

## KUALITAS STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI RUANG CEMPAKA (NIFAS PONEK) RSUD dr. DORIS SYLVANUS PALANGKA RAYA

### Quality of Public Service Standards in the Cempaka (Nifas Ponek) Room dr. Doris Sylvanus Palangka Raya

#### Puspita Sari

Rita Rahmaniati

Universitas Muhammadiyah  
Palangkaraya, Palangka Raya,  
Kalimantan Tengah, Indonesia

Email:

[puspita.sariarsy@gmail.com](mailto:puspita.sariarsy@gmail.com)  
[rahmaniতিরিতা@gmail.com](mailto:rahmaniতিরিতা@gmail.com)

#### Kata Kunci:

Kualitas  
Standar  
Pelayanan  
Publik

#### Keywords:

Quality  
Standards  
Services  
Public

#### Accepted

Februari 2021

#### Published

April 2021

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Standar Pelayanan Publik yang ada di Ruang Cempaka (Nifas Ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif naturalistik. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti Ingin Mendeskripsikan Bagaimana Kualitas Standar Pelayanan Publik di Ruang Cempaka (Nifas Ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus, bisa berjalan dengan baik terhadap masyarakat. Penulis menggunakan 6 (Enam) Standar Pelayanan Publik, 1) Prosedur Pelayanan, 2) Waktu Penyelesaian, 3) Biaya Pelayanan, 4) Produk Pelayanan, 5) Sarana dan Prasarana, 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.

Hasil penelitian dan wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kualitas Standar Pelayanan Publik di Ruang Cempaka (Nifas Ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus masih ditemukan beberapa masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang ada, yaitu : (a) Waktu penyelesaian belum cukup baik dalam pemberian waktu penyelesaian jaminan rawat inap, karena waktu 3x24 jam masih dirasakan terlalu pendek bagi penerima layanan dan alur pelayanan yang belum satu pintu sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam pengurusan administrasi, (b) Sarana dan prasarana pelayanan yang terdapat di Ruang Cempaka (Nifas Ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya yaitu masih kurangnya alat bantu kesehatan sehingga sangat mempersulit dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Saran penulis untuk meningkatkan mutu dan pelayanan agar meningkatkan kepuasan masyarakat dapat dilakukan dengan perbaikan dalam hal harus adanya papan informasi alur pelayanan administrasi di dinding. Pihak Rumah Sakit harus melakukan pengadaan alat kesehatan baru untuk menunjang kualitas kesehatan rumah sakit, melakukan peningkatan pemeliharaan terhadap fasilitas barang Rumah Sakit serta sarana umum yang kurang memadai.

#### Abstract

*This study aims to determine the Quality of Public Service Standards in Cempaka Room (Postpartum Ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus. This research is a qualitative research with a naturalistic descriptive approach. Data collection is done by using interviews, observation, and documentation. Researchers Want to Describe How the Quality of Public Service Standards in Cempaka Room (Postpartum Ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus, can work well with the community. The author uses 6 (Six) Public Service Standards, 1) Service Procedures, 2) Completion Time, 3) Service Costs, 4) Service Products, 5) Facilities and Infrastructure, 6) Competency of Service Providers.*

*The results of research and interviews that have been conducted can be concluded that the Quality of Public Service Standards in Cempaka Room (Postpartum Ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus still found several people who complained about the existing services, namely: (a) The completion time was not good enough in providing inpatient guarantee completion time, because the time of 3x24 hours was still felt to be too short for the recipient of services and the service flow was not yet one door so it needed long time in administrative management, (b) Facilities and service infrastructure contained in Cempaka Room (Postpartum Ponek) dr. Doris Sylvanus Palangka Raya which is still lack of medical aids so it is very difficult in providing health services.*

*The author's suggestion to improve the quality and service in order to increase community satisfaction can be done by improving in terms of the existence of information boards on administrative service flow on the wall. The Hospital must procure new medical devices to support the quality of hospital health, increase maintenance of Hospital goods facilities and inadequate public facilities.*



## PENDAHULUAN

Peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat adalah suatu tugas atau fungsi pejabat atau pemerintah dalam mensejahterakan masyarakat agar bisa mencapai cita-cita dan tujuan. Adapun fungsi pemerintah salah satunya adalah sebagai pelayan masyarakat. Pelayanan Masyarakat pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat.

Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan keinginan dan inspirasi kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintah. Dalam kondisi yang seperti digambar diatas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsive, dan adaptif dan sekaligus dapat membangun "kualitas manusia" dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. (Efendi, 1986 : 213). Dengan demikian dapat diartikan bahwa pelayanan publik adalah sebagai pemberian pelayanan untuk keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk keinginan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, di lingkungan, BUMN, BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan, dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Untuk melaksanakan tugas pemerintah membentuk kelembagaan (institution) yang terdiri dari fungsi staf/pendukung, pelaksana teknis dan unsur penunjang. Untuk menggerakkannya disiapkan perangkat pendukungnya yang garis besarnya meliputi

organisasi, sumber daya manusia aparatur, sarana-prasara, pembiayaan, peraturan perundang-undangan.

Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat pakar, dan padat modal. Kompleksitas ini muncul karena pelayanan di rumah sakit menyangkut berbagai tingkatan maupun jenis disiplin. Agar rumah sakit mampu melaksanakan fungsi yang demikian kompleks, rumah sakit harus memiliki sumber daya, manusia yang profesional baik di bidang teknis medis maupun administrasi kesehatan. Untