“Ruang tunggu sederhana saja, sedangkan penampilan petugas pelayanan belum ramah, malah lebih banyak menyakitkan dari pada ramahnya. Sedangkan sarana prasarana belum baik, kalau jumlah petugas sudah sesuai. Secara umum saya menilai dimensi ini cukup berkualitas”*. (wawancara dilakukan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 16 Juli 2018)

Informan 2 diatas menilai bahwa untuk dimensi *tangible* adalah **cukup berkualitas**. Dimana pelayanan petugas dirasa kurang ramah. Peralatan juga masih kurang namun jumlah petugas dinilai cukup. Untuk peralatan dan sarana prasarana informan 2 menilai sesuai dengan dengan data pada Renstra RSUD Bangka Tengah tahun 2017 tentang jumlah SDM dan sarana prasarana yang ada masih kurang.

Berbeda dengan pernyataan dari informan 3 yang menyatakan sebagai berikut:

Informan 3 menyatakan: *“Masalah ruang tunggu untuk sementara cukup nyaman, karena banyak pepohonan, rumput yang hijau serta ada kolam dan taman. Demikian juga lingkungan rumah sakit menurut saya sudah bersih. Untuk penampilan petugas cukup ramah dan cukup rapi sesuai dengan pakaian mereka masing-masing apakah mereka honor atau PNS, untuk ramah cukup ramah, kalaupun untuk peralatan sementara cukup tapi untuk kedepannya harus ditingkatkan lagi, sementara untuk sarprasnya sementara masih kurang tapi dibandingkan kabupaten lain di Bangka Belitung lebih baiklah. Secara keseluruhan saya menilai cukup berkualitas”*. (wawancara dilakukan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 16 Juli 2018)

Informan 3 diatas menilai bahwa untuk dimensi *tangible* adalah **cukup berkualitas**, mulai dari ruang tunggu sampai dengan keramahan petugas serta kebersihan rumah sakit. Untuk peralatan dan sarana prasarana informan 3 menilai perlu ditingkatkan lagi demi peningkatan

pelayanan dimasa yang akan datang. Pernyataan informan 3 ini senada dengan yang diucapkan oleh informan 4, yang menyatakan sebagai berikut:

Informan 4 menyatakan: *“Untuk masalah ruang tunggu alhamdulillah untuk sekarang ini cukup bersih dan rapi, sedangkan untuk penampilan petugas kadang-kadang ada yang bermuka masam kadang-kadang ramah, jadi ada yang ramah ada yang kurang, kalau untuk rapi sudah rapi, nah kalau peralatan kadang-kadang bagus tapi kadang-kadang rusak, seperti alat ronsen sering rusak, scen sering rusak juga, demikian juga masalah jumlah petugas kayaknya belum cukup terutama di apotik sama dengan di laboratorium, untuk dokter cuma di dokter penyakit dalam karena pasiennya banyak sementara dokternya sedikit ini khusus Dokter Spesialis Gigi, tapi kalau dokter lain cukup karena pasiennya sedikit”*. (wawancara dilakukan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 21 Juli 2018)

Dari informan 4 diatas dapat disimpulkan bahwa untuk dimensi *tangible* adalah **cukup berkualitas** terutama peralatan dan sarana prasarana dan Dokter Spesialis Gigi. Informan diatas menemukan peralatan yang sering rusak dan kurangnya jumlah petugas yang ada. Penilaian informan 4 ini sesuai dengan data pada Renstra RSUD tahun 2017 tentang jumlah SDM dan sarana prasarana yang ada masih kurang.

Hampir senada dengan pernyataan informan 5 yang menyatakan sebagai berikut:

Informan 5 menyatakan: *“Kalau ruang tunggu yang saya rasakan lumayan nyaman, lumayan rapi, ramah juga, untuk lingkungan rumah sakit secara umum lumayan kayaknya, lumayan bersih dan rapi, untuk petugas yang melayani menarik, rapi, ramah juga. Sedangkan untuk sarana prasarana sudah lengkap, sudah memenuhi syarat, menurut saya sudah cukup sesuai dengan kebutuhan demikian juga masalah jumlah petugas yang melayani sudah memadai kayaknya, secara umum cukup. Jadi menurut saya secara keseluruhan berkualitas”*. (wawancara dilakukan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 21 Juli 2018)

Dari pernyataan informan 5 di atas dapat disimpulkan bahwa untuk dimensi *tangibles* adalah **berkualitas**. Semua indikator pada dimensi *tangible* dinilai berkualitas. Hal ini sedikit berbeda dengan data yang ada pada dokumen Rencana Strategis RSUD Bangka Tengah tentang jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) dan sarana prasarana yang ada serta Standar Pelayanan Minimal dari Menteri Kesehatan.

Penilaian informan 5 di atas sedikit berbeda dengan penilaian informan 6 yang menyatakan sebagai berikut:

Informan 6 menyatakan: *“Apa yang saya rasakan mengenai ruang tunggu sudah lumayan nyaman, lumayan rapi, untuk petugas ini kayaknya belum begitu ramah, kalau penampilan sih sudah cukup rapi ya, Sedangkan untuk sarana prasarana belum lengkap kayaknya, demikian juga petugasnya jumlahnya saya rasa belum memadai, masih harus ditambah kayaknya, terutama dokternya. Jadi menurut saya secara keseluruhan tidak berkualitas”* wawancara dilakukan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 24 Juli 2018)

Dari pernyataan informan 6 di atas dapat disimpulkan bahwa untuk dimensi *tangible* adalah **tidak berkualitas**. Ada beberapa indikator pada dimensi *tangible* dinilai tidak berkualitas yaitu sarana prasarana dan jumlah petugas. Hal ini sesuai dengan data yang ada pada Renstra RSUD Bangka Tengah tentang jumlah SDM dan sarana prasarana yang ada dan Standar Pelayanan Minimal dari Menteri Kesehatan. Penilaian informan 6 di atas hampir senada dengan penilaian informan 7 yang menyatakan sebagai berikut:

Responden 7 menyatakan: *“Kalau menurut saya ruang tunggu yang ada sudah lumayan nyaman, cuma tempat duduknya saya rasa perlu ditambah ,dokter dan peralatannya juga perlu*

ditambah sehingga tidak terlalu lama ngantri. Untuk keramahan petugas sebagaian sudah ramah tapi sebagian belum. Menurut saya secara keseluruhan tidak berkualitas". wawancara dilakukan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 24 Juli 2018)

Dari pernyataan informan 7 diatas dapat disimpulkan bahwa untuk dimensi *tangible* adalah **tidak berkualitas**. Ada beberapa indikator pada dimensi *tangible* dinilai tidak berkualitas yaitu sarana prasarana dan jumlah petugas serta keramahan petugas. Hal ini sesuai dengan data yang ada pada Renstra RSUD Bangka Tengah tentang jumlah SDM dan sarana prasarana yang ada seperti yang telah dijelaskan sebelumnya tentang tabel Sumber Daya Manusia dan keadaan sarana prasarana yang dimiliki oleh RSUD Bangka Tengah. Dimana di dalam data tersebut jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) dan sarana prasarana sangatlah kurang. Demikian juga belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan melalui Peraturan Menteri Kesehatan nomor 43 tentang Standar Pelayanan Minimal bidang kesehatan.

Dari hasil kuesioner dan wawancara mendalam (indepth-interview) dengan para informan baik informan kunci maupun informan dari internal RSUD Bangka Tengah menilai dimensi *tangibles* (berwujud) adalah **cukup berkualitas**. Semua indikator mulai dari Instalasi Rawat Jalan harus memiliki ruang tunggu yang nyaman, kebersihan rumah sakit harus baik dan rapi dan petugas pelayanan kepada masyarakat harus tampil rapi, menarik dan ramah adalah dinilai **cukup berkualitas**. Indikator yang kurang berkualitas terletak pada

sarana dan prasarana serta jumlah petugas seperti Dokter Spesialis, perawat gigi dan petugas pada loket pengambilan obat. Jadi secara umum dimensi *tangibles* (berwujud) dinilai **cukup berkualitas**. artinya instansi dan para petugasnya belum melaksanakan tugasnya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kementerian Kesehatan dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) RSUD Bangka Tengah. Demikian juga masalah sarana prasarana belum memenuhi salah satu prinsip pelayanan publik. Diantara prinsip-prinsip pelayanan publik adalah tersedianya kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Kekurangan sarana prasarana ini didasari oleh dokumen Renstra RSUD Bangka Tengah sebagaimana yang telah dipaparkan diatas. Didalam dokumen tersebut menunjukkan kurangnya fasilitas kesehatan yang dimiliki.

Penilaian melalui wawancara mendalam (*indepth-interview*) ini sama dengan hasil kuesioner yang telah dipaparkan diatas. Dimana rata-rata hasil kuesioner adalah 3.4, artinya penilaian responden terhadap dimensi ini adalah **cukup berkualitas**.

b. Analisis kualitas pelayanan publik di RSUD Bangka Tengah dimensi *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai janji-janji yang diharapkan dengan tepat.

Dalam rangka mendorong pemenuhan kebutuhan warga melalui pelayanan publik, tentunya membutuhkan pihak sebagai penyelenggara

pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik di Indonesia dilakukan oleh tiga pihak yaitu Negara, Dunia Usaha dan Lembaga Independen. Pada dasarnya, dalam penyelenggaraan pelayanan publik ada beberapa prinsip yang harus dipegang. Berdasarkan Peraturan Menpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Permenpan, 2017:8-9) menjelaskan Unsur SKM dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian.
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi

Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Boediono (2003:68-70) sebagai berikut:

- (1) Kesederhanaan
Yang dimaksud dengan kesederhanaan meliputi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- (2) Kejelasan dan kepastian artinya adanya kejelasan dan kepastian disini adalah hal-hal yang berkaitan dengan:
 - o Prosedur atau tata cara pelayanan umum;
 - o Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif;
 - o Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum;
 - o Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara poembayarannya;
 - o Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum;
 - o Hak dan Kewajiban, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum;
 - o Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
- (3) Keamanan
Artinya bahwa dalam proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan kepastian hukum.
- (4) Keterbukaan
Hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
- (5) Efisiensi
Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan;
Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan, persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- (6) Ekonomis
Dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :
 - (a) Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran;
 - (b) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum;
 - (c) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

(7) Keadilan

Dimaksud dengan sendi keadilan disini adalah keadilan yang merata, dalam arti cakupan / jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

(8) Ketetapan Waktu

Yang dimaksud dengan ketetapan waktu di sini adalah dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Bagaimana penilaian responden baik yang dikemukakan oleh informan internal RSUD Bangka Tengah maupun informan kunci (*key informan*) yang berasal dari pasien/keluarga pasien sebagai pengguna layanan terhadap dimensi *reliability* (kehandalan). Berikut ini akan diuraikan secara rinci penilaian baik melalui kuesioner maupun wawancara mendalam (*in-depth interview*):

Hasil kuesioner penilaian responden melalui kuesioner sebagaimana tersaji dalam tabel IV. 8.

Tabel IV.8
Tabel Frekuensi Kualitas Pelayanan
di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah
dimensi *Reliability* (Berwujud)
n=30

No	Indikator	Penilaian					Jumlah	Rata-rata	%	Keterangan
		1	2	3	4	5				
1	Persyaratan administrasi harus memudahkan masyarakat termasuk menyediakan loket pengambilan obat dan petugasnya yang cukup banyak	2	4	21	40	45	112	3.73	74.67	Berkualitas
2	Instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus cepat dan tepat sesuai dengan keperluan masyarakat dan tidak ada kesalahan	0	6	30	36	40	112	3.73	74.67	Berkualitas
3	Petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus bekerja dengan benar atau sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada	1	0	24	40	55	120	4.00	80.00	Berkualitas
4	Kepastian rumah sakit harus memberikan informasi waktu pelayanan	0	4	24	36	55	119	3.97	79.33	Berkualitas
5	Permasalahan atau keluhan masyarakat harus diselesaikan sesuai dengan harapan pemohon	1	0	33	36	40	110	3.67	73.33	Berkualitas
	Nilai Rata-rata							3.82	76.4	Cukup Berkualitas

Sumber: Hasil pengolahan data primer

Catatan:

- 5 : Untuk jawaban yang sangat berkualitas
- 4 : Untuk jawaban yang berkualitas
- 3 : Untuk jawaban yang cukup berkualitas
- 2 : Untuk jawaban yang tidak berkualitas
- 1 : Untuk jawaban yang sangat tidak berkualitas

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai rata-rata dimensi *Reliability* (Kehandalan) adalah 3.82. Ini menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan penilaian responden terhadap dimensi ini adalah **berkualitas**, atau sebanyak 76.4% responden menilai dimensi ini **berkualitas**.

Adapun hasil wawancara mendalam (*in-depth interview*) kepada responden internal RSUD dalam hal ini dengan salah seorang dokter yang bertugas di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah menyatakan tentang dimensi *Reliability* (kehandalan) sebagai berikut:

“Untuk proses pelayanan kayaknya di posisi obat dirasa masih kurang optimal, kalau administrasi mulai dari depan sudah cukuplah. Tapi kalau yang menggunakan BPJS kadang-kadang bolak balik, yang jadi masalah adalah di pengambilan obat, terkait dengan obat itu, obat kan yang melayani adalah bagian rawat inap dan rawat jalan sehingga pasien agak lama munggu disana dan tenaga kita kurang, untuk kedepan kita sudah mengajukan penambahan SDM terkait dengan obat. Mengenai Instansi yang meberikan pelayanan kepada masyarakat harus cepat dan tepat sesuai dengan keperluan masyarakat dan tidak ada kesalahan ya kalau kesalahan-kesalahan tetap ada, terkadang dari proses pendaftaran, terkadang pasien tidak membawa surat rujukan, kalau persyaratan sudah terpenuhi biasanya langsung, dari alur pelayanan sampai ke tindakan-tindakan lainnya gak ada masalah lagi kalau itu, kalau cepat dan tepat itu istilahnya sesuai dengan SOP nya itulah kira-kira”. Kalau mengenai kepastian rumah sakit harus memberikan

informasi waktu pelayanan kita sudah memberikan informasi waktu pelayanan sebagaimana papan informasi yang sudah terpampang dengan jelas. Mengenai permasalahan atau keluhan masyarakat harus diselesaikan sesuai dengan harapan pemohon sudah dilakukan, untuk keluhan masyarakat biasanya sudah ditampung dibagian keluhan rumah sakit, biasanya sih keluhan masyarakat kebanyakan masalah dana, proses pendanaan biasanya ada yang BPJS tidak aktif segala macam, belum lain-lain masalah titipan, tapi dari pihak sini sudah berusaha menyelesaikan permasalahan ini. Kalau secara keseluruhan untuk dimensi ini menurut saya berkualitas". (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 10 Juli 2018)

Dari keterangan dokter tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi *Reliability* (Kehandalana) dinilai secara umum **berkualitas**. Kecuali pada pengambilan obat yang dinilai kurang berkualitas. Kekurangan pegawai pada bagian ini menyebabkan pelayanan sedikit terganggu karena pasien harus menunggu dalam waktu yang cukup lama. Adapun persyaratan administrasi, pelayanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), kepastian rumah sakit memberikan informasi pelayanan dan dalam penyelesaian keluhan pasien dinilai **berkualitas**.

Hampir senada dengan yang diucapkan oleh salah seorang perawat yang bertugas di instalasi tersebut menyatakan sebagai berikut:

"Untuk persyaratan administrasi sebenarnya cukup mudah pak, karena untuk pendaftaran cukup dengan KTP dan Kartu Keluarga, kalau untuk rawat jalan itu biasanya pakai rujukan, kalau administrasi lengkap itu biasanya langsung ke poli pelayanan, nah kalau hari-hari tentu saat pasien ramai dan jumlah pegawai kita kurang jadi kadang-kadang ngantri agak lama sampai satu jam bahkan sampai dua jam, kare jumlah pasien dengan petugas itu tidak seimbang, tapi dari segi

administrasi kita tidak mempersulit. Kalau untuk tepat untuk di poly gigi itu bisa dikategorikan tepat, tapi kalau cepat sebenarnya begini karena tenaganya masih kurang, dokter spesialis masih kurang, biasanya mereka visit dulu, idealnya kalau jumlah spesialisnya tiga jadi mereka biasanya bagi waktu, kalau misalkan dua orang dokter spesialis melakukan visit yang satu orang bisa melayani rawat jalan sehingga pasien tidak menunggu lama karena dokter spesialisnya sudah standby, tetapi karena dokter spesialisnya kurang jadi dia kan harus visit dulu, sedangkan visit tidak mungkin hanya setengah jam, paling tidak biasanya setengah sepuluh bisa melayani pasien rawat jalan. Untuk informasi waktu pelayanan sudah jelas kita kasih tau. Untuk keluhan itu sesuai dengan keluhan biasanya, kalau keluhan berhubungan dengan pelayanan biasanya cepat, kurang dari dua puluh empat jam biasanya kita selesaikan, tapi keluhan tentang fasilitas itu sulit diselesaikan dalam waktu cepat, Kalau secara keseluruhan saya menilai masih berkualitas". (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 10 Juli 2018)

Dari keterangan perawat tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi *Reliability* (Kehandalana) dinilai secara umum berkualitas. Kecuali pada pengambilan obat yang dinilai kurang berkualitas. Kekurangan pegawai pada bagian ini menyebabkan pelayanan sedikit terganggu karena pasien harus menunggu dalam waktu yang cukup lama. Adapun persyaratan administrasi, pelayanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), kepastian rumah sakit memberikan informasi pelayanan dan dalam penyelesaian keluhan pasien dinilai berkualitas.

Hampir senada dengan yang diucapkan oleh salah seorang yang bertugas di loket pendaftaran (*receptionist*) menyatakan sebagai berikut:

"Untuk persyaratan administrasi cukup mudah, kalau untuk ketepatan dapat dikategorikan tepat, tapi kalau cepat tergantung keadaan, kalau pasien banyak pelayanan agak lambat tetapi

kalau pasiennya sedikit nah itu cepat biasanya. Untuk informasi waktu pelayanan sudah jelas kita kasih tau, kita sudah memasang pengumuman di papan pengumuman. Untuk keluhan dapat kita selesaikan sesuai dengan keluhannya walaupun belum begitu memuaskan terutama keluhan yang terkait dengan perlengkapan. Kalau secara keseluruhan untuk dimensi ini menurut saya cukup berkualitas". (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 10 Juli 2018)

Dari keterangan petugas pendaftaran (*receptionist*) diatas dapat dipahami bahwa penilaian dimensi ini **cukup berkualitas**. Indikator yang **berkualitas** terdapat pada pemberitahuan terkait informasi waktu pelayanan. Adapun yang lainnya dinilai **cukup berkualitas** disebabkan oleh faktor eksternal rumah sakit. Seperti kekurangan peralatan dan kekurangan petugas terutama di loket pengambilan obat.

Apa yang diucapkan oleh salah seorang petugas pendaftaran (*receptionist*) hampir senada dengan yang diucapkan oleh salah seorang yang bertugas di bagian laboratorium mengenai dimensi *Reliability* (Kehandalan) menyatakan sebagai berikut:

"Kalau menurut saya mengenai administrasi cukuplah ya, cukup baiklah, tidak terlalu ribet sesuai dengan SOP yang ada, cuma memang harus ditingkatkan demi pelayanan kepada masyarakat. Kalau kesalahan dalam pelayanan secara umum tidak adalah ya. Terbukti dengan minimnya kasus malpraktek di RSUD ini, karena berdasarkan berita yang ada kita sama-sama tahulah bahwa memang tidak ada kita mendengarkan kasus-kasus seperti itu. Untuk informasi tentang pelayanan itu sudah diumumkan melalui pamplet-pamplet yang ditempel di papan pengumuman. Kalau masalah keluhan-keluhan pasien saya rasa jika memang ada yang mengadu sudah diselesaikan. Menurut saya secara umum berkualitaslah ya". (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 12 Juli 2018)

Dari pernyataan yang dikemukakan oleh salah seorang petugas pendaftaran (*receptionist*) dapat disimpulkan bahwa penilaian terhadap dimensi ini adalah **berkualitas**. Semua indikator dalam dimensi ini dinilai baik. Hampir senada juga dengan yang diucapkan salah seorang *Apoteker* mengenai dimensi *Reliability* (Kehandalan) menyatakan sebagai berikut:

“Kalau saya menilai mengenai administrasi sudah cukup simpel, tidak terlalu ribet sesuai dengan standar pelayanan, demikian juga masalah kecepatan pelayanan sudah sesuai dengan SOP yang ada. Kalau kesalahan dalam pelayanan tidak ditemukan tidak ada pengaduan dari masyarakat terkait kesalahan dalam pelayanan. Kalau informasi tentang pelayanan itu sudah diumumkan di papan pengumuman dan secara umum pihak rumah sakit sudah menyelesaikan keluhan-keluhan pasien. Jadi kalau secara keseluruhan untuk dimensi ini saya menilai berkualitas”. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 12 Juli 2018)

Dari keterangan apoteker diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian dimensi ini **berkualitas**. Mulai dari administrasi sampai dengan pemberitahuan tentang pelayanan di klinik ini.

Dari hasil wawancara yang berasal dari responden internal diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum mereka menilai dimensi *Reliability* (Kehandalan) adalah **berkualitas**. Mengenai penyediaan loket pengambilan obat memang dirasakan kurang dikarenakan faktor eksternal rumah sakit terkait dengan anggaran baik anggaran yang berhubungan dengan peningkatan sarana prasarana maupun anggaran yang berhubungan dengan penambahan jumlah petugas seperti apoteker yang bertugas di bagian obat. Jumlah Sumber Daya Manusia dan sarana

prasarana berdasarkan data yang ada pada dokumen Renstra RSUD Bangka Tengah dimana terdapat kekurangan Sumber Daya Manusia dan kekurangan sarana prasarana sebagaimana yang telah diuraikan diatas. Adapun mengenai persyaratan administrasi, pelayanan yang cepat, bekerja sesuai dengan SOP, pemberian informasi dan penanganan keluhan itu sudah sesuai dengan Standar Pelayanan RSUD Bangka Tengah dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Adapun Standar Pelayanan dan SOP RSUD sebagai berikut:

1. Standar Pelayanan RSUD pada Rawat Jalan sebagaimana tertera dalam tabel IV.9 dibawah ini:

Tabel IV.9
Standar Pelayanan Rawat Jalan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas / KTP 2. Kartu BPJS bila ada 3. Surat rujukan bila ada
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengambilan nomor antrian 2. Melakukan pendaftaran diloket pendaftaran 3. Menunggu pemanggilan dari klinik 4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan dilakukan pemeriksaan penunjang (Lab atau rongen dll) jika diperlukan. 5. Pemberian terapi atau resep obat 6. Pengambilan obat di depo farmasi 7. Penyelesaian administrasi / pembayaran di kasir 8. Pasien pulang

Sumber: Standar Pelayanan RSUD Bangka Tengah 2017

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa masalah persyaratan administrasi dan prosedurnya terlihat cukup sederhana sehingga mudah untuk dilaksanakan, maka informan dari internal RSUD Bangka Tengah menilai untuk dimensi ini sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

2. Standar Operasional Prosedur (SOP) RSUD Bangka Tengah:

a) Secara umum:

- (1) Petugas (dokter/perawat) memberikan penjelasan secara lengkap kepada pasien/keluarganya (d disesuaikan dengan tingkat pendidikannya) mengenai tindakan yang akan dilakukan terhadap pasien yaitu mengenai manfaat, prosedur tindakan dan resiko yang mungkin timbul bila tindakan dilakukan atau tidak dilakukan.
- (2) Setelah memahami dan menyetujui, pasien/keluarganya mengisi formulir informed consent dan menanda tangani.

b) SOP RSUD Bangka Tengah khusus Kilnik Gigi sebagai berikut:

(1) Menyiapkan alat standar untuk pemeriksaan awal:

- Kaca mulut
- Pinset standar
- Excavator
- Sonde half moon

(2) Memberi salam dan memperkenalkan diri.

(3) Mengecek status pasien/rekam medis dan menanyakan identitas pasien.

c) Menanyakan keluhan pasien, kapan sakitnya, lokasi, sudah berapa lam, penyakit sistemik yang pernah diderita pasien, dll.

d) Mempersilahkan pasien duduk di dental unit.

e) Mencuci tangan.

f) Memakai masker dan sarung tangan.

- g) Melakukan pemeriksaan intra oral dan ekstra oral.
- h) Menentukan diagnosa dan jenis tindakan yang diperlukan.
- i) Melakukan persiapan tindakan.
- j) Menyiapkan alat-alat scaling.
- k) Melakukan scaling secara berurutan tiap gigi di rahang bawah dan rahang atas.
- l) Menginstruksikan pasien untuk kumur-kumur dengan kuat.
- m) Mengoleskan povidone iodine pada giginya jika diperlukan.
- n) Membereskan alat-alat bekas pakai.
- o) Mencuci tangan.
- p) Mengisi rekam medis.
- q) Memberikan resep obat jika diperlukan.
- r) Memberitahukan pasien mengenal hal-hal apa saja yang bisa dilakukan untuk menjaga oral hygienenya.
- s) Mengucapkan terima kasih dan meminta pasien untuk kontrol ulang jika diperlukan.

SOP diatas memberikan gambaran secara rinci mengenai standar operasional yang harus dilakukan oleh setiap petugas. Petugas dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Artinya setiap tindakan yang dilakukan tidak terlepas dari SOP yang ada. SOP berfungsi sebagai instrumen kontrol rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga kualitas pelayanan dapat terukur

dengan baik yang pada akhirnya bisa meningkatkan pelayanan dari waktu ke waktu sesuai dengan perkembangan zaman.

Adapun hasil wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan pasien/keluarga pasien sebagai informan kunci (*key informan*) yang berjumlah tujuh orang mengenai dimensi *Reliability* (Kehandalana) masing-masing menyatakan sebagai berikut:

Informan 1 menyatakan: *“Kalau saya menilai mengenai persyaratan administrasi belum begitu memudahkan karena masih banyak persyaratan-persyaratan yang harus disiapkan, alur pelayanannya masih harus berbelit-belit, jadi kuranglah menurut saya. Masalah kecepatan pelayanan terkadang agak lambat terutama untuk pasien BPJS, tapi kalau pasien umum sepertinya cepat sekali, nggak tau apa sebabnya. Kalau kesalahan dalam pelayanan secara umum tidak ditemukan, cuma itu tadi agak lambat. Mengenai informasi yang berkenaan dengan pelayanan sudah diumumkan dan dikasih tahu kepada pasien. Dan secara umum pihak rumah sakit sudah menyelesaikan keluhan-keluhan pasien. Secara umum menurut saya tidak berkualitas”*. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 16 Juli 2018)

Informan 1 diatas menilai bahwa persyaratan administrasi masih dirasakan berbelit-belit terutama pasien yang menggunakan fasilitas BPJS dikarenakan prosedur rujukannya masih merepotkan, harus dari Puskesmas dahulu, itupun tidak secara langsung bisa ke rumah sakit tetapi harus diselesaikan di Puskesmas terlebih dahulu sampai beberapa saat, kemudian jika memungkinkan baru di rujuk ke rumah sakit. Jadi secara umum informan 1 menilai dimensi ini **tidak berkualitas**.

Pendapat informan 1 diatas hampir senada dengan pendapat dari informan 2 dibawah ini yang menyatakan sebagai berikut:

Informan 2 menyatakan: *“Administrasi untuk berobat saya rasa masih perlu ditingkatkan, karena masih banyak keluhan yang saya dengar dari masyarakat termasuk yang saya alami, saya merasa masih berbelit-belit. Masalah kecepatan dalam pelayanan belum begitu memuaskan, namun masalah kesalahan yang dilakukan oleh petugas secara umum tidak ditemukan. Mengenai informasi yang berkenaan dengan pelayanan pihak rumah sakit memang sudah memberitahukan melalui papan pengumuman atau secara lisan dan menurut saya pihak rumah sakit sudah menyelesaikan keluhan-keluhan pasien”*. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 16 Juli 2018)

Dari hasil wawancara dengan Informan 2 diatas dapat disimpulkan bahwa penilaiannya mengenai dimensi ini hampir sama dengan informan 1 yaitu tidak **berkualitas**. Terutama pada indikator persyaratan administrasi dan kecepatan dalam pelayanan dinilai masih kurang.

Demikian juga pendapat informan 3 yang menyatakan sebagai berikut:

Informan 3 menyatakan: *“Untuk persyaratan administrasi kurang memudahkan karena kita harus mambawa berbagaimacam berkas rujukan-rujukan dari Puskesmas dan BPJS dan petugas yang di loket kurang sehingga bisa menghambat kecepatan pelayanannya. Kalau masalah kesalahan oleh petugas memang tidak ditemukan atau tidak ada kesalahan. Mengenai informasi yang berkenaan dengan pengobatan sudah diberikan atau sudah dijelaskan kepada pasien. Untuk keluhan sudah diselesaika. Menurut saya tidak berkualitaslah”*. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 16 Juli 2018)

Dari hasil wawancara dengan Informan 3 diatas dapat disimpulkan bahwa penilaiannya mengenai dimensi ini hampir sama dengan informan sebelumnya yaitu **tidak berkualitas**. Yang menjadi keluhan tetap pada indikator persyaratan administrasi dan kecepatan

dalam pelayanan. Karena mereka merasakan masih berbelit-belit dan masih lambat. Hampir senada juga menurut penilaian informan 4, dimana dia menyatakan sebagai berikut:

Responden 4 menyatakan: *“Kalau persyaratan administrasi belum memudahkan, masih berbelit-belit termasuk dalam pengambilan obat dirasakan masih belum memudahkan, karena setiap kali kita mengambil obat paling kurang kita menunggu sampai berjam-jam. Untuk pelayanan juga belum begitu cepat, belum menyenangkan, saya rasa belum belum menyenangkan hati masyarakat, karena masyarakat masih banyak yang mengeluh termasuk saya. Untuk informasi memang sudah memberikan informasi kepada pasien. Kalau penyelesaian masalah belum diselesaikan sesuai harapan, secara keseluruhan tidak berkualitas”*. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 21 Juli 2018)

Dari hasil wawancara dengan Informan 4 diatas dapat disimpulkan bahwa penilaiannya mengenai dimensi ini hampir sama dengan informan sebelumnya yaitu **tidak berkualitas**. Yang menjadi keluhan tetap pada indikator persyaratan administrasi dan kecepatan dalam pelayanan. Karena mereka merasakan masih berbelit-belit dan masih lambat. Berbeda dengan penilaian informan 5 dibawah ini, dimana dia menyatakan sebagai berikut:

Informan 5 menyatakan: *“Kalau menurut saya persyaratan administrasi cukup memudahkan, tapi loket pengambilan obat ini masih lama, kasian yang ngambil obat antriannya masih lama. Kalau pelayanan dirasakan cepat dan tepat, dan untuk kesalahan kecil itu ada tapi tidak terlalu patal. Petugas yang memberikan pelayanan sudah bekerja dengan benar sesuai dengan SOP. Kalau informasi yang berhubungan dengan pelayanan sudah di umumkan secara tertulis yang dipasang di papan pengumuman dan dikasih tahu juga secara lisan, jadi secara umum berkualitas”*. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 25 Juli 2018)

Informan 5 diatas menilai dimensi ini secara umum adalah **berkualitas**. Semua indikator mulai dari persyaratan administrasi, bekerja sesuai SOP, kecepatan dalam pelayanan dan pemberian informasi dinilai **berkualitas**. Mereka menilai ini dikarenakan petugas dapat bekerja sesuai dengan SOP yang ada.

Penilaian informan 5 ini hampir senada dengan penilaian informan 6 menilai dimensi *reliability* (kehandalan). Dimana informan 6 menyatakan sebagai berikut:

Informan 6 menyatakan: *“Masalah administrasi sementara ini cukup memudahkan, tetapi kadang-kadang saya mengalami sering kehilangan rekam medis, padahal kartu berobat ada, dan kita sudah sering berobat disitu. Mengenai pelayanan untuk saat ini terbilang lumayan cepat, kemudian petugas sudah bekerja sesuai dengan SOP, dan sudah memberikan informasi tentang waktu pelayanan secara tertulis. Menurut saya secara umum menilai dimensi ini berkualitas”*. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 25 Juli 2018)

Informan 6 diatas menilai dimensi ini secara umum adalah **berkualitas**. Semua indikator mulai dari persyaratan administrasi, bekerja sesuai SOP, kecepatan dalam pelayanan dan pemberian informasi dinilai **berkualitas**. Alasan mengapa mereka menilai ini berkualitas dikarenakan petugas dapat bekerja sesuai dengan SOP yang ada. SOP menjadi pegangan petugas dalam melayani masyarakat sehingga dapat mengurangi keluhan dari pasien/keluarga pasien. Penilaian informan 5 dan 6 ini dikuatkan oleh informan 7, menyatakan sebagai berikut:

Informan 7 menyatakan: “Untuk administrasi iya sudah memudahkan, tapi dari kursi di ruang tunggu kayaknya kurang, masih banyak pasien yang menunggu di luar, pelayanannya cepat, tanggap dan yang pernah saya alami tidak ada kesalahan dalam pelayanan. Petugas sudah bekerja sesuai dengan SOP dan memberikan informasi tentang waktu. Pihak rumah sakit sudah menyelesaikan permasalahan yang ada atau menyelesaikan keluhan masyarakat, jadi secara umum saya menilai dimensi *berkualitas*”. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 25 Juli 2018)

Dari hasil kuesioner dan wawancara mendalam (indepth-interview) dengan para informan baik informan kunci maupun informan dari internal RSUD Bangka Tengah menilai dimensi *reliability* (kehandalan) adalah **berkualitas**. Kecuali ada sebagian menilai **tidak berkualitas** terutama pada indikator persyaratan administrasi yang kurang memudahkan dan kecepatan dalam pelayanan yang dirasakan masih lambat. Namun secara umum mereka menilai **berkualitas**. Artinya petugas sudah bekerja sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) RSUD Bangka Tengah dan sejalan dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan melalui Peraturan Menteri Kesehatan nomor 43 tahun 2016 serta Peraturan Bupati Bangka Tengah tentang Standar Pelayanan Minimal RSUD Bangka Tengah tahun 2017.

- c. Analisis kualitas pelayanan publik di RSUD Bangka Tengah dimensi *Responsiveness* (kehandalan), yaitu keinginan untuk membantu para pemohon pelayanan dan memberikan pelayanan dengan cepat.

Setiap pasien yang datang ke rumah sakit tentu menginginkan sebuah solusi dari masalah yang dia alami. Ketika dia bercerita dan

mengeluhkan sebuah masalah yang ada pada dia maka tugas pelayan rumah sakit untuk mendengarkan dia dengan baik dan memperhatikan setiap detail kebutuhannya. Menanggapi apa yang menjadi keinginannya dan tidak mengabaikannya. Dengan memperhatikan, menanggapi dan melakukan tindakan yang baik maka itu merupakan salah satu indikator pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik.

Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah mengenai dimensi *Responsivness* (kehandalan), maka berikut ini hasil kuesioner dan wawancara mendalam (*in-depth interview*) yang dilakukan dengan informan baik yang berasal dari internal RSUD maupun dengan responden yang berasal dari masyarakat:

Hasil penilaian responden sebagaimana tersaji dalam tabel IV.10

Tabel IV. 10
Tabel Frekuensi Kualitas Pelayanan
di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah
dimensi *Responsivness* (Ketanggapan)
n=30

No	Indikator	Penilaian					Jumlah	Rata-rata	%	Keterangan
		1	2	3	4	5				
1	Pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus tanggap dan siap membantu bila pemohon pelayanan mengalami kesulitan	1	4	30	40	30	105	3.50	70.0	Berkualitas
2	Pegawai yang memberikan pelayanan harus proaktif	0	6	27	40	35	108	3.60	72.0	Berkualitas
3	Pegawai yang memberikan pelayanan harus cepat dalam menangani dan melayani serta menyelesaikan keluhan pemohon pelayanan	1	6	39	16	40	102	3.40	68.0	Cukup Berkualitas
4	Instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila melakukan kesalahan harus segera memperbaikinya dan meminta maaf kepada pemohon pelayanan	3	10	27	24	40	104	3.47	69.3	Cukup Berkualitas
	Nilai Rata-rata						3.49	69.8		Cukup Berkualitas

Sumber: Hasil pengolahan data primer

Catatan:

- 5 : Untuk jawaban yang sangat berkualitas
- 4 : Untuk jawaban yang berkualitas
- 3 : Untuk jawaban yang cukup berkualitas
- 2 : Untuk jawaban yang tidak berkualitas
- 1 : Untuk jawaban yang sangat tidak berkualitas

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai rata-rata dimensi *Responsivness* (Ketanggapan) adalah 3.49. Ini menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan penilaian responden terhadap dimensi ini adalah **cukup berkualitas**, atau sebanyak 69.8% responden menilai dimensi ini **cukup berkualitas**.

Adapun hasil wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan responden internal RSUD dalam hal ini salah seorang dokter yang bertugas di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah menyatakan sebagai berikut:

“Kalau menurut saya pegawai yang melayani sudah memberikan perhatian kepada pasien, saya rasa teman-teman sudah memiliki tanggung jawab moral sesuai dengan tanggung jawab profesi dalam melaksanakan itu, dan cepat dalam menangani keluhan masyarakat, mereka juga sudah proaktif. Kalau ada kesalahan yang dilakukan oleh petugas mereka sudah minta maaf. Kalau secara umum menurut saya berkualitas”. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 10 Juli 2018)

Dari keterangan dokter tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi *responsivness* (kehandalan) dinilai secara umum adalah **berkualitas**. Semua indikator dalam dimensi ini dinilai berkualitas. tidak ada kendala yang dihadapi. Hal ini senada dengan yang kemukakan oleh

salah seorang perawat yang bertugas di instalasi tersebut menyatakan sebagai berikut:

“Memurut saya, petugas sudah tanggap dan siap membantu bila pemohon pelayanan mengalami kesulitan, hanya saja belum maksimal, karena petugasnya memang kurang, kalau petugasnya kurang otomatis biasanya capeknya disitu yang harusnya melayani dengan senyum kadang-kadang nggak bisa lagi. Kemudian dokterpun karena pasiennya banyak harusnya pemeriksaan dokter membutuhkan waktu lima belas menit, karena pasiennya banyak jadi kita gak bisa memberi perhatian lima belas menit itu, jadi perhatiannya sudah berkurang. Kalau berhubungan dengan pelayanan sudah cepatlh, seperti misalnya masalah obat-obatan, masalah antrian yang lama itu sudah diselesaikan secara cepat. Secara umum menurut saya berkualitas”. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 10 Juli 2018)

Dari keterangan seorang perawat diatas dapat disimpulkan bahwa secara umum menilai untuk dimensi *reliability* (ketanggapan) adalah **berkualitas**, artinya petugas sudah ramah, cepat dan tanggap dalam melayani kecuali saat-saat tertentu dimana jumlah pasien cukup banyak.

Hampir senada dengan yang diucapkan oleh salah seorang yang bertugas di bagian loket pendaftaran (*receptionist*) mengenai dimensi *reliability* (ketanggapan) menyatakan sebagai berikut:

“Untuk pegawai yang melayani harus perhatian kepada pasien kalau itu sudah memberikan perhatian, sesuai dengan tugasnya masing-masing. Sudah cepat dalam melayani atau sudah proaktiflah, kalau ada kesalahan yang dilakukan oleh petugas mereka sudah minta maaf. Kalau secara keseluruhan menurut saya berkualitaslah ya” (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 10 Juli 2018)

Menurut salah seorang yang bertugas di bagian loket pendaftaran diatas menilai bahwa dimensi *responsivness* (Ketanggapan) adalah

berkualitas. Petugas sudah melayani penuh perhatian, cepat dan tanggap bahkan bila ada kesalahan mereka tidak segan-segan untuk meminta maaf. Penilaian ini hampir senada dengan yang kemukakan salah seorang yang bertugas di laboratorium mengenai dimensi ini, dimana dia menyatakan sebagai berikut:

“Kalau menurut saya petugas sudah memberikan perhatian saat melayani pasien, sudah tanggap juga dan proaktif dan cepat serta meminta maaf jika ada kesalahan, secara umum menurut saya untuk dimensi ini berkualitas”. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 12 Juli 2018)

Apa yang diucapkan oleh salah seorang yang bertugas di laboratorium diatas mengenai dimensi ini bahwa petugas sudah memberikan perhatian kepada pasien, tanggap dan proaktif dalam melayani pasien, bahkan jika ada kesalahan dalam pelayanan petugas tidak segan-segan untuk meminta maaf. Jadi secara umum menilai dimensi ini **berkualitas.** Demikian juga penilaian yang dikemukakan oleh salah seorang yang bertugas di bagian apotek dimana dia menilai dimensi *responsivness* (ketanggapan) adalah berkualitas sebagaimana pernyataannya dibawah ini:

“Memurut saya pegawai yang memberikan pelayanan sudah memberikan perhatiannya kepada pemohon pelayanan, sudah tanggap dan siap membantu bila pemohon pelayanan mengalami kesulitan. Sudah proaktif dan cepat dalam menangani keluhan. Bagi saya dimensi ini berkualitas”. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 12 Juli 2018)

Pernyataan dari apoteker ini menguatkan penilaian yang dikemukakan oleh rekan yang lainnya dimana untuk dimensi ini dia menilai berkualitas. Sesuai dengan SOP yang ada.

Dari hasil wawancara yang berasal dari informan internal diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum mereka menilai dimensi *responsivness* (ketanggapan) adalah **berkualitas**. Semua indikator pada dimensi ini dinilai berkualitas seperti pegawai harus memberikan perhatian, pegawai harus tanggap dan proaktif dalam melayani, cepat dalam melayani, meminta maaf bila melakukan kesalahan. Dalam arti kata sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) RSUD Bangka Tengah, serta sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik.

Adapun hasil wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan pasien/keluarga pasien sebagai informan kunci (*key informan*) yang berjumlah tujuh orang mengenai dimensi *Reliability* (Kehandalana) masing-masing menyatakan sebagai berikut:

Informan 1 menyatakan: *“Kalau menurut saya petugas belum memberikan perhatian saat melayani pasien, masih kurang, mulai dari pendaftaran sampai ke ruangan yang dituju dan belum begitu tanggap dan proaktif serta masih lambat dalam melayani serta belum meminta maaf jika ada kesalahan. Untuk keseluruhan saya menilainya cukup berkualitas”*. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 16 Juli 2018)

Dari pernyataan informan 1 diatas dapat disimpulkan bahwa dia menilai dimensi ini secara umum adalah **cukup berkualitas**. Semua indikator mulai dari petugas harus memberikan perhatian kepada

pasien/keluarga pasien, ketanggapan, kecepatan, keaktifan, menyelesaikan keluhan pasien dan meminta maaf jika ada kesalahan dan segera memperbaikinya semuanya dinilai **cukup berkualitas**. Senada dengan yang dikemukakan informan 2 yang menyatakan:

Informan 2 menyatakan: *“kalau menurut saya petugas belum maksimal memberikan perhatian, belum begitu tanggap dan proaktif dalam membantu masyarakat. Kalau ada kesalahan belum segera memperbaiki dan meminta maaf dan memberikan pengertian jadi kedepannya tetap harus ditingkatkan. Untuk keseluruhan cukup berkualitas”*. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 16 Juli 2018)

Dari pernyataan informan 2 diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi ini secara umum dinilai **cukup berkualitas**. Semua indikator dinilai **cukup berkualitas** dengan catatan agar ditingkatkan pelayanannya dimasa yang akan datang. Sedikit berbeda dengan yang dikemukakan oleh informan 3 yang menyatakan:

Informan 3 menyatakan: *“Kalau menurut saya pegawai lumayan care terhadap pasien, siap membantu jika pasien membutuhkan pertolongan cukup, aktif dan cukup cepat. Jika ada kesalahan yang dilakukan mereka segera meminta maaf. Jadi secara umum untuk dimensi ini menurut saya berkualitas”*. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 16 Juli 2018)

Informan 3 diatas menilai dimensi ini secara umum adalah **berkualitas**. Semua indikator pada dimensi ini dinilai berkualitas seperti pegawai harus memberikan perhatian, pegawai harus tanggap dan proaktif dalam melayani, cepat dalam melayani, meminta maaf bila melakukan kesalahan. Dalam arti kata sudah sesuai dengan Standar

Pelayanan Minimal dan SOP RSUD Bangka Tengah, serta sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik.

Pernyataan informan 3 diatas dikuatkan oleh pernyataan yang dikemukakan oleh informan 4 yang menyatakan sebagai berikut:

Informan 4 menyatakan: *“Kalau menurut saya petugas sudah memberikan perhatian saat melayani pasien namun belum maksimal demikian juga masalah ketanggapan, proaktif dan kecepatan masih perlu ditingkatkan, artinya belum maksimal. Mengenai meminta maaf jika ada kesalahan, saya belum bisa menilai karena belum pernah mengalami. Kalau dirata-ratakan saya menilai cukup berkualitas”*. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 21 Juli 2018)

Dari pernyataan informan 4 diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi ini dinilai secara umum **cukup berkualitas**. Semua indikator dinilai **cukup berkualitas**. Semua indikator pada dimensi ini dinilai cukup berkualitas seperti pegawai harus memberikan perhatian, pegawai harus tanggap dan proaktif dalam melayani, cepat dalam melayani, meminta maaf bila melakukan kesalahan. Dalam arti kata sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal dan SOP RSUD Bangka Tengah, serta sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik. Namun harus ditingkatkan dimasa-masa yang akan datang. Penilaian ini senada dengan yang dikemukakan oleh informan 5 yang menyatakan sebagai berikut:

Responden 5 menyatakan: *“Berkenaan dengan pelayanan masih belum memberikan perhatian yang baik kepada pelanggan atau masyarakat, karena masih banyak keluhan yang belum ditanggapi. Jadi belum begitu tanggap dan belum begitu proaktif. kalau ada kesalahan setahu saya belum ada meminta maaf nggak tau kalau dengan yang lain, tapi yang saya alami belum. Kalau secara keseluruhan berkualitas”*. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 21 Juli 2018)

Dari pernyataan informan 5 diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi ini dinilai cukup **berkualitas**. Penilaian ini sedikit berbeda dengan penilaian informan sebelumnya. Dimana informan 5 menilai secara umum dimensi *responsiveness* (ketanggapan) adalah **cukup berkualitas**. Semua indikator dinilai **cukup berkualitas**. Seperti pegawai harus memberikan perhatian, pegawai harus tanggap dan proaktif dalam melayani, cepat dalam melayani, meminta maaf bila melakukan kesalahan. Dalam arti kata belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal dan SOP RSUD Bangka Tengah, serta belum sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik. Penilaian informan 5 diatas hampir senada dengan penilaian informan 6 yang menyatakan sebagai berikut:

Responden 6 menyatakan: *“Menurut penilaian saya tentang pegawai yang memberikan pelayanan sudah memberikan perhatiannya kepada pemohon pelayanan, cuma belum begitu tanggap atau masih lambat, tetapi cukup membantu bila pemohon pelayanan mengalami kesulitan, belum proaktif dan belum cepat dalam menangani keluhan. Mengenai instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila melakukan kesalahan tidak segera memperbaikinya dan belum meminta maaf kepada pemohon pelayanan, untuk keseluruhan indikator ini menurut saya cukup berkualitas”*. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 25 Juli 2018)

Dari pernyataan informan 6 diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi ini dinilai **cukup berkualitas**. Semua indikator dinilai **cukup berkualitas**. Seperti pegawai harus memberikan perhatian, pegawai harus tanggap dan proaktif dalam melayani, cepat dalam melayani, meminta maaf bila melakukan kesalahan. Dalam arti kata masih perlu

ditingkatkan lagi. Penilaian informan 6 diatas berbeda dengan penilaian informan 7 yang menyatakan sebagai berikut:

Informan 7 menyatakan: *“Menurut yang saya tahu kalau pegawai yang memberikan pelayanan itu sudah memberikan perhatiannya kepada pemohon pelayanan, cuma belum begitu memuaskan, misalnya ketika pasien mendaftar di IGD para petugas belum begitu respon, belum begitu cepat dan tanggap sehingga pasien harus menunggu tanpa ada pelayanan yang segera. Belum membantu bila pemohon pelayanan mengalami kesulitan, belum proaktif dan belum cepat dalam menangani keluhan. Mengenai instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila melakukan kesalahan belum segera memperbaikinya dan belum meminta maaf kepada pemohon pelayanan, namun secara umum cukup berkualitas”*. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 25 Juli 2018)

Informan 7 diatas menilai secara umum adalah **cukup berkualitas**. Semua indikator dinilai **cukup berkualitas**. Seperti pegawai harus memberikan perhatian, pegawai harus tanggap dan proaktif dalam melayani, cepat dalam melayani, meminta maaf bila melakukan kesalahan. Dalam arti kata belum memuaskan dan masih perlu ditingkatkan lagi.

Dari hasil kuesioner dan wawancara mendalam (indepth-interview) dengan para informan baik informan kunci (*key informan*) maupun informan dari internal RSUD Bangka Tengah menilai dimensi *responsiveness* (ketanggapan) adalah **cukup berkualitas**. Sebagian besar informan menilai dimensi ini **cukup berkualitas** dan sebagian kecil menilai **tidak berkualitas**, terutama pada indikator ketanggapan dan kecepatan petugas dalam melayani pasien dirasakan masih perlu ditingkatkan. Dalam arti kata belum sesuai dengan Standar Pelayanan

Minimal yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan melalui Peraturan Menteri Kesehatan nomor 43 tahun 2016 serta Peraturan Bupati Bangka Tengah tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) RSUD Bangka Tengah tahun 2017 dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Namun secara umum menilai dimensi ini **cukup berkualitas**.

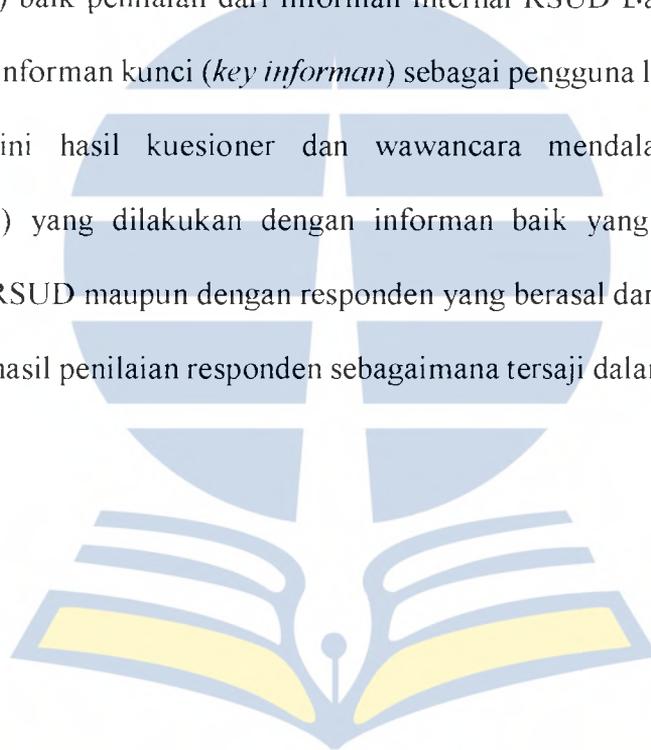
d. Analisis kualitas pelayanan publik di RSUD Bangka Tengah dimensi Assurance (jaminan), yaitu pengetahuan dan sopan santun para pegawai pemberi pelayanan, dan kemampuannya untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada para pemohon pelayanan.

Dalam kehidupan bermasyarakat, seseorang sering dinilai dari tutur katanya, sikap dan perilakunya serta kemampuannya. Begitu pula dalam pelayanan publik. Tutur kata, sikap dan perilaku serta kompetensi/kemampuan para pemberi pelayanan seringkali dijadikan obyek penilaian dimana nilai-nilai dasar tersebut dijadikan ukurannya. Disamping nilai-nilai dasar tersebut, ada juga nilai-nilai lain yang dianggap penting untuk mensukseskan pemberian pelayanan, yang dari waktu ke waktu terus dinilai, dikembangkan dan dipromosikan seperti jujur, kerja keras dan bertanggung jawab.

Pelayanan yang berkualitas harus dilakukan oleh petugas yang memiliki kapasitas dan kapabelitas yang baik. Hal tersebut bisa dirasakan pelanggan ketika pelanggan berhubungan langsung dengan pelayan. Salah satu indikator yang dapat ditangkap oleh pelanggan dalam

merasakan kepuasan dalam pelayanan adalah etika yang ditunjukkan oleh pemberi layanan disamping kompetensi yang berhubungan dengan pelayanan. Etika memiliki dampak yang cukup besar dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. Maka para petugas pelayanan harus memberikan perhatian tentang pentingnya etika. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan bagi seorang pelayan tentang etika pelayanan seperti penampilan, sikap dan perilaku, cara berpakaian, cara menjawab dan memberikan penjelasan, dll. Etika ini tertera dalam prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana yang telah dijelaskan diatas.

Bagaimana penilaian informan terhadap dimensi *assurance* (jaminan) baik penilaian dari informan internal RSUD Bangka Tengah maupun informan kunci (*key informan*) sebagai pengguna layanan, maka berikut ini hasil kuesioner dan wawancara mendalam (*in-depth interview*) yang dilakukan dengan informan baik yang berasal dari internal RSUD maupun dengan responden yang berasal dari masyarakat. Adapun hasil penilaian responden sebagaimana tersaji dalam tabel **IV.11**



Tabel IV.11
Tabel Frekuensi Kualitas Pelayanan
di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah
Dimensi *Assurance* (jaminan)
n=30

No	Indikator	Penilaian					Jumlah	Rata-rata	%	Keterangan
		1	2	3	4	5				
1	Instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mampu memberikan rasa aman dan nyaman	0	6	33	28	45	112	3.73	74.67	Berkualitas
2	Instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mampu memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pemohon pelayanan, bahwa di instansi ini bebas dari percaloan dan pungutan liar	0	10	18	28	60	116	3.87	77.33	Berkualitas
3	Pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus menguasai setiap pertanyaan pemohon pelayanan	0	6	27	32	50	115	3.83	76.67	Berkualitas
4	Pegawai memberikan keterangan yang jelas terhadap pasien	0	8	24	36	45	113	3.77	75.33	Berkualitas
	Rata-rata						3.81	76.0		

Sumber: Hasil pengolahan data primer

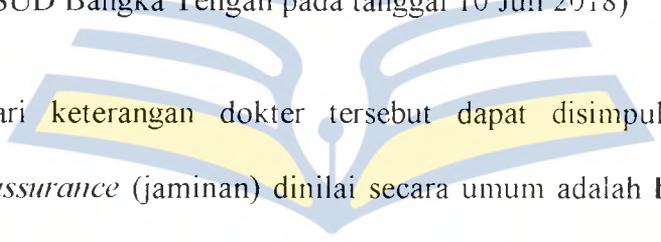
Catatan:

- 5 : Untuk jawaban yang sangat berkualitas
- 4 : Untuk jawaban yang berkualitas
- 3 : Untuk jawaban yang cukup berkualitas
- 2 : Untuk jawaban yang tidak berkualitas
- 1 : Untuk jawaban yang sangat tidak berkualitas

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai rata-rata dimensi *assurance* (jaminan) adalah 3.81. Ini menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan penilaian responden terhadap dimensi ini adalah **berkualitas**, atau sebanyak 76% responden menilai dimensi ini **berkualitas**.

Adapun hasil wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan responden internal RSUD dalam hal ini salah seorang dokter yang bertugas di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah menyatakan sebagai berikut:

“Mengenal instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mampu memberikan rasa aman dan nyaman bahwa kalau itu kami sebagai penyelenggara sudah memberikan rasa aman dan alhamdulillah kunjungan pasien cukup baik, satpam kita siapkan, cuma CCTV kondisinya rusak karena di sambar petir. Jadi pada dasarnya sudah memberikan rasa aman. Mengenai biaya retribusi itu dikawal dengan aturan keuangan 1x24 jam harus ditetapkan, alur pembayaran ada di satu petugas pemungut, dengan ade die (ada dia) disitu dia tidak bisa melakukan pemungutan dan pembayaran cash di tempat, kecuali di UGD, di UGD ini kalau kasus rontgen ini pasien langsung datang dan pulang, disini akan dilakukan pencatatan, tetapi tetap dasarnya retribusi yang ditetapkan Perda, artinya instansi ini bebas dari percalon. Kalau mengenai pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus menguasai setiap pertanyaan pemohon pelayanan, kalau yang dari luar dokter KDS seperti itu, atau dokter yang ada di rawat jalan seperti Dokter Penyakit Dalam itu dokternya didampingi oleh perawat, sehingga dokternya faham, tetapi kalau secara substansi misalnya mengenai obat-obatan nah itu harus, harus faham sesuai dengan bidangnya, nah itu memahami selain itu petugas sudah memberikan keterangan yang jelas terhadap pasien, cuma kadang-kadang masalah bahasanya saja ada yang kurang mengerti bahasa daerah setempat. Jadi secara umum menurut saya untuk dimensi ini berkualitas”. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 10 Juli 2018)



Dari keterangan dokter tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi *assurance* (jaminan) dinilai secara umum adalah **berkualitas**. Para petugas pelayanan dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan kompetensinya masing-masing. Selain itu mereka dapat menerapkan Standar Pelayanan Minimal dan dapat menjalankan SOP yang ada. Semua pegawai dapat memberikan rasa aman dan nyaman dan dapat

menjamin bahwa di instansi ini bebas dari percaloan. Penilaian ini dikuatkan oleh salah seorang perawat yang bertugas di instalasi tersebut, di mana dia menyatakan sebagai berikut:

“Untuk rasa aman menurut saya meskipun belum cukup normal kalau dipersentasekan sekitar 80 persenlah sudah diberikan rasa aman dan nyamanlah. Kalau untuk memberikan jaminan kita sudah, artinya kita sudah menyebarkan benner-benner bahwa tidak ada pungutan-pungutan diluar dari petugas. Semua pembayaran melalui kasir selain di kasir nggak boleh, kalau dulu pembayarannya per-bagian tetapi sekarang sekarang nggak, kalau dulu memang ada kita temukan percaloan kalau sekarang tidak. Untuk menguasai pertanyaan pasien kalau menurut saya sudah menguasai. Masalah memberikan kejelasan juga secara umum sudah memberikan keterangan yang jelas, kayak BPJS biasanya kita jelaskan secara detail. Secara keseluruhan saya nilai berkualitas ”. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 10 Juli 2018)

Dari keterangan perawat diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi *assurance* (jaminan) dinilai secara umum adalah **berkualitas**. Para petugas pelayanan dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan kompetensinya masing-masing. Selain itu mereka dapat menerapkan Standar Pelayanan Minimal dan dapat menjalankan SOP yang ada. Semua pegawai dapat memberikan rasa aman dan nyaman dan dapat menjamin bahwa di instansi ini bebas dari percaloan dan pungutan liar. Untuk menghindari percaloan dan pungutan liar pihak RSUD menyebarkan benner yang isinya diantaranya menjelaskan tentang persyaratan dan biaya serta sistem pembayaran, dimana sistem pembayarannya yang melalui satu pintu sehingga dapat menghindari percaloan dan pungutan liar.

Demikian juga penilaian yang dilakukan oleh salah seorang yang bertugas di bagian loket pendaftaran (*receptionist*) mengenai dimensi *assurance* (jaminan) menyatakan sebagai berikut:

“Untuk rasa aman menurut saya sudah aman dan nyaman ya karena kita ada petugas keamanan dan kebersihan meskipun petugasnya masih kurang. Kalau untuk memberikan jaminan tidak ada pungutan liar iya sudah soalnya tidak kita temukan kasus ada pungutan liar dan percaloan. Demikian juga untuk menguasai pertanyaan pasien kalau menurut saya sudah menguasai. Masalah memberikan kejelasan juga secara umum sudah memberikan keterangan yang jelas. Jadi secara umum berkualitas”. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 10 Juli 2018)

Dari keterangan salah seorang yang bertugas di bagian loket pendaftaran (*receptionist*) diatas semakin menguatkan penilaian sebelumnya yang mana dia menilai dimensi *assurance* (jaminan) secara umum adalah **berkualitas**. Walaupun dengan segala keterbatasan namun tetap memberikan pelayanan yang prima dalam segala aspek pada dimensi ini. Terutama masalah kebersihan, walaupun jumlah petugas sangat terbatas namun tetap memberikan suasana rumah sakit yang bersih dan nyaman.

Penilaian salah seorang yang bertugas di bagian loket pendaftaran (*receptionist*) ini hampir senada dengan yang diucapkan salah seorang yang bertugas di laboratorium mengenai dimensi ini, dimana dia menyatakan sebagai berikut:

“Menurut saya pihak rumah sakit sudah mampu memberikan rasa aman dan nyaman, jarang sekali kejahatan baik pencurian maupun kejahatan lain yang terjadi di rumah sakit yang dialami pasien atau keluarga pasien. Pihak rumah sakit juga sudah

memberikan keyakinan dan kepercayaan bahwa disini tidak ada pungutan liar. Mengenai penguasaan pertanyaan pasien atau keinginan pasien saya rasa cukup menguasai. Dan cukup memberikan keterangan yang jelas". (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 12 Juli 2018)

Apa yang diucapkan oleh salah seorang yang bertugas di laboratorium diatas mengenai dimensi ini adalah semakin menguatkan penilaian yang dilakukan oleh rekan sejawatnya. Semua indikator dalam dimensi ini dinilai **berkualitas** terutama rasa aman dan nyaman. Dimana jarang sekali ditemukan kasus yang dialami pasien terkait dengan kehilangan barang milik mereka. Demikian juga masalah kompetensi petugas dinilai **berkualitas**. Penilaian dimensi *assurance* (jaminan) ini diperkuat oleh penilaian yang dikemukakan oleh seorang apoteker yang menyatakan sebagai berikut:

"Mampu memberikan rasa aman dan nyaman karena ada yang jaga atau security, mampu merikan kepada pasien atau keluarga kalau disini tidak ada pungutan liar melalui pamplet, stiker, masalah menguasai pertanyaan tergantung posisi, tidak semua mereka menguasai, tergantung tupoksi masing-masing. Kalau memberikan keterangan cukup jelas, misalnya minum obat harus teratur, secara umum oke". (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 12 Juli 2018)

Pernyataan dari apoteker ini semakin menguatkan penilaian yang diberikan oleh rekan-rekan sebelumnya dimana untuk dimensi ini dia menilai **berkualitas**.

Dari hasil wawancara yang berasal dari informan internal diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum mereka menilai dimensi *assurance* (jaminan) adalah **berkualitas**. Semua indikator pada dimensi

ini dinilai berkualitas seperti instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mampu memberikan rasa aman dan nyaman, pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus menguasai setiap pertanyaan pemohon pelayanan, dan peugas memberikan keterangan yang jelas terhadap pasien. Instansi dan para petugas telah menjalankan tugasnya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) RSUD Bangka Tengah, serta sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik. Penjelasan mengenai Standar Pelayanan Minimal dan SOP RSUD Bangka Tengah serta prinsip-prinsip pelayanan publik telah diuraikan di atas.

Instansi ini juga telah melaksanakan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar. Dalam peraturan presiden tersebut dikatakan bahwa bahwa praktik pungutan liar telah merusak sendi kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara sehingga perlu upaya pemberantasan secara tegas, terpadu, efektif, efisien, dan mampu menimbulkan efek jera. Dalam upaya pemberantasan pungutan liar perlu dibentuk satuan tugas sapu bersih pungutan liar. Masyarakat dapat berperan serta dalam pemberantasan pungutan liar, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media elektronik atau non elektronik. Peran serta masyarakat dilakukan dalam bentuk pemberian informasi, pengaduan, pelaporan, dan/atau bentuk lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun hasil wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan pasien/keluarga pasien sebagai informan kunci (*key informan*) yang berjumlah tujuh orang mengenai dimensi *assurance* (jaminan) masing-masing menyatakan sebagai berikut:

Informan 1: *“Belum memberikan rasa aman dan nyaman, kadang-kadang tidak menyenangkan, malah tambah sakit, padahal tujuan kita ingin sembuh, demikian juga masalah jaminan pungutan liar kurasa belum, untuk menjawab pertanyaan pasien memang menguasai tapi kadang-kadang mereka tidak menerima alasan, mereka kurang percaya, misalnya masalah ekonomi atau keuangan, tapi sudah memberikan keterangan yang jelas kepada pasien, tetapi kadang mereka memberikan keterangan yang berbeda dengan rumah sakit lain dalam menganalisa suatu penyakit, jadi secara umum belum bagus, atau kurang berkualitas”*. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 16 Juli 2018)

Dari pernyataan informan 1 diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi ini dinilai **tidak berkualitas**. Semua indikator mulai dari instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mampu memberikan rasa aman dan nyaman, pegawai yang memberikan pelayanan kepada msyarakat harus menguasai setiap pertanyaan pemohon pelayanan, dan peugas memberikan keterangan yang jelas terhadap pasien, semuanya dinilai kurng berkualitas. hal ini dikarenakan para petugas belum melaksanakan Standar Pelayanan dan SOP yang ada secara baik sehingga dirasakan pelayanannya belum memuaskan. Berbeda dengan penilaian dari informan 2 dimana dia menyatakan sebagai berikut:

Informan 2 menyatakan: *“Kalau aman dan nyaman mereka sudah mampu menjamin, sejauh ini tidak ada keluhan dari pasien tentang kehilangan barang dan sejenisnya, kalau tentang pungutan liar sejauh ini tidak ada pemberitahuan, tetapi yang kita rasakan tidak ada pungutan liar, Mengenai pertanyaan pasien sejauh yang saya tahu menguasai semua, dan petugas sudah memberikan keterangan yang jelas, kalau secara umum cukup”*. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 16 Juli 2018)

Dari pernyataan yang dikemukakan oleh informan 2 di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi ini dinilai **cukup berkualitas**. Semua indikator dinilai cukup berkualitas. Dengan catatan bahwa untuk pungutan liar kurang sosialisasi, meskipun demikian tidak ada kasus pungutan liar yang dialami oleh pasien. Pernyataan informan 2 ini diperkuat oleh pernyataan dari informan 3 sebagaimana dinyatakan dibawah ini:

Informan 3 menyatakan: *“Kalau saya sih, instansi sudah memberikan rasa aman dan nyaman ya, karena tidak ada kejadian yang merugikan pasien atau keluarganya. Kalau masalah jaminan pungutan liar kwasa sudah ada soalnya berobat disini tidak ada tambahan biaya kecuali obat yang tidak ditanggung BPJS, untuk menjawab pertanyaan pasien para petugas cukup menguasai, dan sudah memberikan keterangan yang jelas kepada pasien, jadi kalau menurut saya secara umum berkualitas”*. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 16 Juli 2018)

Dari pernyataan informan 3 di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi ini dinilai **berkualitas**. Semua indikator dinilai berkualitas. Instansi ini dan para petugas pelayanan sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal dan SOP RSUD Bangka Tengah, serta sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik.

Pernyataan ini diperkuat oleh pernyataan yang dikemukakan oleh informan 4 yang menyatakan sebagai berikut:

Informan 4 menyatakan: *“Setahu saya pihak rumah sakit sudah memberikan rasa aman dan nyaman, dengan adanya tempat yang hijau, asri dan bersih. Kalau masalah jaminan pungutan liar menurut saya sudah ada jaminan soalnya tidak ada atau jaranglah kita dengar ada pungutan liar. Untuk menjawab pertanyaan pasien oleh petugas saya rasa petugas cukup menguasai dan sudah memberikan keterangan yang jelas kepada pasien, kalau secara umum oke, cukup berkualitas”*. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 21 Juli 2018)

Dari pernyataan informan 4 diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi ini dinilai **berkualitas**. Semua indikator dinilai berkualitas. Informan 4 merasakan kenyamanan dan kesejukan dikarenakan ada pengamanan yang diberikan dan suasana RSUD yang asri, penuh dengan pepohonan dan taman yang hijau. Tidak adanya temuan berupa pungutan liar dan para petugas sudah melayani sesuai dengan kompetensinya masing-masing sehingga mampu memberikan penjelasan yang baik kepada pasien/keluarga pasien.

Penilaian ini juga diperkuat dengan penilaian yang dilakukan oleh informan 5 yang menyatakan sebagai berikut:

Informan 5 menyatakan: *“Yang saya rasakan sudah memberikan rasa aman dan nyaman, tempatnya bersih dan sejuk, tidak sumpek. Kalau masalah jaminan pungutan liar menurut saya sudah ada jaminan soalnya tidak ada atau jaranglah kita dengar ada pungutan liar. Untuk menjawab pertanyaan pasien oleh petugas saya rasa petugas cukup menguasai dan sudah memberikan keterangan yang jelas kepada pasien, secara umum baguslah”*. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 21 Juli 2018)

Dari pernyataan yang dikemukakan oleh informan 5 diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi ini dinilai **berkualitas**. Semua indikator dinilai berkualitas. Informan 5 merasakan kenyamanan dan kesejukan dikarenakan suasana rumah sakit yang bersih dan adanya pengamanan yang diberikan. Demikian juga tidak adanya temuan berupa pungutan liar dan para petugas sudah melayani sesuai dengan kompetensinya masing-masing dan mampu menguasai bidang tugasnya masing-masing. Dalam arti kata sudah melaksanakan tugas sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) RSUD Rumah Sakit Bangka Tengah dan juga telah menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima. Sebagaimana yang dikemukakan oleh informan 6, yang mana dia menyatakan sebagai berikut:

Informan 6 menyatakan: *“Kalau saya merasakan instansi sudah memberikan rasa aman dan nyaman, tempatnya agak hijau, asri dan bersih, enaklah pokoknya. Kalau masalah jaminan tidak ada pungutan liar tidak ada ya, tetapi tidak pernah kita menjumpai kasus pungutan liar, terutama saya sendiri tidak pernah mengalaminya. Untuk menjawab pertanyaan pasien oleh petugas menurut saya petugas menguasai dan sudah memberikan keterangan yang jelas kepada pasien, secara keseluruhan untuk dimensi ini saya beri nilai berkualitas”*. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 25 Juli 2018)

Dari pernyataan informan 6 diatas dapat semakin menguatkan penilaian informan sebelumnya, dimana dia menilai dimensi ini adalah **berkualitas**. Semua indikator dalam dimensi *assurance* (jaminan) dinilai **berkualitas**.

Penilaian dari informan diatas sedikit berbeda dengan penilaian yang dikemukakan oleh informan 7, yang mana dia menyatakan sebagai berikut:

Informan 7 menyatakan: “Memurut saya mengenai instansi sudah memberikan rasa aman dan nyaman suda, sudah aman dan nyaman. Kalau masalah jaminan tidak ada pungutan liar saya rasa belum ada jaminan, karena belum ada pemberitahuan yang masif melalui papan pengumuman atau pamplet-pamplet. Untuk menjawab pertanyaan pasien oleh petugas memurut saya sebagian petugas sudah menguasai tapi sebagian belum. Kalau petugas sudah memberikan penjelasan yang jelas kepada pasien iya memurut saya, kalau secara keseluruhan cukup berkualitas”. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 25 Juli 2018)

Dari pernyataan informan 7 diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi *assurance* (jaminan) ini dinilai **cukup berkualitas**. Indikator yang dinilai kurang berkualitas adalah tentang jaminan instansi terhadap pungutan liar. Karena informan 7 merasakan tidak adanya sosialisasi tentang pungutan liar.

Dari hasil kuesioner dan wawancara mendalam (*indepth-interview*) terhadap para informan baik informan kunci (*key informan*) maupun informan dari internal RSUD Bangka Tengah dapat disimpulkan bahwa dimensi *assurance* (jaminan) dinilai **berkualitas**, terutama yang berkaitan dengan indikator tentang jaminan tidak ada pungutan liar. Dimana para informan menilai bahwa instansi RSUD bangka Tengah khususnya dibagian Poliklinik Gigi tidak menemukan adanya pungutan liar. Ini artinya instansi ini menerapkan peraturan presiden nomor 87 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar. Dalam Peraturan Presiden tersebut dikatakan bahwa praktik pungutan liar telah merusak

sendi-sendi kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara sehingga perlu upaya pemberantasan secara tegas, terpadu, efektif, efisien, dan mampu menimbulkan efek jera. Masyarakat dapat berperan serta dalam pemberantasan pungutan liar, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media elektronik atau non elektronik. Peran serta masyarakat dilakukan dalam bentuk pemberian informasi, pengaduan, pelaporan, dan/atau bentuk lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

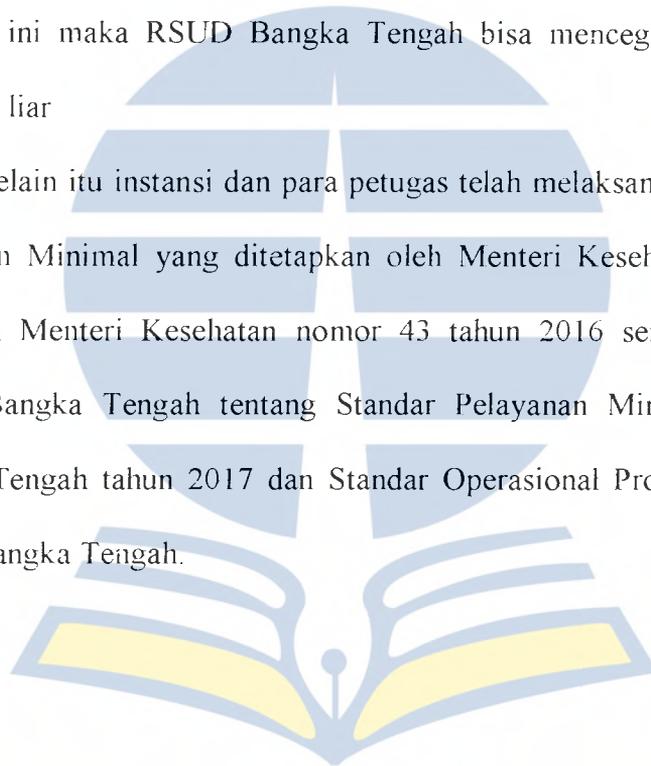
Di dalam peraturan presiden tersebut juga dinyatakan bahwa Satgas Saber Pungli mempunyai tugas melaksanakan pemberantasan pungutan liar secara efektif dan efisien dengan mengoptimalkan pemanfaatan personil, satuan kerja, dan sarana prasarana, baik yang berada di kementerian/lembaga maupun pemerintah daerah. Di dalam Pasal 4 undang-undang tersebut dijelaskan bahwa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Satgas Saber Pungli mempunyai wewenang:

- a) membangun sistem pencegahan dan pemberantasan pungutan liar;
- b) melakukan pengumpulan data dan informasi dari kementerian/lembaga dan pihak lain yang terkait dengan menggunakan teknologi informasi;
- c) mengoordinasikan, merencanakan, dan melaksanakan operasi pemberantasan pungutan liar;
- d) melakukan operasi tangkap tangan;
- e) memberikan rekomendasi kepada pimpinan kementerian/lembaga serta kepala pemerintah daerah untuk

- memberikan sanksi kepada pelaku pungli sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f) memberikan rekomendasi pembentukan dan pelaksanaan tugas unit Saber Pungli di setiap instansi penyelenggara pelayanan publik kepada pimpinan kementerian/lembaga dan kepala pemerintah daerah; dan
 - g) melaksanakan evaluasi kegiatan pemberantasan pungutan liar.

Dari pasal diatas dapat dipahami bahwa setiap instansi pada Pemerintah Daerah harus turut andil dalam pemberantasan pungutan liar dengan membentuk tim Saber Pungli. Dengan menerapkan Peraturan Presiden ini maka RSUD Bangka Tengah bisa mencegah terjadinya pungutan liar

Selain itu instansi dan para petugas telah melaksanakan Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan melalui Peraturan Menteri Kesehatan nomor 43 tahun 2016 serta Peraturan Bupati Bangka Tengah tentang Standar Pelayanan Minimal RSUD Bangka Tengah tahun 2017 dan Standar Operasional Prosedur (SOP) RSUD Bangka Tengah.



- e. **Analisis kualitas pelayanan publik di RSUD Bangka Tengah dimensi *Empathy* yaitu memberikan perhatian penuh atau memudahkan terhadap para pemohon pelayanan atau memberikan perhatian yang tulus tanpa pamrih terhadap para pemohon pelayanan.**

Setiap manusia membutuhkan pelayanan. Pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima.

Menurut Kotler (2003:6) *“A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It’s production may or may not be tied in physical produce”*. (Pelayanan merupakan setiap tindakan atau pelaksanaan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya menunjukkan tidak nyata dan tidak mengakibatkan kekuasaan atas segala sesuatunya”).

Dari pendapat Kotler diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang diberikan kepada orang lain yang tidak dapat dilihat namun bisa dirasakan.

Sudah menjadi tugas para pelayan publik untuk memperhatikan pemohon pelayanan dan memudahkan serta bekerja tanpa pamrih karena hakikatnya para pelayan publik sudah digaji oleh masyarakat melalui pajak yang dibayarkan. Oleh sebab itu sudah menjadi kewajiban para pelayan publik untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari transparansi, yakni pelayanan

bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas dan kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain, demikian juga dengan memperhatikan keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pemerintah dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat. Aparatur penyelenggara harus merasa memiliki kewajiban hukum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat merasa apa yang harus dilakukan oleh aparatur Negara tersebut merupakan hak dari masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas tentu memiliki kriteria. Kriteria dalam pelayanan ini diantaranya diatur dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh instansi yang bersangkutan dengan mengacu pada keputusan instansi di atasnya.

Bagaimana penilaian informan terhadap dimensi *emphaty* (empati) baik penilaian dari informan internal RSUD Bangka Tengah maupun informan kunci (*key informan*) sebagai pengguna layanan, maka berikut ini hasil kuesioner dan wawancara mendalam (*in-depth interview*) yang dilakukan dengan informan baik yang berasal dari internal RSUD maupun dengan responden yang berasal dari masyarakat: Hasil penilaian responden sebagaimana tersaji dalam tabel IV. 12.

Tabel IV.12
Tabel Frekuensi Kualitas Pelayanan
di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah
Dimensi *Emphaty*: (Empati)
n=30

No	Indikator	Penilaian					Jumlah	Rata-rata	%	Keterangan
		1	2	3	4	5				
1	Pimpinan instansi dan atau pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mudah dihubungi dengan telepon dan mudah ditemui	1	12	39	20	25	97	3.23	64.7	Cukup Berkualitas
2	Instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat membantu pemohon pelayanan tanpa pamrih atau tulus ikhlas karena kewajibannya	0	8	30	32	35	105	3.50	70.0	Cukup Berkualitas
3	Prosedur atau proses pelayanan harus berjalan lancar. sehingga tidak menimbulkan antrian	2	10	33	24	30	99	3.30	66.0	Cukup Berkualitas
4	Petugas mengerti keinginan pasien	0	10	27	44	20	101	3.37	67.3	Cukup Berkualitas
5	Petugas harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani pasien	0	6	36	16	55	113	3.77	75.3	Berkualitas
6	Memberikan informasi kepada pasien apabila ada hal baru dalam pelayanan kesehatan	0	8	27	24	55	114	3.80	76.0	Berkualitas
	Nilai Rata-rata						3.49	69.9		Cukup Berkualitas

Sumber: Hasil pengolahan data primer

Catatan:

- 5 : Untuk jawaban yang sangat berkualitas
- 4 : Untuk jawaban yang berkualitas
- 3 : Untuk jawaban yang cukup berkualitas
- 2 : Untuk jawaban yang tidak berkualitas
- 1 : Untuk jawaban yang sangat tidak berkualitas

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai rata-rata dimensi *Emphaty* (Empati) adalah 3.49. Ini menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan penilaian responden terhadap dimensi ini adalah **cukup berkualitas**, atau sebanyak 69.9% responden menilai dimensi ini **cukup berkualitas**.

Adapun hasil wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan responden internal RSUD dalam nal ini salah seorang dokter yang bertugas di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah menyatakan sebagai berikut:

Menurut saya “*Petugas dan pimpinan instansi ini bisa ditemui, hampir dua puluh empat jam, HP ibu direktur juga demikian dan kbid-kbid juga sama, membantu pemohon pelayanan tanpa pamrih atau tulus ikhlas karena kewajibannya, mengenai prosedur atau proses pelayanan sudah berjalan lancar, sehingga tidak menimbulkan antrian karena kita sudah menyiapkan mesin antri pendaftaran itu untuk memudahkan sehingga tidak terjadi keributan. Sekarang sudah berusaha meningkatkan pelayanan dan petugas mengerti keinginan pasien kemudian memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani pasien. Bila ada hal yang baru petugas sudah diinformasikan dari mulut ke mulut, kemudian dipapan pengumuman itu kita tempelkan, disitu ada nama-nama dokter yang ada. Kalau secara umum saya menilai berkualitas*”. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 10 Juli 2018)

Dari keterangan dokter tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi *emphaty* (empati) secara umum dinilai **berkualitas**. Pimpinan

instansi dan pegawai cukup mudah dihubungi. Para petugas pelayanan sudah bekerja dengan tulus ikhlas tanpa pamrih, prosedur pelayanan juga dinilai lancar serta para petugas juga memberikan informasi terkait dengan pelayanan. Para petugas sudah menjalankan tugasnya dengan kompetensinya masing-masing. Dalam arti kata mereka dapat menerapkan Standar Pelayanan Minimal dan dapat menjalankan SOP yang ada. Pernyataan ini dikuatkan oleh salah seorang perawat yang bertugas di instalasi tersebut, di mana dia menyatakan sebagai berikut:

“Kalau untuk pelayanan kita sebenarnya 24 jam, jadi mau jam berapapun kita bisa, khususnya kalau di IGD itu mudah, kalau ada apa-apa itu mudah dihubungi, petugas juga sudah tulus ikhlas dalam melayani nggak ada embel-embel lagi, kalau prosedur biasanya tidak terlalu panjang, tapi kalau banyaknya antrian itu karena disebabkan jumlah SDM yang kurang itu yang membuat antrian panjang, bukan karena prosedur atau proses, misalnya diobat yang antriannya panjang, tapi kalau sandainya jumlah pegawainya banyak maka antriannya tidak banyak, kemudian kemampuan komunikasi hampir 90% komunikasinya baik. Jika ada hal yang baru biasanya dikasih tahu, misalnya aturan BPJS yang baru, tentang pelayanan tambahan poly saraf, melalui lisan dan surat edaran secara tertulis, kemudian kalau ada yang panjang biasanya pakai benmer”. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 10 Juli 2018)

Dari keterangan salah seorang perawat diatas dapat disimpulkan bahwa dia menilai dimensi *emphaty* (empati) secara umum adalah **berkualitas**. Kemampuan rata-rata komunikasi pegawainya sangat baik. Namun mengenai antrian terkadang masing cukup panjang, terutama saat jumlah pasien membludak, ini dikarenakan jumlah petugas belum sebanding dengan jumlah pasien. Namun secara umum masih bisa ditanggulangi.

Hampir senada dengan pernyataan yang dikemukakan oleh salah seorang yang bertugas di bagian loket pendaftaran (*receptionist*) mengenai dimensi ini, dimana dia menyatakan sebagai berikut:

“Kalau untuk pelayanan kita sudah berusaha semaksimal mungkin untuk melayani pasien 24 jam karena kita ada petugas piket mulai dari perawat hingga dokternya. khususnya di IGD, petugas juga sudah melayani sepenuh hati. Kalau prosedur sudah cukup mudah tidak berbelit-belit, tapi kalau banyaknya antrian itu karena disebabkan jumlah SDM yang kurang dan pada saat-saat tertentu jumlah pasien membludak itu yang membuat antrian panjang, bukan karena prosedur atau proses, kalau kemampuan komunikasi saya rasa baik ya. Jika ada hal yang baru biasanya dikasih tahu, baik melalui lisan maupun tulisan. Secara umum saya menilainya berkualitas”. (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 12 Juli 2018)

Dari keterangan salah seorang yang bertugas di bagian loket pendaftaran (*receptionist*) diatas semakin menguatkan penilaian sebelumnya yang mana dia menilai dimensi *emphaty* (empati) secara umum adalah **berkualitas**. Adapun antrian yang masih dijumpai itu dikarenakan faktor kekurangan jumlah pegawai bukan karena kelengahan petugas. Penilaian salah seorang yang bertugas di bagian loket pendaftaran (*receptionist*) ini dikuatkan juga dengan penilaian yang dikemukakan oleh salah seorang yang bertugas di laboratorium mengenai dimensi ini, dimana dia menyatakan sebagai berikut:

“Mengenai pimpinan instansi dan atau pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat menurut saya sudah mudah dihubungi dengan telepon dan mudah ditemui langsung. Mereka juga bekerja tanpa pamrih atau tulus ikhlas karena tidak mengharapkan lagi balasan atau tidak meminta imbalan lagi. Mengenai prosedur dan proses pelayanan menurut saya kurang lancar dan masih banyak antrian. Kalau petugas secara umum mengerti dan paham keinginan pasien serta menginformasikan

hal baru kepada masyarakat. Secara keseluruhan menurut saya berkualitas". (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 10 Juli 2018)

Dari keterangan salah seorang yang bertugas di bagian laboratorium diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi ini secara umum dinilai **berkualitas**. Sama dengan pernyataan oleh rekan sebelumnya, bahwa masih adanya antrian dalam pelaksanaan pelayanan dikarenakan terbatasnya jumlah petugas yang melayani. Adapun indikator yang lain dinilai berkualitas. Hampir sama dengan yang dikemukakan oleh salah seorang yang bertugas di bagian apotek yang menyatakan sebagai berikut:

"Menurut saya kalau pimpinan instansi dan pegawai cukup mudahlah dihubungi, kalau bekerja tanpa pamrih keliatannya susah untuk dinilai, tapi sepertinya sudah, soalnya mereka tidak meminta lagi uang tambahan dari pasien diluar yang telah ditentukan. Untuk kelancaran ya lancar karena pasiennya tidak banyak. Petugas juga sudah mengerti keinginan pasien, komunikasi juga bagus. Dan kalau ada hal yang baru mereka memberikan informasi kepada masyarakat. Menurut saya cukup baik dalam arti kata berkualitas". (wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 12 Juli 2018)

Dari keterangan salah seorang yang bertugas di bagian apotek diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian dimensi ini secara umum adalah **berkualitas**. Semua indikator dalam dimensi ini dinilai berkualitas.

Dari hasil wawancara yang berasal dari informan internal diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum mereka menilai dimensi *emphaty* (empati) adalah **berkualitas**. Semua indikator pada dimensi ini

dinilai berkualitas mulai dari pimpinan instansi dan atau pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mudah dihubungi dengan telepon dan mudah ditemui, instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat membantu pemohon pelayanan tanpa pamrih atau tulus ikhlas karena kewajibannya, prosedur atau proses pelayanan harus berjalan lancar, sehingga tidak menimbulkan antrian, petugas mengerti keinginan pasien, petugas harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani pasien dan memberikan informasi kepada pasien apabila ada hal baru dalam pelayanan kesehatan semuanya dinilai **berkualitas**. Artinya instansi dan para petugas telah menjalankan tugasnya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) RSUD Bangka Tengah, serta sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya.

Adapun hasil wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan pasien/keluarga pasien sebagai informan kunci (*key informan*) yang berjumlah tujuh orang mengenai dimensi *emphaty* (empati) masing-masing menyatakan sebagai berikut:

Imforman 1 menyatakan: "*Pegawainya mudah dihubungi kalau tidak ada kegiatan yang lain, walaupun ada kegiatan yang lain kalau urgen tetap dilayani, dan bekerja tanpa pamrih karena mereka kan sudah digaji, jadi tidak mengaharapkan upah atau pembayaran yang lain dari masyarakat, Kalau masalah antrian cuma antri ada di obat, kalau di pendaftaran dan dokter ada antrian tapi masih teratur, namn pada hari-hari tertentu ngantri masih panjang, karena pasiennya banyak. Mengenai pegawai mengerti keinginan pasien menurut saya secara umum mereka mengerti dan mereka memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi dan juga mereka menginformasikan kepada*

pasien atau keluarga pasien bila ada hal baru. Namun secara umum cukup berkualitas". (wawancara dilakukan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 16 Juli 2018)

Dari pernyataan informan 1 diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi *emphaty* (empati) dinilai **cukup berkualitas**. Indikator yang dinilai kurang berkualitas adalah tentang masih adanya antrian terutama di loket pengambilan obat dan kehadiran petugas serta jaminan instansi terhadap pungutan liar. Karena informan 7 merasakan tidak adanya sosialisasi tentang pungutan liar.

Hampr senada dengan penilaian yang dilakukan oleh informan 2 dimana dia menyatakan sebagai berikut:

Informan 2 menyatakan: "*Mengenai menghubungi petugas kalau untuk kami tidak pernah menghubungi di luar jam kerja, tapi kalau hari kerja mudah ditemui. Pegawai menurut saya sudah bekerja tanpa pamrih itu yang saya rasakan dan mereka tidak pernah meminta biaya diluar ketentuan, karena mereka sudah digaji. Untuk antrian tergantung jumlah pasien yang berobat, kalau pasiennya banyak maka tidak lancar, tetapi kalau sedikit lancar. Apakah petugas mengerti keinginan pasien menurut saya kalau tidak kita sebut tentang keluhan mereka tidak mengerti, tapi kalau kita kasih tahu mereka mengerti dan sudah memiliki kemampuan komunikasi yang baik, jika ada hal yang baru mereka memberitahunya secara tertulis, kalau secara lisan tidak ada. Kalau secara keseluruhan menurut saya untuk dimensi ini cukup berkualitas*". (wawancara dilakukan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 16 Juli 2018)

Dari pernyataan Informan 2 diatas dapat disimpulkan bahwa informan 2 menilai dimensi *emphaty* (empati) adalah **cukup berkualitas**. Informan 2 menemukan adanya antrian terutama di loket pengambilan obat itu disebabkan jumlah pasien yang membludak pada hari-hari tertentu sementara jumlah petugas yang masih belum seimbang

dengan jumlah pasien. Hampir senada dengan penilaian oleh informan 3 yang menyatakan sebagai berikut:

Informan 3 menyatakan: *“Iya mudah, mudah ditemui, bekerja tanpa pamrih, tidak mengharapkan imbalan lagi dari masyarakat karena sudah gratis, mengenai antirian kalau secara umum masih ngantri, terutama bagian pendaftaran pada saat banyak kunjungan, tetapi tetap lancar, tertib. Petugas mengerti keinginan pasien dan memiliki kemampuan komunikasi. Kalau ada hal yang baru kayaknya belum menginformasikan secara lisan, tetapi kalau secara tulisan mereka menginformasikan, secara umum cukuplah”*. (wawancara dilakukan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 16 Juli 2018)

Apa yang dikemukakan oleh Informan 3 diatas tentang dimensi *emphaty* (empati) adalah hampir sama dengan yang dikemukakan oleh informan sebelumnya dimana kesimpulannya adalah **cukup berkualitas**. Masalah yang masih ditemukan adalah antrian yang cukup lama pada loket pengambilan obat. Ini disebabkan kurangnya jumlah petugas yang ada. Terutama pada hari-hari tertentu yang jumlah pasiennya cukup banyak. Penilaian ini juga dinilai sama oleh informan 4 sebagaimana dinyatakan dibawah ini:

Informan 4 menyatakan: *“Kalau yang saya rasakan mudah dihubungi, mereka bekerja sudah baik tidak mengharapkan imbalan lagi. Kalau masalah antrian nah ini yang jadi masalah terutama di bagian pengambilan obat, menunggu sangat memakan waktu yang lama. Menunggu dokternya juga lama karena dokternya tidak datang tepat waktu atau tidak datang sesuai jadwal. Untuk petugas menurut saya sudah cukup mengerti keinginan pasien, kemampuan komunikasi juga sudah baik dan jika ada hal yang baru mereka memberitahukannya, jika secara keseluruhan bisa dikategorikan cukup berkualitas”*. (wawancara dilakukan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 21 Juli 2018)

Apa yang dinyatakan oleh informan 4 diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian dimensi *emphaty* (empati) adalah **cukup berkualitas**. Masalah yang dijumpai adalah adanya antrian di loket pengambilan obat dan di ruang tunggu dokter. Ini dirasakan kurang **berkualitas**. Faktor antrian ini disebabkan kurangnya jumlah pegawai yang melayani dan kurangnya disiplin pegawai. Jadi secara umum dapat disimpulkan bahwa informan 4 menilai dimensi ini **berkualitas**.

Sedikit berbeda dengan yang dikemukakan oleh informan 5 sebagaimana dia menyatakan sebagai berikut:

Informan 5 menyatakan: *“Kalau menurut saya pegawai cukup mudah dihubungi, dalam bekerja mereka sudah cukup baik tidak mengharapkan imbalan lagi. Kalau masalah antrian kadang-kadang masih ngantri. Apakah petugas mengerti keinginan pasien menurut saya cukup mengerti, cukup mampu berkomunikasi dan jika ada hal yang baru mereka memberitahukannya, secara umum berkualitas”*. (wawancara dilakukan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 24 Juli 2018)

Dari pernyataan informan 5 diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian dimensi *emphaty* (empati) adalah **berkualitas**. Masalah antrian masih jarang ditemukan. Seluruh indikator dalam dimensi ini secara umum dinilai **berkualitas**. Adapun informan 6 menilai sebagai berikut:

Informan 6 menyatakan: *“Yang saya alami pegawai cukup mudah dihubungi, dan mereka juga bekerja cukup baik tidak mengharapkan bayaran lagi. Kalau masalah antrian kadang-kadang masih terjadi antrian, saya lihat di ruang dokter gigi ini masih sering ditemukan karena saya melihat sejumlah pasien yang masih banyak menunggu. Ini disebabkan kedatangan dokter yang masih sering terlambat. Apakah petugas mengerti keinginan pasien menurut saya cukup mengerti, cukup mampu berkomunikasi dan jika ada hal yang baru mereka juga memberitahukannya, jadi kalau secara keseluruhan menurut*

saya cukup berkualitas". (wawancara dilakukan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 24 Juli 2018)

Dari pernyataan informan 6 diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian dimensi *emphaty* (empati) adalah hampir sama dengan penilaian dari informan sebelumnya yaitu **cukup berkualitas**. Masalah yang masih ditemukan adalah antrian yang cukup lama pada loket pengambilan obat dan di ruang tunggu dokter. Ini disebabkan kurangnya jumlah petugas yang ada dan kehadiran dokter yang terlambat. Terutama pada hari-hari tertentu yang jumlah pasiennya cukup banyak. Hampir senada dengan yang diucapkan oleh informan 7 dibawah ini, dimana dia menyatakan sebagai berikut:

Informan 7 menyatakan: *"Menurut ku, pimpinan instansi dan atau pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mudah dihubungi dengan telepon dan mudah ditemui menurut saya mudah dihubungi pada saat jam kerja tapi kalau diluar jam kerja saya rasa belum. Mengenai instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat membantu pemohon pelayanan tanpa pamrih atau tulus ikhlas karena kewajibannya menurut saya juga sudah. Mengenai prosedur atau proses pelayanan saya rasa masih belum berjalan lancar karena masih sering ditemukan antrian, jkarena belum maksimal maka masih harus diperbaiki sehingga yang namanya antrian bisa di kurangilah. Apakah petugas mengerti keinginan pasien menurut saya mengerti dan mampu berkomunikasi, kalau ada hal yang baru mereka sudah memberitahukannya, jadi cukup berkualitaslah secara umum"*. (wawancara dilakukan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 24 Juli 2018)

Dari pernyataan informan 7 diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian dimensi *emphaty* (empati) adalah hampir sama dengan penilaian dari informan sebelumnya yaitu **cukup berkualitas**. Masalah yang masih ditemukan tetap pada antrian yang cukup lama pada loket

pengambilan obat dan di ruang tunggu dokter. Penyebabnya hampir sama dengan penilaian dari informan sebelumnya yaitu kurangnya jumlah petugas yang ada dan kehadiran dokter yang sering terlambat. Terutama pada hari-hari tertentu yang jumlah pasiennya cukup banyak.

Dari hasil kuesioner dan wawancara mendalam (*indepth-interview*) terhadap para informan baik informan kunci (*key informan*) maupun informan dari internal RSUD Bangka Tengah dapat disimpulkan bahwa dimensi *emphaty* (empati) adalah **cukup berkualitas**. Sebagian besar indikator pada dimensi ini dinilai **cukup berkualitas**. Ada permasalahan yang harus dibenahi yaitu masalah antrian yang masih sering ditemukan, disebabkan kurangnya jumlah pegawai dan keterlambatan kehadiran dokter. Jadi secara umum mereka menilai **cukup berkualitas**, artinya instansi dan para petugas layanan pada Poliklinik Gigi dalam melayani masyarakat/pasien belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan melalui Peraturan Menteri Kesehatan nomor 43 tahun 2016 serta Peraturan Bupati Bangka Tengah tentang Standar Pelayanan Minimal RSUD Bangka Tengah tahun 2017 dan Standar Operasional Prosedur (SOP) RSUD Bangka Tengah itu sendiri.

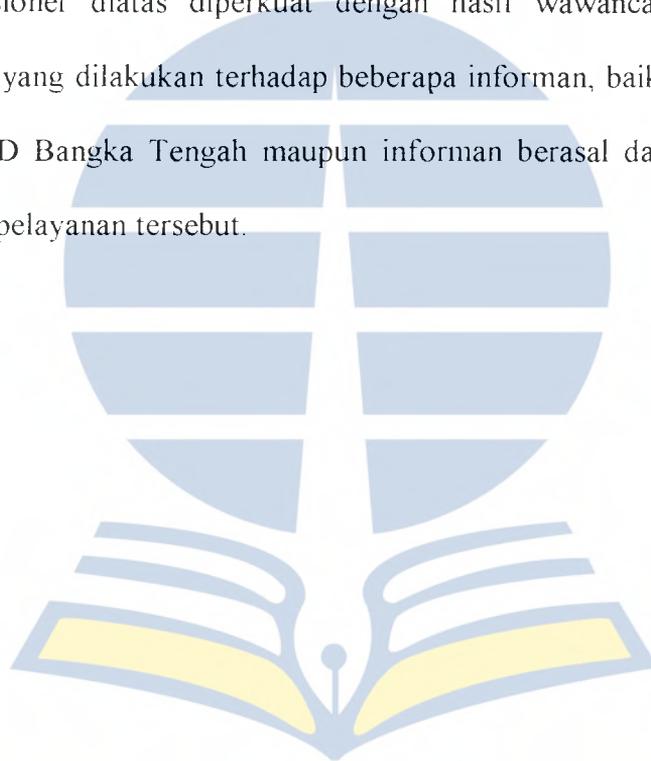
Dari uraian diatas dapat disimpulkan sebagaimana tabel rekapitulasi dibawah ini:

Tabel IV.13
Rekapitulasi Tabel Frekuensi Kualitas Pelayanan
di Poliklinik Gigi Pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah

No	Dimensi	Kategori Nilai	Keterangan
1	Tangibles	Cukup Berkualitas	Sebanyak 68% rponden menilai dimensi ini cukup berkualitas
2	Reliability	Berkualitas	Sebanyak 76.4% rponden menilai dimensi ini cukup berkualitas
3	Responsiveness	Cukup Berkualitas	Sebanyak 69.8% rponden menilai dimensi ini cukup berkualitas
4	Assurance	Berkualitas	Sebanyak 76% rponden menilai dimensi ini cukup berkualitas
5	Emphaty	Cukup Berkualitas	Sebanyak 69.9% rponden menilai dimensi ini cukup berkualitas

Sumber: Hasil pengolahan data primer

Hasil kuesioner diatas diperkuat dengan hasil wawancara mendalam (indept-interview) yang dilakukan terhadap beberapa informan, baik yang berasal dari internal RSUD Bangka Tengah maupun informan berasal dari masyarakat sebagai pengguna pelayanan tersebut.



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan publik di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah maka dapat disimpulkan bahwa penilaian masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik di RSUD Bangka Tengah menyatakan bahwa dimensi *Tangibles* (berwujud) dinilai **cukup berkualitas**. Semua indikator mulai dari Instalasi Rawat Jalan harus memiliki ruang tunggu yang nyaman, kebersihan rumah sakit harus baik dan rapi dan petugas pelayanan kepada masyarakat harus tampil rapi, menarik dan ramah adalah dinilai **cukup berkualitas**. Namun sarana dan prasarana serta jumlah petugas seperti Dokter Spesialis, perawat gigi dan petugas pada loket pengambilan obat dinilai **tidak berkualitas**. Namun secara umum dimensi *tangibles* (berwujud) dinilai **cukup berkualitas**. Artinya instansi dan para petugasnya dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kementerian Kesehatan dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) RSUD Bangka Tengah. Namun masalah sarana prasarana belum memenuhi salah satu prinsip pelayanan publik.

Dimensi *Reliability* (kehandalan) dinilai **berkualitas**. Kecuali ada sebagian menilai **tidak berkualitas** terutama pada indikator persyaratan administrasi yang kurang memudahkan dan kecepatan dalam pelayanan yang dirasakan masih lambat. Namun secara umum atau rata-rata mereka menilai **berkualitas**. Artinya petugas sudah bekerja sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) RSUD Bangka

Tengah dan sejalan dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan melalui Peraturan Menteri Kesehatan nomor 43 tahun 2016 serta Peraturan Bupati Bangka Tengah tentang Standar Pelayanan Minimal RSUD Bangka Tengah tahun 2017.

Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) dinilai **cukup berkualitas**, Sebagian besar informan kunci (*key informan*) menilai dimensi ini **cukup berkualitas** dan sebagian kecil menilai **tidak berkualitas** terutama pada indikator ketanggapan dan kecepatan petugas dalam melayani pasien dirasakan masih perlu ditingkatkan. Dalam arti kata belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan melalui Peraturan Menteri Kesehatan nomor 43 tahun 2016 serta Peraturan Bupati Bangka Tengah tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) RSUD Bangka Tengah tahun 2017 dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Namun secara umum atau rata-rata masyarakat menilai dimensi ini **cukup berkualitas**.

Dimensi *Assurance* (jaminan) dinilai **berkualitas**, terutama yang berkaitan dengan indikator tentang jaminan tidak ada pungutan liar, dimana para informan menilai bahwa instansi RSUD bangka Tengah khususnya dibagian Poliklinik Gigi tidak menemukan adanya pungutan liar. Artinya instansi ini telah menerapkan peraturan presiden nomor 87 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar. Selain itu instansi dan para petugas telah melaksanakan Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan melalui Peraturan Menteri Kesehatan nomor 43 tahun 2016 serta Peraturan Bupati Bangka Tengah tentang Standar Pelayanan Minimal RSUD Bangka Tengah tahun 2017 dan Standar Operasional Prosedur (SOP) RSUD Bangka Tengah.

Adapun dimensi *Emphaty* (empati) dinilai **cukup berkualitas**. Sebagian besar indikator pada dimensi ini dinilai **cukup berkualitas**. Ada permasalahan yang harus dibenahi dalam dimensi ini yaitu masalah antrian yang masih sering ditemukan, disebabkan kurangnya jumlah pegawai dan keterlambatan kehadiran dokter. Jadi secara umum atau rata-rata mereka menilai **cukup berkualitas**, artinya instansi dan para petugas layanan pada Poliklinik Gigi dalam melayani masyarakat/pasien belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan melalui Peraturan Menteri Kesehatan nomor 43 tahun 2016 serta Peraturan Bupati Bangka Tengah tentang Standar Pelayanan Minimal RSUD Bangka Tengah tahun 2017 dan Standar Operasional Prosedur (SOP) RSUD Bangka Tengah itu sendiri.

Untuk lebih jelasnya hasil penilaian dari para informan tentang kualitas pelayanan publik di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah dapat dilihat pada tabel V.1 dibawah ini:

Tabel V.1

Hasil penilaian informan terhadap kualitas pelayanan publik di Poliklinik Gigi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah.

No	Dimensi <i>Servqual</i>	Kategori Nilai
1	<i>Tangibles</i> (berwujud)	Cukup Berkualitas
2	<i>Reliability</i> (kehandalan)	Berkualitas
3	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	Cukup Berkualitas
4	<i>Assurance</i> (jaminan)	Berkualitas
5	<i>Emphaty</i> (empati)	Cukup Berkualitas

Sumber: Hasil pengolahan Data

Ada Beberapa temuan permasalahan yang menyebabkan penilaian kurang maksimal dan perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan yaitu:

1. Kurangnya sarana operasional pelayanan Poliklinik Gigi

2. Kurangnya SDM yang terkait dengan pelayanan pada Poliklinik Gigi seperti Dokter Spesialis Gigi dan Perawat Gigi.
3. Persyaratan administrasi yang belum memudahkan pasien.
4. Masih sering dijumpai antrian yang lama dalam proses pelayanan terutama di ruang tunggu dan loket pengambilan obat.

B. Saran

Setelah mengetahui hasil analisis seperti yang telah dijelaskan diatas maka saran-saran yang bisa diberikan untuk peningkatan kualitas pelayanan RSUD Bangka Tengah khususnya di bagian Poliklinik Gigi dimasa yang akan datang adalah sebagai berikut:

1. Perlu menambah jumlah pegawai terutama Dokter Spesialis Gigi dan apoteker, hal ini merupakan salah satu cara untuk menghindari antrian yang lama, karena yang menjadi faktor penyebab terjadinya antrian yang panjang adalah jumlah petugas yang sedikit, sementara jumlah pengunjung cukup banyak.
2. Perlu menambah kuantitas dan kualitas sarana prasarana RSUD sehingga menambah kelancaran dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Perlu meningkatkan kemampuan petugas pelayanan kepada masyarakat dalam hal tampil rapi, menarik dan ramah dengan memberikan pelatihan terkait dengan pelayanan prima.
4. Perlu meningkatkan disiplin pegawai terutama masalah kehadiran tepat waktu sehingga masyarakat/pasien tidak menunggu terlalu lama.

Demikian saran-saran yang bisa direkomendasikan, semoga kualitas pelayanan di RSUD Bangka Tengah khususnya di Poliklinik Gigi kedepannya semakin meningkat yang pada akhirnya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama dalam bidang kesehatan karena masyarakat yang sehat merupakan salah satu kunci kemajuan bangsa.



DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. (2006). *Politik & Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI Bandung
- Anderson. (1979). *Evaluasi adalah the appraisal of assesstment of policy including its content implementation and impact* (penilaian atau pengukuran kebijakan termasuk isi, Implementasi dan dampaknya)
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2011). *Metodologi penelitian kuantitatif: komunikasi, ekonomi, dan kebijakan publik, serta ilmu-ilmu social lainnya. Edisi Kedua*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Cyril Sofer. (1973). *Organization Theory and Practice*. London: Heineman Educational Books.
- Diani, Prisinda. (2010). *Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di RSGM UNPAD*. Jakarta: Tesis Pasca Sarjana Universitas Indonesia.
- Dunn, N William. (2000). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Edisi kedua. Penerbit Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- <http://bangka.tribunnews.com/ombudsman-babel-menerima-banyak-keluhan-aktifasi-kartu-bpjs-kesehatan>.
- Edgar Schein. (1979). *Organizational Psychology*. New Delhi: Prentice Hall.
- Herbert Simon (1980). *Appreciation and Aspiration, Managerial and Decision Economics*. Mar Vol: 1, No. 1 March
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hari, Adam Idris, Burhanudin. (2013). *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Karta Negara*. eJurnal Administratif Reform 1, 287-301. Diambil 26 Januari 2018, dari Word Wide Web:
<http://ar.mian.fisip-unmul.ac.id>
- Hossein, Benyamin. (1995). *Otonomi Daerah: Menuju Kepemerintahan yang Baik Guna Pemberdayaan Sosial-Ekonomi Masyarakat*. Seminar Umum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Inu Kencana Syafie, Djamaldin Tanjung, dan Supardan Modeong. (1999). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

International Journal of Customer Service Management 1 (1), 41-50, 2011

Islamy, M. Irfan. (2009). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakanaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.

Joni, Suwarno. (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan KTP dan KK yang diberikan oleh Pemerintah Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu*. Banjarmasin: Tesis Pasca Sarjana Universitas Lambung Mangkurat.

Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, JIAP Vol 4, No 4, pp 331-342, 2018

Jurnal Administrasi Publik, Vol 6, No 2 (2016): Desember, page. 129-141. *Publisher: Universitas Medan Area*

Keban Yermias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Teori, Konsep dan Isu*. Yogyakarta: Edisi 2, Penerbit Gavamedia.

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1204 Tentang Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit.

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

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.

Koertjaraningrat dan D. K. Emmerson. (1985). *Aspek Manusia dalam Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT Gramedia.

Kuncoro, Mudrajad. (2001). *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN.

Kuncoro, Wahyu. (2006). *Studi Evaluasi Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo*. Semarang: Tesis Magister Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

- Laporan Pengaduan Layanan Publik Meningkat. Diambil 1 Januari 2018, dari situs World Wide Web:
(<http://kabar24.bisnis.com/read/20160809/16/573359/laporan-pengaduan-layanan-publik-meningkat-mayoritas-soal-hukum-dan-pertanahan>)
- Leavitt Harold J. (1978). *Psikologi Manajemen*. (Edisi keempat alih bahasa oleh Muslichah Zarkasi). Jakarta: Erlangga.
- Maruti, Sri K. (2013). *Resvonsivitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Salatiga Dalam Implemen Program LARASITA*. Surakarta: Tugas Akhir Program Magister, Magister Administrasi Publik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Moenir, A.S. (2008). *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mohamad, Ismail. (2003). *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi*, Bappenas
- Muhammadi, E., B. Aminullah, dan Susilo. (2001). *Analisis Sistem Dinamika: Lingkungan Hidup, social, Ekonomi, Manajemen*. Jakarta: Universitas Muhammadiyah.
- Muhammad Hafiz Abd. Rasyid. (2003). *Measuring and Achieving Quality Customer Services Study On Publik Sector in Malaysia*. Rochester Institute of Technology. New York: Rochester.
- Mulyana, Deddy. (2005). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nawawi, H. Hadari, *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 1983.
- Nawawi, Ismail. (2009). *Public Policy; Analisis, Strategi Advokasi Teori dan Praktek*. Surabaya: PMN.
- Novandy, Riwan. (2009). *Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan Dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Simahungun*. Medan: Tesis Pasca Sarjana USU.
- Osborne, David dan Ted Gaebler. (1992). *Mewirausahakan Birokrasi: Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik (Reinventing Government How The Entrepreneurship Spirit in Transforming he public Sector)*. Terjemahan Abdul Rosid. 1996. Jakarta: PPM.

- Parasuraman, A., Zeithami, V. dan Berry L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rakhmat, Jalaludin. (2011). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Rencana Strategis RSUD Bangka Tengah Tahun 2017
- Huntington, Samuel P. (1991). *Gelombang Demokratisasi Ketiga*. (University of Oklahoma Press. Jakarta, 2001: PT. Pustaka Utama Grafiti.
- Sisk, Henry L. (1969). *Principles of Management: A Systems Approach To The Management Process*. Cincinnati: South-Western Publishing.
- Singarimbun, Effendy (1995). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3ES
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Standar Pelayanan Minimal RSUD Bangka Tengah Tahun 2017
- Sutopo dan Adi Suryanto. (2006). *Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan I dan II (Edisi Revisi)*. Jakarta: LAN.
- Sugiono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sumaryadi, I Nyoman. (2010). *Sosiologi Pemerintahan (Dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Suwarno, Joni. (2012). *Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Study) Pelayanan KTP dan KK di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu*. Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan, Vol. I, Edisi. 2, Juli-Desember 2012.
- Handayani, Soewarno. (1996). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Guning Agung.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. S. (2003). *Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Lukman Offset.
- Tangkilisan, Hesel Nogi S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT.Grasindo.

- Tjiptono, Fandy. (2004) *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. (2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- The Liang Gie. (1993). *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Toha. Miftah. 2007. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Uma, Sekaran. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal bidang kesehatan
- Peraturan Bupati Bangka Tengah Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Tahun 2017.
- Profile RSUD Bangka Tengah Tahun 2017
- Wahab, Solichin. (2008). *Pengantar Kebijakan Publik*. Malang: UMM PRESS.
- Walgito, Bimo. (2002). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Winardi, J. (2003). *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Winarno, Budi. (2007). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Widodo, Joko. (2007). *Analisis kebijakan publik*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Wiryatmi, Endang. (2001). *Filofofi, Stratgi dan Teknik Pelayanan Prima di Sektor Publik*; disusun dalam rangka Ceramah tentang Manajemen Pelayanan Prima di Lembaga Administrasi Negara Bandung Tanggal 8-9 Agustus 2001.

LEMBAR KUESIONER
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI POLIKLINIK GIGI PADA RAWAT JALAN RSUD BANGKA TENGAH

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr/i Responden,

Dimohon dengan hormat sudilah Bapak/Ibu/Sdr/i membantu saya untuk memberikan penilaian/skor terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan berikut ini dengan cara cukup memberikan tanda (√) pada penilaian/skor yang sebenarnya.

Atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/i saya menghaturkan terima kasih.

Salam hormat,

Abdul Sani
N.I.P. 197403062009031005

Penjelasan:

Kuesioner: "Kenyataan saat ini" atas kualitas pelayanan publik di Poliklinik Gigi Pada RSUD Bangka Tengah.

Silahkan Bapak/Ibu/Sdr/i memberi tanda (√) pada kolom penilaian/skor yang dipilih atau sesuai dengan kenyataan saat ini yang Bapak/Ibu/Saudara alami.

Skor.

- 1. Untuk jawaban yang sangat berkualitas diberi skor 5.**
- 2. Untuk jawaban yang berkualitas diberi skor 4.**
- 3. Untuk jawaban yang cukup berkualitas diberi skor 3.**
- 4. Untuk jawaban yang tidak berkualitas diberi skor 2**
- 5. Untuk jawaban yang sangat tidak berkualitas diberi skor 1**

Data Responden:

Nama :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Pendidikan :

Alamat :

Tanggal Pengisian :

Tanda Tangan Responden :

PENJELASAN

1. Nama dan pernyataan Responden serta alamat akan dijamin kerahasiaannya dalam tesis.
2. Pengertian dari beberapa istilah yang digunakan, antara lain:

Tangible: adalah berupa fasilitas fisik kantor (kondisi bangunan kantor, ruang tunggu/kerja, loket pelayanan, tata ruang kantor), alat perlengkapan kerja (computer, mesin foto-copy dll), jumlah pegawai yang memberikan pelayanan dan alat-alat komunikasi (telepon, fax, papan pengumuman/informasi kotak saran dll).

Reliability: adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai janji-janji yang diharapkan dengan tepat.

Responsiveness: adalah keinginan untuk membantu para pemohon pelayanan dan memberikan pelayanan dengan cepat.

Assurance: adalah pengetahuan dan sopan santun para pegawai pemberi pelayanan, dan kemampuannya untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada para pemohon pelayanan.

Empathy: adalah memberikan perhatian penuh terhadap para pemohon pelayanan atau memberikan perhatian yang tulus tanpa pamrih terhadap para pemohon pelayanan.

Dipersilahkan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk memulai memberikan penilaian/skor di formulir pernyataan pada halaman berikut ini:

LEMBAR KUESIONER

1. *TANGIBLES* (berwujud /berbentuk fisik)

No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
A	Poliklinik Gigi harus memiliki ruang tunggu yang nyaman					
B	Kebersihan rumah sakit harus baik dan rapi					
C	Petugas pelayanan kepada masyarakat harus tampil rapi, menarik dan ramah					
D	Sarana fisik dan peralatan operasional bagian Poliklinik Gigi harus baik					
E	Pegawai yang melayani masyarakat jumlahnya harus memadai					

2. *RELIABILITY* (kehandalan)

No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
A	Persyaratan administrasi harus memudahkan masyarakat termasuk menyediakan loket pengambilan obat dan petugasnya yang cukup banyak					
B	Instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus cepat dan tepat sesuai dengan keperluan masyarakat dan tidak ada kesalahan					
C	Petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus bekerja dengan benar atau sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada					
D	Kepastian rumah sakit harus memberikan informasi waktu pelayanan					
E	Permasalahan atau keluhan masyarakat harus diselesaikan sesuai dengan harapan pemohon					

3. *RESPONSIVENESS* (ketanggapan)

No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
A	Pegawai yang memberikan pelayanan harus memberikan perhatiannya kepada pemohon pelayanan					
B	Pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus tanggap dan siap membantu bila pemohon pelayanan mengalami kesulitan					
C	Pegawai yang memberikan pelayanan harus proaktif					
D	Pegawai yang memberikan pelayanan harus cepat dalam menangani dan melayani serta menyelesaikan keluhan pemohon pelayanan					
E	Instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila melakukan kesalahan harus segera memperbaikinya dan meminta maaf kepada pemohon pelayanan					

4. *ASSURANCE* (jaminan)

No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
A	Instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mampu memberikan rasa aman dan nyaman					
B	Instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mampu memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pemohon pelayanan, bahwa di instansi ini bebas dari percaloan dan pungutan liar					
C	Pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus menguasai setiap pertanyaan pemohon pelayanan					
D	Pegawai memberikan keterangan yang jelas terhadap pasien					

5. EMPHATY (empati)

No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
A	Pimpinan instansi dan atau pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mudah dihubungi dengan telepon dan mudah ditemui					
B	Instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat membantu pemohon pelayanan tanpa pamrih atau tulus ikhlas karena kewajibannya					
C	Prosedur atau proses pelayanan harus berjalan lancar, sehingga tidak menimbulkan antrian					
D	Petugas mengerti keinginan pasien					
E	Petugas harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani pasien					
F	Memberikan informasi kepada pasien apabila ada hal baru dalam pelayanan kesehatan					



PERTANYAAN WAWANCARA MENDALAM (INDEPTH INTERVIEW)

I. Petunjuk Umum Wawancara Mendalam

1. Lakukan perkenalan dua arah antara pewawancara dengan informan
2. Ucapkan terima kasih atas kesediaan informan diwawancara
3. Jelaskan maksud dan tujuan wawancara mendalam
4. Wawancara dilakukan langsung oleh peneliti
5. Dalam wawancara informan bebas mengeluarkan pendapat
6. Jelaskan bahwa pendapat, saran, dan pengalaman yang disampaikan sangat berharga
7. Dalam wawancara tidak ada jawaban salah/benar serta akan dijaga kerahasiaannya

II. Identitas Informan

Jenis Kelamin :

Jabatan :

Pendidikan :

Alamat :

Tanggal Wawancara :

III. Pertanyaan

A. *Tangibles* (bewujud /berbentuk fisik)

1. Apakah di Poliklinik Gigi memiliki ruang tunggu yang nyaman?
2. Apakah lingkungan rumah sakit sudah bersih dan rapi?
3. Apakah petugas pelayanan tampil rapi, ramah dan menarik?
4. Apakah Poliklinik Gigi memiliki sarana fisik dan peralatan operasional yang baik?
5. Apakah pegawai yang melayani masyarakat jumlahnya sudah memadai?

B. *Reliability* (kehandalan)

1. Apakah bagian Poliklinik Gigi Memberikan persyaratan administrasi yang memudahkan masyarakat termasuk menyediakan loket pengambilan obat dan petugasnya yang cukup banyak?
2. Apakah Instansi ini memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan tepat sesuai dengan keperluan masyarakat dan tidak ada kesalahan?

3. Apakah petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat bekerja dengan benar atau sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada?
4. Apakah permasalahan atau keluhan dapat diselesaikan sesuai dengan harapan pemohon?

C. Responsiveness (ketanggapan)

1. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan memberikan perhatiannya kepada pemohon pelayanan?
2. Apakah Pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tanggap dan siap membantu bila pemohon pelayanan mengalami kesulitan
3. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan proaktif dalam memberikan pelayanan?
4. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan yang cepat dalam menangani dan melayani serta menyelesaikan keluhan pemohon pelayanan?
5. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila melakukan kesalahan segera memperbaikinya dan meminta maaf kepada pemohon pelayanan?

D. Assurance (jaminan)

1. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan rasa aman dan nyaman?
2. Apakah instansi memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pemohon pelayanan, bahwa di instansi ini bebas dari percaloan dan pungutan liar?
3. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat menguasai setiap pertanyaan pemohon pelayanan?
4. Apakah petugas memberikan keterangan yang jelas terhadap pasien?

E. Emphaty (empati)

1. Apakah pimpinan instansi dan atau pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mudah dihubungi dengan telepon dan mudah ditemui?
2. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat membantu pemohon pelayanan tanpa pamrih atau tulus ikhlas karena kewajibannya?
3. Apakah prosedur atau proses pelayanan berjalan lancar, sehingga tidak menimbulkan antrian?
4. Apakah petugas mengerti keinginan pasien/masyarakat?
5. Apakah petugas memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani pasien?
6. Apakah petugas memberikan informasi kepada pasien apabila ada hal baru dalam pelayanan kesehatan?

TABEL FREKUENSI KUESIONER

Tabel Frekuensi Kualitas Pelayanan
di Poliklinik Gigi pada Poliklinik Gigi RSUD Bangka Tengah dimensi
Tangibles (Berwujud)
n=30

No	Indikator	Penilaian					Jumlah	Rata-rata	%	Keterangan
		1	2	3	4	5				
2	Kebersihan rumah sakit harus baik dan rapi	0	0	6	25	70	101	3.37	67.3	Cukup Berkualitas
3	Petugas pelayanan kepada masyarakat harus tampil rapi, menarik dan ramah	1	0	24	40	45	110	3.67	73.3	berkualitas
4	Sarana fisik dan peralatan operasional bagian Poliklinik Gigi harus baik	0	4	15	32	55	106	3.53	70.7	berkualitas
5	Pegawai yang melayani masyarakat jumlahnya harus memadai	0	6	10	20	55	91	3.03	60.7	Cukup Berkualitas
	Nilai Rata-rata							3.40	68.0	Cukup Berkualitas

Sumber: Hasil pengolahan data primer



Tabel Frekuensi Kualitas Pelayanan
di Poliklinik Gigi pada Poliklinik Gigi RSUD Bangka Tengah dimensi
Reliability (Berwujud)
n=30

No	Indikator	Penilaian					Jumlah	Rata-rata	%	Keterangan
		1	2	3	4	5				
1	Persyaratan administrasi harus memudahkan masyarakat termasuk menyediakan loket pengambilan obat dan petugasnya yang cukup banyak	2	4	21	40	45	112	3.73	74.67	Berkualitas
2	Instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus cepat dan tepat sesuai dengan keperluan masyarakat dan tidak ada kesalahan	0	6	30	36	40	112	3.73	74.67	Berkualitas
3	Petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus bekerja dengan benar atau sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada	1	0	24	40	55	120	4.00	80.00	Berkualitas
4	Kepastian rumah sakit harus memberikan informasi waktu pelayanan	0	4	24	36	55	119	3.97	79.33	Berkualitas
5	Permasalahan atau keluhan masyarakat harus diselesaikan sesuai dengan harapan pemohon	1	0	33	36	40	110	3.67	73.33	Berkualitas
	Nilai Rata-rata						3.82	76.4	Cukup Berkualitas	

Sumber: Hasil pengolahan data primer

Tabel Frekuensi Kualitas Pelayanan
di Poliklinik Gigi pada Poliklinik Gigi RSUD Bangka Tengah dimensi
Responsivness (Ketanggapan)
n=30

No	Indikator	Penilaian					Jumlah	Rata-rata	%	Keterangan
		1	2	3	4	5				
1	Pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus tanggap dan siap membantu bila pemohon pelayanan mengalami kesulitan	1	4	30	40	30	105	3.50	70.0	Berkualitas
2	Pegawai yang memberikan pelayanan harus proaktif	0	6	27	40	35	108	3.60	72.0	Berkualitas
3	Pegawai yang memberikan pelayanan harus cepat dalam menangani dan melayani serta menyelesaikan keluhan pemohon pelayanan	1	6	39	16	40	102	3.40	68.0	Cukup Berkualitas
4	Instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila melakukan kesalahan harus segera memperbaikinya dan meminta maaf kepada pemohon pelayanan	3	10	27	24	40	104	3.47	69.3	Cukup Berkualitas
	Nilai Rata-rata						3.49	69.8	Cukup Berkualitas	

Sumber: Hasil pengolahan data primer

Tabel Frekuensi Kualitas Pelayanan
di Poliklinik Gigi pada Poliklinik Gigi RSUD Bangka Tengah Dimensi
Assurance (jaminan)
n=30

No	Indikator	Penilaian					Jumlah	Rata-rata	%	Keterangan
		1	2	3	4	5				
1	Instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mampu memberikan rasa aman dan nyaman	0	6	33	28	45	112	3.73	74.67	Berkualitas
2	Instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mampu memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pemohon pelayanan, bahwa di instansi ini bebas dari percaloan dan pungutan liar	0	10	18	28	60	116	3.87	77.33	Berkualitas
3	Pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus menguasai setiap pertanyaan pemohon pelayanan	0	6	27	32	50	115	3.83	76.67	Berkualitas
4	Peugas memberikan keterangan yang jelas terhadap pasien	0	8	24	36	45	113	3.77	75.33	Berkualitas
Rata-rata							3.81	76.0		

Sumber: Hasil pengolahan data primer



Tabel Frekuensi Kualitas Pelayanan
di Poliklinik Gigi pada Poliklinik Gigi RSUD Bangka Tengah Dimensi
Emphaty (Empati)
n=30

No	Indikator	Penilaian					Jumlah	Rata-rata	%	Keterangan
		1	2	3	4	5				
1	Pimpinan instansi dan atau pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mudah dihubungi dengan telepon dan mudah ditemui	1	12	39	20	25	97	3.23	64.7	Cukup Berkualitas
2	Instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat membantu pemohon pelayanan tanpa pamrih atau tulus ikhlas karena kewajibannya	0	8	30	32	35	105	3.50	70.0	Cukup Berkualitas
3	Prosedur atau proses pelayanan harus berjalan lancar, sehingga tidak menimbulkan antrian	2	10	33	24	30	99	3.30	66.0	Cukup Berkualitas
4	Petugas mengerti keinginan pasien	0	10	27	44	20	101	3.37	67.3	Cukup Berkualitas
5	Petugas harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani pasien	0	6	36	16	55	113	3.77	75.3	Berkualitas
6	Memberikan informasi kepada pasien apabila ada hal baru dalam pelayanan kesehatan	0	8	27	24	55	114	3.80	76.0	Berkualitas
	Nilai Rata-rata						3.49	69.9		Cukup Berkualitas

Sumber: Hasil pengolahan data primer



TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM (IN-DEPTH INTERVIEW) DENGAN PETUGAS INTERNAL RSUD

- I. Wawancara dengan salah satu dokter yang bertugas di Poliklinik Gigi pada Poliklinik Gigi RSUD Bangka Tengah. Wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 10 Juli 2018.

A. Dimensi Tangibles

1. Apakah di Poliklinik Gigi memiliki ruang tunggu yang nyaman?
Untuk ruang tunggu pada bagian ini sudah tersedia ruang tunggu yang nyaman, mulai dari pendaftaran sampai dengan Poli Rawat Jalan, kecuali pada Poli Penyakit Dalam pada hari-hari tertentu saja karena pasiennya terkadang membludak. Namun secara umum ruang tunggu sudah nyaman atau berkualitas.
2. Apakah lingkungan rumah sakit sudah bersih dan rapi?
Sedangkan untuk kebersihan menurut saya sudah bersih bila dibandingkan dengan rumah sakit lainnya.
3. Apakah petugas pelayanan tampil rapi, ramah dan menarik?
Petugas pelayananpun berpenampilan yang enak dilihatlah, minimal bagi yang cewek tidak lusuhlah, bersikap ramah, bisa berkomunikasi dengan baik. Sehingga pasien yang sakit tidak bertambah sakit.
4. Apakah Poliklinik Gigi memiliki sarana fisik dan peralatan operasional yang baik?
Mengenai sarana fisik dan peralatan operasional saya rasa belum cukup, karena masih perlu peralatan terkait dengan central of name dimana pasien rawat jalan yang perlu dilakukan tindakan bisa dilakukan diruangan khusus, idealnya seperti itu. Seperti itu kita belum memiliki, kedepannya kita harus memiliki peralatan seperti itu, seperti alat perekam jantung, USG khusus untuk rawat jalan, sekarang masih digabung dengan unit lain.
5. Apakah pegawai yang melayani masyarakat jumlahnya sudah memadai?
Kalau untuk tenaga pelayanan kita rasakan masih kurang, dengan kondisi pasien yang banyak, dokter penyakit dalam cuma ada dua, satunya berstatus WKDS, WKDS itu yang PTT, yang satunya merangkap jadi direktur. Itu akan mempersulit atau menghambat pelayanan. Untuk dokter spesialis yang lain masing-masing masih kurang satu, minimal dokter spesialis yang utama dua, sedangkan yang ada baru satu untuk masing-masing poli. Jadi secara umum menurut saya cukup berkualitas

B. Reliability (kehandalan)

1. Apakah bagian Poliklinik Gigi Memberikan persyaratan administrasi yang memudahkan masyarakat termasuk menyediakan loket pengambilan obat dan petugasnya yang cukup banyak?

Untuk proses pelayanan kayaknya di posisi obat dirasa masih kurang optimal, kalau administrasi mulai dari depan sudah cukuplah. Tapi kalau yang menggunakan BPJS kadang-kadang bolak balik, yang jadi masalah adalah di pengambilan obat, terkait dengan obat itu, obat kan yang melayani adalah bagian rawat inap dan rawat jalan sehingga pasien agak lama nunggu disana dan tenaga kita kurang, untuk kedepan kita sudah mengajukan penambahan SDM terkait dengan obat.

2. Apakah Instansi ini memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan tepat sesuai dengan keperluan masyarakat dan tidak ada kesalahan?

Mengenai Instansi yang meberikan pelayanan kepada masyarakat harus cepat dan tepat sesuai dengan keperluan masyarakat dan tidak ada kesalahan ya kalau kesalahan-kesalahan tetap ada, terkadang dari proses pendaftaran, terkadang pasien tidak membawa surat rujukan, kalau persyaratan sudah terpenuhi biasanya langsung, dari alur pelayanan sampai ke tindakan-tindakan lainnya gak ada masalah lagi kalau itu, kalau cepat dan tepat itu istilahnya sesuai dengan SOP nya itulah kira-kira.

3. Apakah petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat bekerja dengan benar atau sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada?

Kalau mengenai kepastian rumah sakit harus memberikan informasi waktu pelayanan kita sudah memberikan informasi waktu pelayanan sebagaimana papan informasi yang sudah terpampang dengan jelas.

4. Apakah permasalahan atau keluhan dapat diselesaikan sesuai dengan harapan pemohon?

Mengenai permasalahan atau keluhan masyarakat harus diselesaikan sesuai dengan harapan pemohon sudah dilakukan, untuk keluhan masyarakat biasanya sudah ditampung dibagian keluhan rumah sakit, biasanya sih keluhan masyarakat kebanyakan masalah dana, proses pendanaan biasanya ada yang BPJS tidak aktif segala macam, belum lain-lain masalah titipan, tapi dari pihak sini sudah berusaha menyelesaikan permasalahan ini. Kalau secara keseluruhan untuk dimensi ini menurut saya berkualitas.

C. Responsiveness (ketanggapan)

1. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan memberikan perhatiannya kepada pemohon pelayanan?

Kalau menurut saya pegawai yang melayani sudah memberikan perhatian kepada pasien, saya rasa teman-teman sudah memiliki tanggung jawab moral sesuai dengan tanggung jawab profesi dalam melaksanakan itu

2. Apakah Pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tanggap dan siap membantu bila pemohon pelayanan mengalami kesulitan?
Iya, mereka pegawai cukup tanggap dalam menangani kesulitan masyarakat.
3. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan proaktif dalam memberikan pelayanan?
Mereka juga sudah proaktif dalam memberikan pelayanan.
4. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan yang cepat dalam menangani dan melayani serta menyelesaikan keluhan pemohon pelayanan?
Iya, mereka pegawai cukup cepat dalam menangani keluhan-keluhan masyarakat
5. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila melakukan kesalahan segera memperbaikinya dan meminta maaf kepada pemohon pelayanan?
Kalau ada kesalahan yang dilakukan oleh petugas mereka sudah minta maaf dan berusaha untuk memperbaikinya.

D. Assurance (jaminan)

1. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan rasa aman dan nyaman?
Mengenai instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mampu memberikan rasa aman dan nyaman bahwa kalau itu kami sebagai penyelenggara sudah memberikan rasa aman dan alhamdulillah kunjungan pasien cukup baik, satpam kita siapkan, cuma CCTV kondisinya rusak karena di sambar petir. Jadi pada dasarnya sudah memberikan rasa aman.
2. Apakah instansi memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pemohon pelayanan, bahwa di instansi ini bebas dari percaloan dan pungutan liar?
Mengenai biaya retribusi itu dikawal dengan aturan keuangan 1x24 jam harus ditetapkan, alur pembayaran ada di satu petugas pemungut, dengan ade die (ada dia) disitu dia tidak bisa melakukan pemungutan dan pembayaran cash di tempat, kecuali di UGD, di UGD ini kalau kasus rontgen ini pasien langsung datang dan pulang, disini akan dilakukan pencatatan, tetapi tetap dasarnya retribusi yang ditetapkan Perda, artinya instansi ini bebas dari percalon.

3. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat menguasai setiap pertanyaan pemohon pelayanan?

Kalau mengenai pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus menguasai setiap pertanyaan pemohon pelayanan, kalau yang dari luar dokter KDS seperti itu, atau dokter yang ada di rawat jalan seperti Dokter Penyakit Dalam itu dokternya didampingi oleh perawat, sehingga dokternya faham, tetapi kalau secara substansi misalnya mengenai obat-obatan nah itu harus, harus faham sesuai dengan bidangnya.

4. Apakah petugas memberikan keterangan yang jelas terhadap pasien?

Iya, petugas sudah memberikan keterangan yang jelas terhadap pasien, cuma kadang-kadang masalah bahasanya saja ada yang kurang mengerti bahasa daerah setempat. Jadi secara umum menurut saya untuk dimensi ini berkualitas”.

E. Emphaty (empati)

1. Apakah pimpinan instansi dan atau pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mudah dihubungi dengan telepon dan mudah ditemui?

Memurut saya, petugas dan pimpinan instansi ini bisa ditemui, hampir dua puluh empat jam, HP ibu direktur juga demikian dan kabid-kabid juga sama.

2. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat membantu pemohon pelayanan tanpa pamrih atau tulus ikhlas karena kewajibannya?

Iya, membantu pemohon pelayanan tanpa pamrih atau tulus ikhlas karena kewajibannya.

3. Apakah prosedur atau proses pelayanan berjalan lancar, sehingga tidak menimbulkan antrian?

Mengenai prosedur atau proses pelayanan sudah berjalan lancar, sehingga tidak menimbulkan antrian karena kita sudah menyiapkan mesin antri pendaftaran itu untuk memudahkan sehingga tidak terjadi keributan.

4. Apakah petugas mengerti keinginan pasien/masyarakat?

Sekarang sudah berusaha meningkatkan pelayanan dan petugas mengerti keinginan pasien kemudian memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani pasien.

5. Apakah petugas memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani pasien?

Iya tentu, mereka memiliki kemampuan komunikasi yang baik, soalnya kalau tidak tentu akan berakibat akan pelayanan, karena bisa terjadi missskomunikasi.

6. Apakah petugas memberikan informasi kepada pasien apabila ada hal baru dalam pelayanan kesehatan?
Bila ada hal yang baru petugas sudah diinformasikan dari mulut ke mulut, kemudian dipapan pengumuman itu kita tempelkan, disitu ada nama-nama dokter yang ada. Kalau secara umum saya menilai berkualitas.

II. Wawancara dengan salah satu perawat yang bertugas di Poliklinik Gigi pada Poliklinik Gigi RSUD Bangka Tengah. Wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 10 Juli 2018)

A. Dimensi *Tangibles*

1. Apakah di Poliklinik Gigi memiliki ruang tunggu yang nyaman? *Untuk ruang tunggu pada bagian ini masih dikategorikan nyaman karena sudah tersedia kipas angin dan kursi yang cukup. secara umum ruang tunggu sudah nyamanlah.*
2. Apakah lingkungan rumah sakit sudah bersih dan rapi? *Sedangkan untuk kebersihan rumah sakit cukup bersih, kalau diprosentasekan sekitar tujuh puluh lima persenlah.*
3. Apakah petugas pelayanan tampil rapi, ramah dan menarik? *Sedangkan untuk pelayanan sudah ramahlah ya, paling masih ada beberapa yang mungkin belum rapi dan ramah, namun secara umum sudah rapi dan ramah.*
4. Apakah Poliklinik Gigi memiliki sarana fisik dan peralatan operasional yang baik? *Kalau saran fisik dan peralatan operasional menurut saya belum lengkap, poli spesialisnya belum lengkap, apalagi sarana prasarana standard rumah sakit masih belum lengkap.*
5. Apakah pegawai yang melayani masyarakat jumlahnya sudah memadai? *Kalau untuk jumlah pegawai kita belum cukup, untuk dokter spesialisnya masih kurang. Kemudian untuk tenaga perawat kita masih kurang. Idealnya satu poli itu jumlahnya dua biasanya, sama tenaga administrasinya juga*

B. *Reliability* (kehandalan)

1. Apakah bagian Poliklinik Gigi Memberikan persyaratan administrasi yang memudahkan masyarakat termasuk menyediakan loket pengambilan obat dan petugasnya yang cukup banyak?

Untuk persyaratan administrasi sebenarnya cukup mudah pak, karena untuk pendaftaran cukup dengan KTP dan Kartu Keluarga, kalau untuk rawat jalan itu biasanya pakai rujukan, kalau administrasi lengkap itu biasanya langsung ke poli pelayanan

2. Apakah Instansi ini memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan tepat sesuai dengan keperluan masyarakat dan tidak ada kesalahan?

Kalau hari-hari tentu saat pasien ramai dan jumlah pegawai kita kurang jadi kadang-kadang ngantri agak lama sampai satu jam bahkan sampai dua jam, karene jumlah pasien dengan petugas itu tidak seimbang, tapi dari segi administrasi kita tidak mempersulit. Kalau untuk tepat untuk di poly gigi itu bisa dikategorikan tepat, tapi kalau cepat sebenarnya begini karena tenaganya masih kurang, dokter spesialis masih kurang, biasanya mereka visit dulu, idealnya kalau jumlah spesialisnya tiga jadi mereka biasanya bagi waktu, kalau misalkan dua orang dokter spesialis melakukan visit yang satu orang bisa melayani rawat jalan sehingga pasien tidak menunggu lama karena dokter spesialisnya sudah stanby, tetapi karena dokter spesialisnya kurang jadi dia kan harus visit dulu, sedangkan vist tidak mungkin hanya setengah jam, paling tidak biasanya setengah sepuluh bisa melayani pasien rawat jalan.

3. Apakah petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat bekerja dengan benar atau sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada?

Iya, misalnya untuk informasi waktu pelayanan sudah jelas sesuai dengan SOP yang ada.

4. Apakah permasalahan atau keluhan dapat diselesaikan sesuai dengan harapan pemohon?

Kalau keluhan berhubungan dengan pelayanan biasanya cepat, kurang dari dua puluh empat jam biasanya kita selesaikan, tapi keluhan tentang fasilitas itu sulit diselesaikan dalam waktu cepat, Kalau secara keseluruhan saya menilai masih berkualitas.

C. Responsiveness (ketanggapan)

1. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan memberikan perhatiannya kepada pemohon pelayanan?

Kalau menurut saya pegawai yang melayani sudah memberikan perhatian kepada pasien, saya rasa temen-temen sudah memiliki tanggung jawab moral sesuai dengan tanggung jawab profesi dalam melaksanakan itu

2. Apakah Pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tanggap dan siap membantu bila pemohon pelayanan mengalami kesulitan?

Memurut saya, petugas sudah tanggap dan siap membantu bila pemohon pelayanan mengalami kesulitan, hanya saja belum maksimal, karena petugasnya memang kurang, kalau petugasnya kurang otomatis biasanya capeknya disitu yang harusnya melayani dengan senyum kadang-kadang nggak bisa lagi. Kemudian dokterpun karena pasiennya banyak harusnya pemeriksaan dokter membutuhkan waktu lima belas menit, karena pasiennya banyak jadi kita gak bisa memberi perhatian lima belas menit itu, jadi perhatiannya sudah berkurang.

3. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan proaktif dalam memberikan pelayanan?

Mereka juga sudah proaktif dalam memberikan pelayanan.

4. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan yang cepat dalam menangani dan melayani serta menyelesaikan keluhan pemohon pelayanan?

Iya, mereka pegawai cukup cepat dalam menangani keluhan-keluhan masyarakat

5. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila melakukan kesalahan segera memperbaikinya dan meminta maaf kepada pemohon pelayanan?

Kalau ada kesalahan yang dilakukan oleh petugas mereka sudah minta maaf dan berusaha untuk memperbaikinya.

D. Assurance (jaminan)

1. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan rasa aman dan nyaman?

Untuk rasa aman menurut saya meskipun belum cukup normal kalau dipersentasekan sekitar 80 persenlah sudah diberikan rasa aman dan nyamanlah.

2. Apakah instansi memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pemohon pelayanan, bahwa di instansi ini bebas dari percaloan dan pungutan liar?

Kalau untuk memberikan jaminan kita sudah, artinya kita sudah menyebarkan benmer-benner bahwa tidak ada pungutan-pungutan diluar dari petugas. Semua pembayaran melalui kasir selain di kasir nggak boleh, kalau dulu pembayarannya per-bagian tetapi sekarang sekarang nggak, kalau dulu memang ada kita temukan percaloan kalau sekarang tidak.

3. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat menguasai setiap pertanyaan pemohon pelayanan?

Untuk menguasai pertanyaan pasien kalau menurut saya sudah menguasai.

4. Apakah petugas memberikan keterangan yang jelas terhadap pasien?
Masalah memberikan kejelasan juga secara umum sudah memberikan keterangan yang jelas, kayak BPJS biasanya kita jelaskan secara detail. Secara keseluruhan saya nilai dimensi ini berkualitas.

E. *Emphaty* (empati)

1. Apakah pimpinan instansi dan atau pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mudah dihubungi dengan telepon dan mudah ditemui?
Kalau untuk pelayanan kita sebenarnya 24 jam, jadi mau jam berapapun kita bisa, khususnya kalau di IGD itu mudah, kalau ada apa-apa itu mudah dihubungi.
2. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat membantu pemohon pelayanan tanpa pamrih atau tulus ikhlas karena kewajibannya?
Petugas juga sudah tulus ikhlas dalam melayani nggak ada embel-embel lagi karena mereka selain mendapatkan gaji juga sudah mendapatkan tunjangan-tunjangan.
3. Apakah prosedur atau proses pelayanan berjalan lancar, sehingga tidak menimbulkan antrian?
Kalau prosedur biasanya tidak terlalu panjang, tapi kalau banyaknya antrian itu karena disebabkan jumlah SDM yang kurang itu yang membuat antrian panjang, bukan karena prosedur atau proses, misalnya diobat yang antriannya panjang, tapi kalau sandainya jumlah pegawainya banyak maka antriannya tidak banyak.
4. Apakah petugas mengerti keinginan pasien/masyarakat?
Kalau pasien memberikan keterangan yang jelas tentu mengerti, Cuma kadang-kadang masalah bahasa saja. Namun secara umum mengertilah soal keinginan pasien.
5. Apakah petugas memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani pasien?
kemudian kemampuan komunikasi hampir 90% komunikasinya baik.
6. Apakah petugas memberikan informasi kepada pasien apabila ada hal baru dalam pelayanan kesehatan?
Jika ada hal yang baru biasanya dikasih tahu, misalnya aturan BPJS yang baru, tentang pelayanan tambahan poly saraf, melalui lisan dan surat edaran secara tertulis. kemudian kalau ada yang panjang biasanya pakai benner.

III. Wawancara dengan salah seorang yang bertugas di bagian loket pendaftaran (*receptionist*). Wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 10 Juli 2018

A. Dimensi *Tangibles*

1. Apakah di Poliklinik Gigi memiliki ruang tunggu yang nyaman?
Kalau ruang tunggu sih sudah cukup nyaman ya, ada kursi untuk pasien, ada kipas angin. Secara umum ruang tunggu sudah nyamanlah.
2. Apakah lingkungan rumah sakit sudah bersih dan rapi?
Iya, lingannya sudah cukup bersih.
3. Apakah petugas pelayanan tampil rapi, ramah dan menarik?
Sedangkan untuk pelayanan sudah ramahlah ya, paling masih ada beberapalah yang mungkin belum rapi dan ramah, namun secara umum sudah rapi dan ramah.
4. Apakah Poliklinik Gigi memiliki sarana fisik dan peralatan operasional yang baik?
Kalau saran fisik dan peralatan operasional itu kita akui belum lengkap, poli spesialisnya belum lengkap.
5. Apakah pegawai yang melayani masyarakat jumlahnya sudah memadai?
Untuk jumlah pegawai kita belum cukup, untuk dokter spesialisnya masih kurang. Kemudian untuk tenaga perawat kita masih kurang namun demikian kita tetap melaksanakan kewajiban sebaik mungkin, secara menyeluruh saya menilai dimensi ini cukup baiklah ya.

B. Reliability (kehandalan)

1. Apakah bagian Poliklinik Gigi Memberikan persyaratan administrasi yang memudahkan masyarakat termasuk menyediakan loket pengambilan obat dan petugasnya yang cukup banyak?
Untuk persyaratan administrasi cukup mudah.
2. Apakah Instansi ini memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan tepat sesuai dengan keperluan masyarakat dan tidak ada kesalahan?
Kalau untuk ketepatan dapat dikategorikan tepat, tapi kalau cepat tergantung keadaan, kalau pasien banyak pelayanan agak lambat tetapi kalau pasiennya sedikit nah itu cepat biasanya.

3. Apakah petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat bekerja dengan benar atau sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada?
Iya, misalnya untuk pelayanan pada Poliklinik Gigi sudah jelas sesuai dengan SOP yang ada. Mulai dari pendaftaran hingga tindakan yang dilakukan.
4. Apakah permasalahan atau keluhan dapat diselesaikan sesuai dengan harapan pemohon?
Kalau keluhan berhubungan dengan pelayanan secara umum sudah dapat diselesaikan sesuai dengan harapan.

C. Responsiveness (ketanggapan)

1. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan memberikan perhatiannya kepada pemohon pelayanan?
Untuk pegawai yang melayani harus perhatian kepada pasien kalau itu sudah memberikan perhatian, sesuai dengan tugasnya masing-masing.
2. Apakah Pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tanggap dan siap membantu bila pemohon pelayanan mengalami kesulitan?
Kalau menurut saya pegawai yang melayani sudah memberikan perhatian kepada pasien, saya rasa teman-teman sudah memiliki tanggung jawab moral sesuai dengan tanggung jawab profesi dalam melaksanakan itu
3. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan proaktif dalam memberikan pelayanan?
Sudah cepat dalam melayani atau sudah proaktiflah, kalau ada kesalahan yang dilakukan oleh petugas mereka sudah minta maaf.
4. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan yang cepat dalam menangani dan melayani serta menyelesaikan keluhan pemohon pelayanan?
Iya, mereka pegawai cukup cepat dalam menangani keluhan-keluhan masyarakat
5. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila melakukan kesalahan segera memperbaikinya dan meminta maaf kepada pemohon pelayanan?
Kalau ada kesalahan yang dilakukan oleh petugas mereka sudah minta maaf dan berusaha untuk memperbaikinya.

D. Assurance (jaminan)

1. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan rasa aman dan nyaman?
Untuk rasa aman menurut saya sudah aman dan nyaman ya karena kita ada petugas keamanan dan kebersihan meskipun petugasnya masih kurang.
2. Apakah instansi memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pemohon pelayanan, bahwa di instansi ini bebas dari percaloan dan pungutan liar?
Kalau untuk memberikan jaminan tidak ada pungutan liar iya sudah soalnya tidak kita temukan kasus ada pungutan liar dan percaloan.
3. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat menguasai setiap pertanyaan pemohon pelayanan?
Demikian juga untuk menguasai pertanyaan pasien kalau menurut saya sudah menguasai. Masalah memberikan kejelasan juga secara umum sudah memberikan keterangan yang jelas.
4. Apakah petugas memberikan keterangan yang jelas terhadap pasien?
Masalah memberikan kejelasan juga secara umum sudah memberikan keterangan yang jelas. Jadi secara umum berkualitas.

E. Empathy (empati)

1. Apakah pimpinan instansi dan atau pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mudah dihubungi dengan telepon dan mudah ditemui?
Kalau untuk pelayanan kita sudah berusaha semaksimal mungkin untuk melayani pasien 24 jam karena kita ada petugas piket mulai dari perawat hingga dokternya. khususnya di IGD, petugas juga sudah melayani sepenuh hati.
2. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat membantu pemohon pelayanan tanpa pamrih atau tulus ikhlas karena kewajibannya?
Petugas juga sudah tulus ikhlas dalam melayani nggak ada embel-embel lagi karena mereka selain mendapatkan gaji juga sudah mendapatkan tunjangan-tunjangan.
3. Apakah prosedur atau proses pelayanan berjalan lancar, sehingga tidak menimbulkan antrian?
Kalau prosedur sudah cukup mudah tidak berbelit-belit, tapi kalau banyaknya antrian itu karena disebabkan jumlah SDM yang kurang dan pada saat-saat tertentu jumlah pasien membudak itu yang membuat antrian panjang, bukan karena prosedur atau proses.

4. Apakah petugas mengerti keinginan pasien/masyarakat?
Kalau pasien memberikan keterangan yang jelas tentu mengerti, Cuma kadang-kadang masalah bahasa saja. Namun secara umum mengertilah soal keinginan pasien.
5. Apakah petugas memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani pasien?
Kalau kemampuan komunikasi saya rasa baik ya.
6. Apakah petugas memberikan informasi kepada pasien apabila ada hal baru dalam pelayanan kesehatan?
Jika ada hal yang baru biasanya dikasih tahu, baik melalui lisan maupun tulisan. Secara umum saya menilainya berkualitas”.

IV. Wawancara dengan salah seorang yang bertugas di di laboratorium. Wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 12 Juli 2018)

A. Dimensi Tangibles

1. Apakah di Poliklinik Gigi memiliki ruang tunggu yang nyaman?
“Kalau menurut ku ok (memurut saya ya) ruang tunggu sudah baguslah karena bangunannya baru, rapi dan bersih.
2. Apakah lingkungan rumah sakit sudah bersih dan rapi?
Iya, lingannya sudah cukup bersih.
3. Apakah petugas pelayanan tampil rapi, ramah dan menarik?
Petugasnya sudah ramah-ramah walaupun ada satu dua yang belum ramah mungkin itu sudah menjadi karakternya mungkin.
4. Apakah Poliklinik Gigi memiliki sarana fisik dan peralatan operasional yang baik?
Kalau saran fisik dan peralatan operasional itu kita akui belum lengkap, poli spesialisnya belum lengkap.
5. Apakah pegawai yang melayani masyarakat jumlahnya sudah memadai?
Kalau di bagian obat sepertinya agak ngantri ya karena jumlah petugasnya masih sedikit.

B. Reliability (kehandalan)

1. Apakah bagian Poliklinik Gigi Memberikan persyaratan administrasi yang memudahkan masyarakat termasuk menyediakan loket pengambilan obat dan petugasnya yang cukup banyak?
Kalau menurut saya mengenai administrasi cukuplah ya , cukup baiklah, tidak terlalu ribet sesuai dengan SOP yang ada, cuma memang harus ditingkatkan demi pelayanan kepada masyarakat.
2. Apakah Instansi ini memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan tepat sesuai dengan keperluan masyarakat dan tidak ada kesalahan?
Kalau untuk ketepatan dapat dikategorikan tepat.
3. Apakah petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat bekerja dengan benar atau sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada?
Iya, misalnya untuk pelayanan pada Poliklinik Gigi sudah jelas sesuai dengan SOP yang ada. Mulai dari pendaftaran hingga tindakan yang dilakukan.
4. Apakah permasalahan atau keluhan dapat diselesaikan sesuai dengan harapan pemohon?
Kalau keluhan berhubungan dengan pelayanan secara umum dapat diselesaikan sesuai dengan harapan.

C. Responsiveness (ketanggapan)

1. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan memberikan perhatiannya kepada pemohon pelayanan?
Untuk pegawai yang melayani harus perhatian kepada pasien kalau itu sudah memberikan perhatian.
2. Apakah Pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tanggap dan siap membantu bila pemohon pelayanan mengalami kesulitan?
Kalau menurut saya pegawai yang melayani sudah memberikan perhatian kepada pasien, saya rasa teman-teman sudah memiliki tanggung jawab moral sesuai dengan tanggung jawab profesi dalam melaksanakan itu
3. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan proaktif dalam memberikan pelayanan?
Menurut saya sudah proaktiflah.
4. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan yang cepat dalam menangani dan melayani serta menyelesaikan keluhan pemohon pelayanan?

Iya, mereka pegawai saya rasa sudah cepat dalam menangani keluhan-keluhan masyarakat.

5. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila melakukan kesalahan segera memperbaikinya dan meminta maaf kepada pemohon pelayanan?

Kalau ada kesalahan yang dilakukan oleh petugas kadang-kadang mereka sudah minta maaf dan berusaha untuk memperbaikinya. Namun kadang-kadang belum, mungkin menunggu waktu yang tepat untuk melakukan itu.

D. Assurance (jaminan)

1. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan rasa aman dan nyaman?

Menurut saya pihak rumah sakit sudah mampu memberikan rasa aman dan nyaman, jarang sekali kejahatan baik pencurian maupun kejahatan lain yang terjadi di rumah sakit yang dialami pasien atau keluarga pasien.

2. Apakah instansi memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pemohon pelayanan, bahwa di instansi ini bebas dari percaloan dan pungutan liar?

Kalau untuk memberikan jaminan tidak ada pungutan liar iya sudah soalnya tidak kita temukan kasus ada pungutan liar dan percaloan.

3. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat menguasai setiap pertanyaan pemohon pelayanan?

Tentu saya menguasai, karena mereka sudah menguasai substansinya.

4. Apakah petugas memberikan keterangan yang jelas terhadap pasien?

Masalah memberikan kejelasan juga secara umum sudah memberikan keterangan yang jelas.

E. Emphaty (empati)

1. Apakah pimpinan instansi dan atau pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mudah dihubungi dengan telepon dan mudah ditemui?

Kalau untuk pelayanan kita sudah berusaha semaksimal mungkin untuk melayani pasien 24 jam, terutama di IGD, IGD kita 24 jam siap melayani pasien.

2. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat membantu pemohon pelayanan tanpa pamrih atau tulus ikhlas karena kewajibannya?

Saya rasa sudah ya, karena mereka sudah digaji oleh pemerintah.

3. Apakah prosedur atau proses pelayanan berjalan lancar, sehingga tidak menimbulkan antrian?

Kalau prosedur sudah cukup mudah dan tidak berbelit-belit, tapi kalau banyaknya antrian itu karena disebabkan jumlah petugas yang kurang sementara pada hari-hari tertentu jumlah pasien membludak itu yang membuat antrian panjang, bukan karena prosedur atau proses.

4. Apakah petugas mengerti keinginan pasien/masyarakat?

Iya, mengerti, Cuma kadang-kadang masalah bahasa saja. Namun secara umum mengertilah soal keinginan pasien.

5. Apakah petugas memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani pasien?

Kalau kemampuan komunikasi saya rasa baik ya. Cuma memang masih perlu ditingkatkan terus.

6. Apakah petugas memberikan informasi kepada pasien apabila ada hal baru dalam pelayanan kesehatan?

Jika ada hal yang baru biasanya dikasih tahu, baik melalui lisan maupun tulisan. Jadi secara umum saya menilainya dimensi ini berkualitas.

- V. Wawancara dengan salah seorang apoteker yang bertugas di loket obat. Wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 12 Juli 2018.

A. Dimensi Tangibles

1. Apakah di Poliklinik Gigi memiliki ruang tunggu yang nyaman? *Untuk ruang tunggu sudah baguslah secara umum, namun masih perlu ditingkatkan, misalnya jumlah kursi terkadang pasien atau keluarga pasien nggak dapet tempat duduk sehingga harus nunggu diluar atau ngepor disemen (duduk dilantai) atau pendinginan masih perlu ditambah.*
2. Apakah lingkungan rumah sakit sudah bersih dan rapi? *Iya, lingannya sudah cukup bersih dan rapi.*
3. Apakah petugas pelayanan tampil rapi, ramah dan menarik? *Petugasnya sudah ramah-ramah walaupun ada satu dua yang belum ramah mungkin itu sudah menjadi karakternya mungkin.*

4. Apakah Poliklinik Gigi memiliki sarana fisik dan peralatan operasional yang baik?
Kalau saran fisik dan peralatan operasional itu kita akui belum lengkap, poli spesialisnya belum lengkap. Jadi masih perlu diperbaiki.
5. Apakah pegawai yang melayani masyarakat jumlahnya sudah memadai?
Sepertinya jumlah pegawai masih perlu ditambah, terutama dokter spesialisnya.

B. Reliability (kehandalan)

1. Apakah bagian Poliklinik Gigi Memberikan persyaratan administrasi yang memudahkan masyarakat termasuk menyediakan loket pengambilan obat dan petugasnya yang cukup banyak?
Kalau saya menilai mengenai administrasi sudah cukup simpel, tidak terlalu ribet sesuai dengan standar pelayanan.
2. Apakah Instansi ini memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan tepat sesuai dengan keperluan masyarakat dan tidak ada kesalahan?
Kalau untuk ketepatan dapat dikategorikan tepat.
3. Apakah petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat bekerja dengan benar atau sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada?
Iya, sudah sesuai dengan SOP yang ada.
4. Apakah permasalahan atau keluhan dapat diselesaikan sesuai dengan harapan pemohon?
Kalau keluhan berhubungan dengan pelayanan secara umum dapat diselesaikan sesuai dengan harapan.

C. Responsiveness (ketanggapan)

1. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan memberikan perhatiannya kepada pemohon pelayanan?
Menurut saya pegawai yang memberikan pelayanan sudah memberikan perhatiannya kepada pemohon pelayanan.
2. Apakah Pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tanggap dan siap membantu bila pemohon pelayanan mengalami kesulitan?
Menurut saya sudah tanggap dan siap membantu bila pemohon pelayanan mengalami kesulitan. Sudah proaktif dan cepat dalam menangani keluhan.

3. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan proaktif dalam memberikan pelayanan?
Menurut saya sudah proaktiflah.
4. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan yang cepat dalam menangani dan melayani serta menyelesaikan keluhan pemohon pelayanan?
Iya, mereka pegawai saya rasa sudah cepat dalam menangani keluhan-keluhan masyarakat.
5. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila melakukan kesalahan segera memperbaikinya dan meminta maaf kepada pemohon pelayanan?
Kalau ada kesalahan yang dilakukan oleh petugas kadang-kadang mereka sudah minta maaf dan berusaha untuk memperbaikinya. Namun kadang-kadang belum, mungkin menunggu waktu yang tepat untuk melakukan itu.

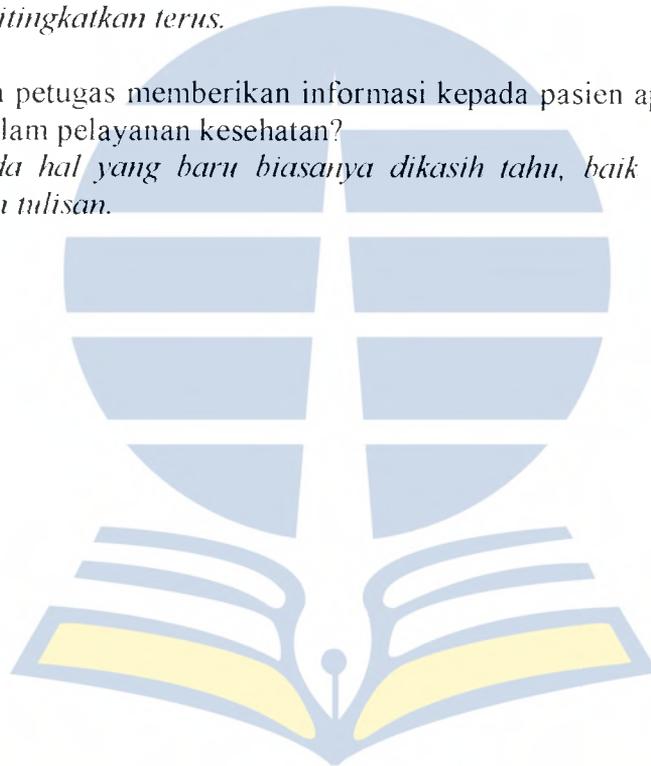
D. Assurance (jaminan)

1. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan rasa aman dan nyaman?
Mampu memberikan rasa aman dan nyaman karena ada yang jaga atau security.
2. Apakah instansi memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pemohon pelayanan, bahwa di instansi ini bebas dari percaloan dan pungutan liar?
Mampu merikan kepada pasien atau keluarga kalau disini tidak ada pungutan liar melahui pamplet, stiker, dll.
3. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan kepada msyarakat menguasai setiap pertanyaan pemohon pelayanan?
Tentu saya menguasai, karena mereka sudah menguasai substansinya.
4. Apakah petugas memberikan keterangan yang jelas terhadap pasien?
Masalah memberikan kejelasan juga secara umum sudah mmemberikan keterangan yang jelas.

E. Emphaty (empati)

1. Apakah pimpinan instansi dan atau pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mudah dihubungi dangan telepon dan mudah ditemui?
Menurut saya kalau pimpinan instansi dan pegawai cukup mudahlah dihubungi.

2. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat membantu pemohon pelayanan tanpa pamrih atau tulus ikhlas karena kewajibannya?
Kalau bekerja tanpa pamrih keliatannya susah untuk dinilai, tapi sepertinya sudah, soalnya mereka tidak meminta lagi uang tambahan dari pasien diluar yang telah ditentukan.
3. Apakah prosedur atau proses pelayanan berjalan lancar, sehingga tidak menimbulkan antrian?
Kalau prosedur sudah cukup mudah dan tidak berbelit-belit, tapi kalau banyaknya antrian itu karena disebabkan jumlah petugas yang kurang sementara pada hari-hari tertentu jumlah pasien membludak itu yang membuat antrian panjang, bukan karena prosedur atau proses.
4. Apakah petugas mengerti keinginan pasien/masyarakat?
Iya, secara umum petugas mengerti apa yang diinginkan pasien.
5. Apakah petugas memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani pasien?
Kalau kemampuan komunikasi saya rasa baik ya. Cuma memang masih perlu ditingkatkan terus.
6. Apakah petugas memberikan informasi kepada pasien apabila ada hal baru dalam pelayanan kesehatan?
Jika ada hal yang baru biasanya dikasih tahu, baik melalui lisan maupun tulisan.



TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM (IN-DEPTH INTERVIEW) DENGAN INFORMAN KUNCI (KEY INFORMAN)

- I. Informan 1. Wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 16 Juli 2018.

A. Dimensi *Tangibles*

1. Apakah di Poliklinik Gigi memiliki ruang tunggu yang nyaman?
Yang kami rasakan untuk ruang tunggu pada bagian ini cukup nyaman dan rapi.
2. Apakah lingkungan rumah sakit sudah bersih dan rapi?
Iya, rapi, bersih, asri.
3. Apakah petugas pelayanan tampil rapi, ramah dan menarik?
Petugasnya sudah ramah-ramah walaupun ada satu dua yang belum ramah, namun secara umum cukup rapi, ramah dan menarik.
4. Apakah Poliklinik Gigi memiliki sarana fisik dan peralatan operasional yang baik?
Kalau sarana fisik dan peralatan operasional sudah cukup baik ya, namun perlu ditingkatkan lagi.
5. Apakah pegawai yang melayani masyarakat jumlahnya sudah memadai?
Pada bagian tertentu sudah cukup ya, seperti di bagian penerimaan. Namun di bagian lain sepertinya kurang. Seperti jumlah dokter spesialis kayaknya kurang.

B. *Reliability* (kehandalan)

1. Apakah bagian Poliklinik Gigi Memberikan persyaratan administrasi yang memudahkan masyarakat termasuk menyediakan loket pengambilan obat dan petugasnya yang cukup banyak?
Kalau saya menilai mengenai persyaratan administrasi belum begitu memudahkan karena masih banyak persyaratan-persyaratan yang harus disiapkan, alur pelayanannya masih berbelit-belit, jadi kurangnya menurut saya.
2. Apakah Instansi ini memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan tepat sesuai dengan keperluan masyarakat dan tidak ada kesalahan?
Masalah kecepatan pelayanan terkadang agak lambat terutama untuk pasien BPJS, tapi kalau pasien umum sepertinya cepat sekali, nggak tau apa sebabnya.

3. Apakah petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat bekerja dengan benar atau sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada?

Iya, misalnya untuk pelayanan pada Poliklinik Gigi sudah jelas sesuai dengan SOP yang ada. Mulai dari pendaftaran hingga tindakan yang dilakukan.

4. Apakah permasalahan atau keluhan dapat diselesaikan sesuai dengan harapan pemohon?

Kalau kesalahan dalam pelayanan secara umum tidak ditemukan, cuma itu tadi agak lambat.

C. Responsiveness (ketanggapan)

1. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan memberikan perhatiannya kepada pemohon pelayanan?

Kalau menurut saya petugas belum memberikan perhatian saat melayani pasien, masih kurang, mulai dari pendaftaran sampai ke ruangan yang dituju.

2. Apakah Pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tanggap dan siap membantu bila pemohon pelayanan mengalami kesulitan?

Kalau menurut saya pegawai yang melayani sudah memberikan pelayanan yang tanggap. Karena masih sering kita temukan kurang begitu respon terhadap pasien.

3. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan proaktif dalam memberikan pelayanan?

Dan juga menurut saya belum begitu proaktif.

4. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan yang cepat dalam menangani dan melayani serta menyelesaikan keluhan pemohon pelayanan?

Belum begitu cepat dalam menangani keluhan-keluhan masyarakat alias masih lambat.

5. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila melakukan kesalahan segera memperbaikinya dan meminta maaf kepada pemohon pelayanan?

Kalau ada kesalahan yang dilakukan oleh petugas kadang-kadang mereka sudah minta maaf dan berusaha untuk memperbaikinya. Namun kadang-kadang belum.

D. Assurance (jaminan)

1. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan rasa aman dan nyaman?
Belum memberikan rasa aman dan nyaman, kadang-kadang tidak menyenangkan, malah tambah sakit, padahal tujuan kita ingin sembuh.
2. Apakah instansi memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pemohon pelayanan, bahwa di instansi ini bebas dari percaloan dan pungutan liar?
Demikian juga masalah jaminan pungutan liar kurasa belum, karena masih ada kita mendengar kasus ada pungutan liar, seperti misalnya menambah biaya perawatan dengan alasan menggunakan alat pribadi.
3. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat menguasai setiap pertanyaan pemohon pelayanan?
Untuk menjawab pertanyaan pasien memang menguasai tapi kadang-kadang mereka tidak menerima alasan, mereka kurang percaya, misalnya masalah ekonomi atau keuangan, tapi sudah memberikan keterangan yang jelas kepada pasien, tetapi kadang mereka memberikan keterangan yang berbeda dengan rumah sakit lain dalam menganalisa suatu penyakit.
4. Apakah petugas memberikan keterangan yang jelas terhadap pasien?
Masalah memberikan kejelasan juga secara umum sudah memberikan keterangan yang jelas.

E. Emphaty (empati)

1. Apakah pimpinan instansi dan atau pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mudah dihubungi dengan telepon dan mudah ditemui?
Kalau ditelfon menurut saya belum memudahkan, tapi kalau ditemui iya cukup mudah.
2. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat membantu pemohon pelayanan tanpa pamrih atau tulus ikhlas karena kewajibannya?
Masih belum maksimal saya rasa, kadang-kadang masih setengah hati.
3. Apakah prosedur atau proses pelayanan berjalan lancar, sehingga tidak menimbulkan antrian?
Kadang-kadang masih belum begitu lancar soalnya kadang-kadang masih sering ngantri yang cukup lama.
4. Apakah petugas mengerti keinginan pasien/masyarakat?
Iya, mengerti, secara umum mengertilah soal keinginan pasien.

5. Apakah petugas memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani pasien?
Kalau kemampuan komunikasi saya rasa baik ya.
6. Apakah petugas memberikan informasi kepada pasien apabila ada hal baru dalam pelayanan kesehatan?
Jika ada hal yang baru biasanya dikasih tahu, melalui pengumuman.

II. Informan 2. Wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 16 Juli 2018.

A. Dimensi Tangibles

1. Apakah di Poliklinik Gigi memiliki ruang tunggu yang nyaman?
Ruang tunggu sederhana saja, biasa-biasa saja. Menurut saya cukuplah ya.
2. Apakah lingkungan rumah sakit sudah bersih dan rapi?
Sedangkan penampilan petugas pelayanan belum ramah, malah lebih banyak menyakitkan dari pada ramahnya.
3. Apakah petugas pelayanan tampil rapi, ramah dan menarik?
Petugasnya belum begitu ramah, walaupun ada satu dua yang ramah, namun secara umum belum begitu rapi, ramah dan menarik.
4. Apakah Poliklinik Gigi memiliki sarana fisik dan peralatan operasional yang baik?
Sedangkan sarana prasarana belum baik.
5. Apakah pegawai yang melayani masyarakat jumlahnya sudah memadai?
Kalau jumlah petugas sudah sesuai. Sesuai dengan jumlah pasien yang ada.

B. Reliability (kehandalan)

1. Apakah bagian Poliklinik Gigi Memberikan persyaratan administrasi yang memudahkan masyarakat termasuk menyediakan loket pengambilan obat dan petugasnya yang cukup banyak?
Administrasi untuk berobat saya rasa masih perlu ditingkatkan, karena masih banyak keluhan yang saya dengar dari masyarakat termasuk yang saya alami, saya merasa masih berbelit-belit.
2. Apakah Instansi ini memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan tepat sesuai dengan keperluan masyarakat dan tidak ada kesalahan?
Masalah kecepatan dalam pelayanan belum begitu memuaskan.

3. Apakah petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat bekerja dengan benar atau sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada?

Kalau masalah SOP mungkin sudah ya.

4. Apakah permasalahan atau keluhan dapat diselesaikan sesuai dengan harapan pemohon?

Kalau masalah keluhan masyarakat saya rasa belum diselesaikan secara tuntas ya, karena yang saya rasakan belum begitu memuaskan.

C. Responsiveness (ketanggapan)

1. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan memberikan perhatiannya kepada pemohon pelayanan?

Kalau menurut saya petugas belum maksimal memberikan perhatian, yang saya rasakan seperti itu.

2. Apakah Pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tanggap dan siap membantu bila pemohon pelayanan mengalami kesulitan?

Kalau menurut saya pegawai yang melayani belum memberikan pelayanan yang tanggap. Karena masih sering kita temukan kurang begitu respon terhadap pasien.

3. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan proaktif dalam memberikan pelayanan?

Belum begitu tanggap dan proaktif dalam membantu masyarakat.

4. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan yang cepat dalam menangani dan melayani serta menyelesaikan keluhan pemohon pelayanan?

Belum begitu cepat dalam menangani keluhan-keluhan masyarakat bahkan kadang-kadang nggak diselesaikan, menganggap seolah tidak ada masalah.

5. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila melakukan kesalahan segera memperbaikinya dan meminta maaf kepada pemohon pelayanan?

Kalau ada kesalahan yang dilakukan oleh petugas kadang-kadang mereka sudah minta maaf dan berusaha untuk memperbaikinya. Namun kadang-kadang belum.

D. Assurance (jaminan)

1. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan rasa aman dan nyaman?
Kalau aman dan nyaman mereka sudah mampu menjamin, saya tidak mendengar ada semacam kehilangan atau perbuatan yang tidak menyenangkan.
2. Apakah instansi memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pemohon pelayanan, bahwa di instansi ini bebas dari percaloan dan pungutan liar?
Kalau tentang pungutan liar sejauh ini tidak ada pemberitahuan, tetapi yang kita rasakan tidak ada pungutan liar.
3. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat menguasai setiap pertanyaan pemohon pelayanan?
Mengenai pertanyaan pasien sejauh yang saya tahu menguasai semua.
4. Apakah petugas memberikan keterangan yang jelas terhadap pasien?
Masalah memberikan kejelasan juga secara umum sudah memberikan keterangan yang jelas.

E. Emphaty (empati)

1. Apakah pimpinan instansi dan atau pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mudah dihubungi dengan telepon dan mudah ditemui?
Mengenai menghubungi petugas kalau untuk kami tidak pernah menghubungi di luar jam kerja, tapi kalau hari kerja mudah ditemui.
2. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat membantu pemohon pelayanan tanpa pamrih atau tulus ikhlas karena kewajibannya?
Pegawai menurut saya sudah bekerja tanpa pamrih itu yang saya rasakan dan mereka tidak pernah meminta biaya diluar ketentuan, karena mereka sudah digaji.
3. Apakah prosedur atau proses pelayanan berjalan lancar, sehingga tidak menimbulkan antrian?
Untuk antrian tergantung jumlah pasien yang berobat, kalau pasiennya banyak maka tidak lancar, tetapi kalau sedikit lancar.
4. Apakah petugas mengerti keinginan pasien/masyarakat?
Apakah petugas mengerti keinginan pasien menurut saya kalau tidak kita sebut tentang keluhan mereka tidak mengerti, tapi kalau kita kasih tahu mereka mengerti.

5. Apakah petugas memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani pasien?
Menurut saya sudah memiliki kemampuan komunikasi yang baik.
6. Apakah petugas memberikan informasi kepada pasien apabila ada hal baru dalam pelayanan kesehatan?
jika ada hal yang baru mereka memberitahukannya secara tertulis, kalau secara lisan tidak ada. Kalau secara keseluruhan menurut saya untuk dimensi ini cukup berkualitas.

III. Informan 3. Wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 18 Juli 2018)

A. Dimensi Tangibles

1. Apakah di Poliklinik Gigi memiliki ruang tunggu yang nyaman?
Masalah ruang tunggu untuk sementara cukup nyaman, karena banyak pepohonan, rumput yang hijau serta ada kolam dan taman.
2. Apakah lingkungan rumah sakit sudah bersih dan rapi?
Menurut saya, iay, lingkungan rumah sakit menurut saya sudah bersih. Hijau dan asri serta rapi.
3. Apakah petugas pelayanan tampil rapi, ramah dan menarik?
Untuk penampilan petugas cukup ramah dan cukup rapi sesuai dengan pakaian mereka masing-masing apakah mereka honor atau PNS, untuk ramah cukup ramah.
4. Apakah Poliklinik Gigi memiliki sarana pisik dan peralatan operasional yang baik?
Kalau untuk peralatan sementara cukup tapi untuk kedepannya harus ditingkatkan lagi, sementara untuk sarprasnya sementara masih kurang tapi dibandingkan kabupaten lain di Bangka Belitung lebih baiklah. Secara keseluruhan saya menilai cukup berkualitas.
5. Apakah pegawai yang melayani masyarakat jumlahnya sudah memadai?
Sepertinya belum cukup, terutama tenaga dokter dan petugas di loket obat, kami rasakan masih lama mengantri, mungkin penyebabnya karena kekurangan petugas.

B. Reliability (kehandalan)

1. Apakah bagian Poliklinik Gigi Memberikan persyaratan administrasi yang memudahkan masyarakat termasuk menyediakan loket pengambilan obat dan petugasnya yang cukup banyak?

Untuk persyaratan administrasi kurang memudahkan karena kita harus membawa bermacam-macam berkas rujukan-rujukan dari Puskesmas dan BPJS. Jadi masih panjang dan masih ribet.

2. Apakah Instansi ini memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan tepat sesuai dengan keperluan masyarakat dan tidak ada kesalahan?

Karena petugas yang di loket obat jumlahnya masih kurang maka bisa menghambat kecepatan pelayanannya.

3. Apakah petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat bekerja dengan benar atau sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada?

Saya rasa masih belum sesuai SOP. Karena kalau sudah sesuai tentu tidak ada keluhan-keluhan dari masyarakat.

4. Apakah permasalahan atau keluhan dapat diselesaikan sesuai dengan harapan pemohon?

Untuk keluhan belum diselesaikan dengan cepat dan baik.

C. Responsiveness (ketanggapan)

1. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan memberikan perhatiannya kepada pemohon pelayanan?

Kalau menurut saya pegawai lumayan care terhadap pasien, lumayan perhatian.

2. Apakah Pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tanggap dan siap membantu bila pemohon pelayanan mengalami kesulitan?

Iya siap membantu jika pasien membutuhkan pertolongan.

3. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan proaktif dalam memberikan pelayanan?

Cukup aktif dan cukup cepat.

4. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan yang cepat dalam menangani dan melayani serta menyelesaikan keluhan pemohon pelayanan?

Cukup cepat dalam pelayanan dan dalam menyelesaikan keluhan juga lumayan cepat.

5. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila melakukan kesalahan segera memperbaikinya dan meminta maaf kepada pemohon pelayanan?

Iya, jika ada kesalahan yang dilakukan mereka segera meminta maaf.

D. Assurance (jaminan)

1. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan rasa aman dan nyaman?
Kalau saya sih, instansi sudah memberikan rasa aman dan nyaman ya, karena tidak ada kejadian yang merugikan pasien atau keluarganya.
2. Apakah instansi memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pemohon pelayanan, bahwa di instansi ini bebas dari percaloan dan pungutan liar?
Kalau masalah jaminan pungutan liar kurasa sudah ada soalnya berobat disini tidak ada tambahan biaya kecuali obat yang tidak ditanggung BPJS.
3. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan kepada msyarakat menguasai setiap pertanyaan pemohon pelayanan?
Iya untuk menjawab pertanyaan pasien para petugas cukup menguasai.
4. Apakah petugas memberikan keterangan yang jelas terhadap pasien?
Sudah, sudah memberikan keterangan yang jelas kepada pasien, sesuai dengan tugasnya.

E. Emphaty (empati)

1. Apakah pimpinan instansi dan atau pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mudah dihubungi dengan telepon dan mudah ditemui?
Menurut saya pegawainya mudah dihubungi kalau tidak ada kegiatan yang lain, walaupun ada kegiatan yang lain kalau urgen tetap dilayani.
2. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat membantu pemohon pelayanan tanpa pamrih atau tulus ikhlas karena kewajibannya?
Iya, mereka bekerja tanpa pamrih karena mereka kan sudah digaji, jadi tidak mengaharapkan upah atau pembayaran yang lain dari masyarakat.
3. Apakah prosedur atau proses pelayanan berjalan lancar, sehingga tidak menimbulkan antrian?
Kalau masalah antrian cuma antri ada di obat, kalau di pendaftaran dan dokter ada antrian tapi masih teratur, namun pada hari-hari tertentu ngantri masih panjang, karena pasiennya banyak.
4. Apakah petugas mengerti keinginan pasien/masyarakat?
Iya, mereka mengerti keinginan pasien, setiap kali pasien datang tentu mereka periksa dan menanyakan tentang pasien.

5. Apakah petugas memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani pasien?
Menurut saya secara umum mereka mengerti dan mereka memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi.
6. Apakah petugas memberikan informasi kepada pasien apabila ada hal baru dalam pelayanan kesehatan?
Iya, jika ada hal baru mereka menginformasikan kepada pasien atau keluarga pasien.

IV. Informan 4. Wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 21 Juli 2018)

A. Dimensi *Tangibles*

1. Apakah di Poliklinik Gigi memiliki ruang tunggu yang nyaman?
Untuk masalah ruang tunggu alhamdulillah untuk sekarang ini cukup bersih dan rapi yang kita rasakan.
2. Apakah lingkungan rumah sakit sudah bersih dan rapi?
Untuk lingkungan rumah sakit lumayan bersih dan rapi.
3. Apakah petugas pelayanan tampil rapi, ramah dan menarik?
Menurut saya untuk penampilan petugas kadang-kadang ada yang bermuka masam kadang-kadang ramah, jadi ada yang ramah ada yang kurang, kalau untuk rapi sudah rapi namun belum semuanya ramah.
4. Apakah Poliklinik Gigi memiliki sarana pisik dan peralatan operasional yang baik?
Kalau peralatan kadang-kadang bagus tapi kadang-kadang rusak, seperti alat ronsen sering rusak, scen sering rusak juga, demikian juga. Jadi masalah peralatan belum begitu baik.
5. Apakah pegawai yang melayani masyarakat jumlahnya sudah memadai?
Masalah jumlah petugas kayaknya belum cukup terutama di apotik sama dengan di laboratorium, untuk dokter cuma di dokter penyakit dalam karena pasiennya banyak sementara dokternya sedikit ini khusus Dokter Spesialis Gigi, tapi kalau dokter lain cukup karena pasiennya sedikit.

B. *Reliability* (kehandalan)

1. Apakah bagian Poliklinik Gigi Memberikan persyaratan administrasi yang memudahkan masyarakat termasuk menyediakan loket pengambilan obat dan petugasnya yang cukup banyak?

Kalau persyaratan administrasi belum memudahkan, masih berbelit-belit termasuk dalam pengambilan obat dirasakan masih belum memudahkan, karena setiap kali kita mengambil obat paling kurang kita menunggu sampai berjam-jam.

2. Apakah Instansi ini memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan tepat sesuai dengan keperluan masyarakat dan tidak ada kesalahan?

Untuk pelayanan juga belum begitu cepat, belum menyenangkan, saya rasa belum belum menyenangkan hati masyarakat, karena masyarakat masih banyak yang mengeluh termasuk saya.

3. Apakah petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat bekerja dengan benar atau sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada?

Sepertinya belum maksimal, masih harus ditingkatkan.

4. Apakah permasalahan atau keluhan dapat diselesaikan sesuai dengan harapan pemohon?

Kalau penyelesaian masalah belum diselesaikan sesuai harapan.

C. Responsiveness (ketanggapan)

1. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan memberikan perhatiannya kepada pemohon pelayanan?

Kalau menurut saya petugas sudah memberikan perhatian saat melayani pasien namun belum maksimal. Perlu untuk ditingkatkan.

2. Apakah Pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tanggap dan siap membantu bila pemohon pelayanan mengalami kesulitan?

Cukup tanggap dan siap membantu jika pasien atau keluarga pasien memerlukan bantuan.

3. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan proaktif dalam memberikan pelayanan?

Iya cukup proaktif, namun dari segi kecepatan masih perlu ditingkatkan, artinya belum maksimal.

4. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan yang cepat dalam menangani dan melayani serta menyelesaikan keluhan pemohon pelayanan?

Belum begitu cepat ya, apalagi menangani keluhan saya rasa masih lambat.

5. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila melakukan kesalahan segera memperbaikinya dan meminta maaf kepada pemohon pelayanan?

Mengenai meminta maaf jika ada kesalahan, saya belum bisa menilai karena belum pernah mengalami.

D. Assurance (jaminan)

1. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan rasa aman dan nyaman?

Setahu saya pihak rumah sakit sudah memberikan rasa aman dan nyaman, dengan adanya tempat yang hijau, asri dan bersih.

2. Apakah instansi memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pemohon pelayanan, bahwa di instansi ini bebas dari percaloan dan pungutan liar?

Kalau masalah jaminan pungutan liar menurut saya sudah ada jaminan soalnya tidak ada atau jaranglah kita dengar ada pungutan liar.

3. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat menguasai setiap pertanyaan pemohon pelayanan?

Iya, untuk menjawab pertanyaan pasien oleh petugas saya rasa petugas cukup menguasai.

4. Apakah petugas memberikan keterangan yang jelas terhadap pasien?

Sudah, sudah memberikan keterangan yang jelas kepada pasien.

E. Emphaty (empati)

1. Apakah pimpinan instansi dan atau pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mudah dihubungi dengan telepon dan mudah ditemui?

Kalau yang saya rasakan mudah dihubungi, karena petugasnya selalu standby 24 jam.

2. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat membantu pemohon pelayanan tanpa pamrih atau tulus ikhlas karena kewajibannya?

Iya, mereka bekerja sudah baik dan tidak mengharapkan imbalan lagi.

3. Apakah prosedur atau proses pelayanan berjalan lancar, sehingga tidak menimbulkan antrian?

Kalau masalah antrian nah ini yang jadi masalah terutama di bagian pengambilan obat, menunggu sangat memakan waktu yang lama. Menunggu dokternya juga lama karena dokternya tidak datang tepat waktu atau tidak datang sesuai jadwal.

4. Apakah petugas mengerti keinginan pasien/masyarakat?
Untuk petugas menurut saya sudah cukup mengerti keinginan pasien.
5. Apakah petugas memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani pasien?
Secara umum saya menilai kemampuan komunikasi juga sudah baik. Namun masih ada sebagian kecil yang belum baik sehingga masih belum jelas apa yang diomongkan.
6. Apakah petugas memberikan informasi kepada pasien apabila ada hal baru dalam pelayanan kesehatan?
Iya, jika ada hal yang baru mereka memberitahukannya.

V. Informan 5. Wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 21 Juli 2018

A. Dimensi *Tangibles*

1. Apakah di Poliklinik Gigi memiliki ruang tunggu yang nyaman?
Kalau ruang tunggu yang saya rasakan lumayan nyaman.
2. Apakah lingkungan rumah sakit sudah bersih dan rapi?
Iya, lumayan rapi, ramah juga, untuk lingkungan rumah sakit secara umum lumayan kayaknya, lumayan bersih dan rapi.
3. Apakah petugas pelayanan tampil rapi, ramah dan menarik?
Untuk petugas yang melayani cukup menarik, rapi, ramah juga.
4. Apakah Poliklinik Gigi memiliki sarana pisik dan peralatan operasional yang baik?
Sedangkan untuk sarana prasarana sudah lengkap, sudah memenuhi syarat, menurut saya sudah cukup sesuai dengan kebutuhan saat ini, namun kedepannya mesti ditingkatkan.
5. Apakah pegawai yang melayani masyarakat jumlahnya sudah memadai?
Jumlah petugas yang melayani sudah memadai kayaknya, secara umum cukup.

B. *Reliability* (kehandalan)

1. Apakah bagian Poliklinik Gigi Memberikan persyaratan administrasi yang memudahkan masyarakat termasuk menyediakan loket pengambilan obat dan petugasnya yang cukup banyak?
Kalau menurut saya persyaratan administrasi cukup memudahkan, tapi loket pengambilan obat ini masih lama, kesian yang ngambil obat antriannya masih lama.

2. Apakah Instansi ini memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan tepat sesuai dengan keperluan masyarakat dan tidak ada kesalahan?

Kalau pelayanan selain di loket obat atau apotik yang saya rasakan cukup cepat dan tepat. Untuk kesalahan kecil itu ada tapi tidak terlalu patah.

3. Apakah petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat bekerja dengan benar atau sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada?

Petugas yang memberikan pelayanan sudah bekerja dengan benar sesuai dengan SOP.

4. Apakah permasalahan atau keluhan dapat diselesaikan sesuai dengan harapan pemohon?

Sepertinya sudah diselesaikan.

C. Responsiveness (ketanggapan)

1. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan memberikan perhatiannya kepada pemohon pelayanan?

Berkecenderungan dengan pelayanan masih belum memberikan perhatian yang baik kepada pelanggan atau masyarakat, karena masih banyak keluhan yang belum ditanggapi.

2. Apakah Pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tanggap dan siap membantu bila pemohon pelayanan mengalami kesulitan?

Belum begitu tanggap, terutama jika ada pasien membutuhkan bantuan, jadi masih lambat.

3. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan proaktif dalam memberikan pelayanan?

Belum begitu proaktif. Yang saya rasakan masih lambat.

4. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan yang cepat dalam menangani dan melayani serta menyelesaikan keluhan pemohon pelayanan?

Masih lambat ya, secara umum belum begitu cepat dalam melayani dan dalam menyelesaikan keluhan pasien atau keluarga pasien.

5. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila melakukan kesalahan segera memperbaikinya dan meminta maaf kepada pemohon pelayanan?

Kalau ada kesalahan setahu saya belum ada meminta maaf nggak tau kalau dengan yang lain, tapi yang saya alami belum.

D. Assurance (jaminan)

1. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan rasa aman dan nyaman?
Yang saya rasakan sudah memberikan rasa aman dan nyaman, tempatnya bersih dan sejuk, tidak sumpek.
2. Apakah instansi memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pemohon pelayanan, bahwa di instansi ini bebas dari percaloan dan pungutan liar?
Kalau masalah jaminan pungutan liar menurut saya sudah ada jaminan soalnya tidak ada atau jaranglah kita dengar ada pungutan liar.
3. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat menguasai setiap pertanyaan pemohon pelayanan?
Untuk menjawab pertanyaan pasien oleh petugas saya rasa petugas cukup menguasai.
4. Apakah petugas memberikan keterangan yang jelas terhadap pasien?
Iya, sudah memberikan keterangan yang jelas kepada pasien, secara umum baguslah.

E. Emphaty (empati)

1. Apakah pimpinan instansi dan atau pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mudah dihubungi dengan telepon dan mudah ditemui?
Kalau menurut saya pegawai cukup mudah dihubungi, kecuali ada sebagian dokter yang kadang-kadang datangnya siang.
2. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat membantu pemohon pelayanan tanpa pamrih atau tulus ikhlas karena kewajibannya?
Mereka dalam bekerja sudah cukup baik tidak mengharapkan imbalan lagi. Kalau masalah ikhlas belum tahu juga ya ikhlas apa tidak, tapi sepertinya mereka sudah tulus ikhlas karena mereka tidak melakukan pungutan-pungutan diluar ketentuan.
3. Apakah prosedur atau proses pelayanan berjalan lancar. sehingga tidak menimbulkan antrian?
Kalau masalah antrian kadang-kadang masih ngantri. Terutama saat menunggu dokter dan saat mengambil obat.
4. Apakah petugas mengerti keinginan pasien/masyarakat?
Saya petugas mengerti keinginan pasien, menurut saya cukup mengerti.

5. Apakah petugas memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani pasien?
Iya, cukup mampu berkomunikasi, kecuali sedikit diantara mereka yang kurang baik komunikasinya sehingga masih membingungkan, mungkin penyebabnya faktor bahasa, karena sebagian mereka berasal dari luar daerah.
6. Apakah petugas memberikan informasi kepada pasien apabila ada hal baru dalam pelayanan kesehatan?
Jika ada hal yang baru mereka memberitahukannya, baik secara lisan maupun tertulis melalui papan pengumuman.

VI. Informan 5. Wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 25 Juli 2018

A. Dimensi Tangibles

1. Apakah di Poliklinik Gigi memiliki ruang tunggu yang nyaman?
Apa yang saya rasakan mengenai ruang tunggu sudah lumayan nyaman, enaklah, kalau masalah ruang tunggu, Cuma terkadang jumlah kursi dan pendingin ruangan yang perlu ditambah terutama saat hari-hari tertentu yang jumlah pasien agak banyak.
2. Apakah petugas pelayanan tampil rapi, ramah dan menarik?
Untuk petugas lumayan rapi, namun untuk keramahan kayaknya belum begitu ramah, kalau penampilan sih sudah cukup rapi.
3. Apakah lingkungan rumah sakit sudah bersih dan rapi?
Iya, cukup bersih, rapi dan cukup indah dipandang mata.
4. Apakah Poliklinik Gigi memiliki sarana pisik dan peralatan operasional yang baik?
Sedangkan untuk sarana prasarana belum lengkap kayaknya, yang adapun kadang-kadang sering rusak, seperti alat ronsen.
5. Apakah pegawai yang melayani masyarakat jumlahnya sudah memadai?
Kalau jumlah petugasnya menurut saya belum memadai, masih harus ditambah kayaknya, terutama dokternya. Karena kadang-kadang kita harus menunggu dokter selesai visit ke ruangan-ruangan dulu, jadi kita harus munggu cukup lama.

B. Reliability (kehandalan)

1. Apakah bagian Poliklinik Gigi Memberikan persyaratan administrasi yang memudahkan masyarakat termasuk menyediakan loket pengambilan obat dan petugasnya yang cukup banyak?

Masalah administrasi sementara ini cukup memudahkan, tetapi kadang-kadang saya mengalami sering kehilangan rekam medis, padahal kartu berobat ada, dan kita sudah sering berobat disitu.

2. Apakah Instansi ini memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan tepat sesuai dengan keperluan masyarakat dan tidak ada kesalahan?

Mengenai pelayanan untuk saat ini terbilang lumayan cepat.

3. Apakah petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat bekerja dengan benar atau sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada?

Memurut saya kemudian petugas sudah bekerja sesuai dengan SOP yang ada.

4. Apakah permasalahan atau keluhan dapat diselesaikan sesuai dengan harapan pemohon?

Sepertinya belum sesuai harapan, masih lambat bahkan tidak dapat diselesaikan, misalnya keluhan tentang keterlambatan dokter dan pengambilan obat yang cukup lama ngantri.

C. Responsiveness (ketanggapan)

1. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan memberikan perhatiannya kepada pemohon pelayanan?

Menurut penilaian saya tentang pegawai yang memberikan pelayanan sudah memberikan perhatiannya kepada pemohon pelayanan. Namun perlu ditingkatkan.

2. Apakah Pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tanggap dan siap membantu bila pemohon pelayanan mengalami kesulitan?

Pegawai belum begitu tanggap atau masih lambat, itu yang saya rasakan terutama saat berada diruang tunggu.

3. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan proaktif dalam memberikan pelayanan?

Belum, belum begitu proaktif dan belum cepat dalam menangani keluhan.

4. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan yang cepat dalam menangani dan melayani serta menyelesaikan keluhan pemohon pelayanan?

Belum begitu cepat dalam memberikan pelayanan apalagi menyelesaikan keluhan, yang saya rasakan masih lambat.

5. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila melakukan kesalahan segera memperbaikinya dan meminta maaf kepada pemohon pelayanan?

Mengenai instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila melakukan kesalahan tidak segera memperbaikinya dan belum meminta maaf kepada pemohon pelayanan. Mungkin mereka merasa tidak bersalah, tapi kalau jelas-jelas bersalah saya belum dengar mereka meminta maaf.

D. Assurance (jaminan)

1. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan rasa aman dan nyaman?

Kalau saya merasakan instansi sudah memberikan rasa aman dan nyaman, tidak ada kegaduhan, pencurian ataupun keributan. Tempatnya agak hijau, asri dan bersih, enaklah pokoknya

2. Apakah instansi memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pemohon pelayanan, bahwa di instansi ini bebas dari percaloan dan pungutan liar?

Kalau masalah jaminan tidak ada pungutan liar tidak ada ya, tetapi tidak pernah kita menjumpai kasus pungutan liar, terutama saya sendiri tidak pernah mengalaminya.

3. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat menguasai setiap pertanyaan pemohon pelayanan?

Untuk menjawab pertanyaan pasien oleh petugas menurut saya petugas menguasai, tergantung pertanyaan pasien dan bahasanya jelas.

4. Apakah petugas memberikan keterangan yang jelas terhadap pasien?

Iya sudah, sudah memberikan keterangan yang jelas kepada pasien.

E. Emphaty (empati)

1. Apakah pimpinan instansi dan atau pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mudah dihubungi dengan telepon dan mudah ditemui?

Yang saya alami pegawai cukup mudah dihubungi, karena mereka bertugas pakai sip-sipan. Kecuali ada beberapa orang dokter yang kadang-kadang sering terlambat datang ke klinik. Namun secara umum cukup mudah.

2. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat membantu pemohon pelayanan tanpa pamrih atau tulus ikhlas karena kewajibannya?

Memurut saya, mereka bekerja cukup baik tidak mengharapkan bayaran lagi. Sepertinya mereka cukup ikhlas.

3. Apakah prosedur atau proses pelayanan berjalan lancar, sehingga tidak menimbulkan antrian?
Kalau masalah antrian kadang-kadang masih terjadi antrian, saya lihat di ruang dokter gigi ini masih sering ditemukan karena saya melihat sejumlah pasien yang masih banyak menunggu. Ini disebabkan kedatangan dokter yang masih sering terlambat.
4. Apakah petugas mengerti keinginan pasien/masyarakat?
Apakah petugas mengerti keinginan pasien menurut saya cukup mengerti.
5. Apakah petugas memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani pasien?
Mampu berkomunikasi, namun terkadang masih kita jumpai komunikasi yang belum lancar antara pasien dengan petugas dikarenakan tidak terlalu terbuka sehingga pasien juga sungkan untuk bertanya.
6. Apakah petugas memberikan informasi kepada pasien apabila ada hal baru dalam pelayanan kesehatan?
Jika ada hal yang baru mereka memberitahukannya secara lisan dan pengumuman di papan pengumuman.

VII. Informan 7. Wawancara dilaksanakan di RSUD Bangka Tengah pada tanggal 24 Juli 2018

B. Dimensi Tangibles

1. Apakah di Poliklinik Gigi memiliki ruang tunggu yang nyaman?
Kalau menurut saya ruang tunggu yang ada sudah lumayan nyaman, cuma tempat duduknya saya rasa perlu ditambah ,dokter dan peralatannya juga perlu ditambah sehingga tidak terlalu lama ngantri.
2. Apakah petugas pelayanan tampil rapi, ramah dan menarik?
*Untuk petugas lumayan rapi, namun untuk keramahan kayaknya belum begitu ramah, kalau penampilan sih sudah cukup rapi.
Untuk keramahan petugas sebagian sudah ramah tapi sebagian belum.*
3. Apakah lingkungan rumah sakit sudah bersih dan rapi?
Iya, cukup bersih, rapi dan cukup indah dipandang mata.
4. Apakah Poliklinik Gigi memiliki sarana pisik dan peralatan operasional yang baik?

Sedangkan untuk sarana prasarana belum lengkap kayaknya, yang adapun kadang-kadang sering rusak, seperti alat ronsen.

5. Apakah pegawai yang melayani masyarakat jumlahnya sudah memadai?

Kalau jumlah petugasnya menurut saya belum memadai, masih harus ditambah kayaknya, terutama dokternya. Karena kadang-kadang kita harus menunggu dokter selesai visit ke ruangan-ruangan dulu, jadi kita harus menunggu cukup lama.

B. Reliability (kehandalan)

1. Apakah bagian Poliklinik Gigi Memberikan persyaratan administrasi yang memudahkan masyarakat termasuk menyediakan loket pengambilan obat dan petugasnya yang cukup banyak?

Untuk administrasi iya sudah memudahkan, tapi dari kursi di ruang tunggu kayaknya kurang, masih banyak pasien yang menunggu di luar. Petugas juga sepertinya masih kurang.

2. Apakah Instansi ini memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan tepat sesuai dengan keperluan masyarakat dan tidak ada kesalahan?

Mengenai pelayanan untuk saat ini terbilang lumayan cepat. Namun masih perlu ditingkatkan, karena terkadang kita masih menunggu lama.

3. Apakah petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat bekerja dengan benar atau sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada?

Menurut saya kemudian petugas sudah bekerja sesuai dengan SOP yang ada.

4. Apakah permasalahan atau keluhan dapat diselesaikan sesuai dengan harapan pemohon?

Sepertinya belum sesuai harapan, masih lambat bahkan tidak dapat diselesaikan, misalnya keluhan tentang keterlambatan dokter dan pengambilan obat yang cukup lama ngantri.

C. Responsiveness (ketanggapan)

1. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan memberikan perhatiannya kepada pemohon pelayanan?

Menurut penilaian saya tentang pegawai yang memberikan pelayanan sudah memberikan perhatiannya kepada pemohon pelayanan. Namun perlu ditingkatkan.

2. Apakah Pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tanggap dan siap membantu bila pemohon pelayanan mengalami kesulitan?
Pegawai belum begitu tanggap atau masih lambat, itu yang saya rasakan terutama saat berada diruang tunggu.
3. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan proaktif dalam memberikan pelayanan?
Belum, belum begitu proaktif dan belum cepat dalam menangani keluhan.
4. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan yang cepat dalam menangani dan melayani serta menyelesaikan keluhan pemohon pelayanan?
Belum begitu cepat dalam memberikan pelayanan apalagi menyelesaikan keluhan, yang saya rasakan masih lambat. Bahkan belum diselesaikan. Mungkin menurut mereka keluhan itu bukan suatu masalah.
5. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila melakukan kesalahan segera memperbaikinya dan meminta maaf kepada pemohon pelayanan?
Mengenai instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila melakukan kesalahan, iya segera meminta maaf dan mereka berjanji untuk memperbaikinya.

D. Assurance (jaminan)

1. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan rasa aman dan nyaman?
Menurut saya mengenai instansi sudah memberikan rasa aman dan nyaman, yang saya rasakan sudah aman dan nyaman. Tidak ada keributan dan kekacauan.
2. Apakah instansi memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pemohon pelayanan, bahwa di instansi ini bebas dari percaloan dan pungutan liar?
Kalau masalah jaminan tidak ada pungutan liar saya rasa belum ada jaminan, karena belum ada pemberitahuan yang masif melalui papan pengumuman atau pamplet-pamplet.
3. Apakah pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat menguasai setiap pertanyaan pemohon pelayanan?
Untuk menjawab pertanyaan pasien oleh petugas menurut saya sebagian petugas sudah menguasai tapi sebagian belum.

4. Apakah petugas memberikan keterangan yang jelas terhadap pasien?
Kalau petugas sudah memberikan penjelasan yang jelas kepada pasien iya menurut saya, kalau secara keseluruhan cukup berkualitas.

E. *Emphaty* (empati)

1. Apakah pimpinan instansi dan atau pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mudah dihubungi dengan telepon dan mudah ditemui?
Memurut ku, pimpinan instansi dan atau pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mudah dihubungi dengan telepon dan mudah ditemui menurut saya mudah dihubungi pada saat jam kerja tapi kalau diluar jam kerja saya rasa belum.
2. Apakah instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat membantu pemohon pelayanan tanpa pamrih atau tulus ikhlas karena kewajibannya?
Mengenai instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat membantu pemohon pelayanan tanpa pamrih atau tulus ikhlas karena kewajibannya menurut saya juga sudah. Karena mereka tidak mengharapakan imbalan dari pasien lagi.
3. Apakah prosedur atau proses pelayanan berjalan lancar, sehingga tidak menimbulkan antrian?
Mengenai prosedur atau proses pelayanan saya rasa masih belum berjalan lancar karena masih sering ditemukan antrian, karena belum maksimal maka masih harus diperbaiki sehingga yang namanya antrian bisa di kurangilah.
4. Apakah petugas mengerti keinginan pasien/masyarakat?
Apakah petugas mengerti keinginan pasien menurut saya secara umum mengerti.
5. Apakah petugas memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani pasien?
Iya mampu berkomunikasi dengan baik. kalau ada hal yang baru mereka sudah memberitahukannya, Cuma terkadang kurang begitu ramah.
6. Apakah petugas memberikan informasi kepada pasien apabila ada hal baru dalam pelayanan kesehatan?
Iya, kalau ada baru mereka menginformasikannya kepada masyarakat lewat papan pengumuman dan kadang secara lisan.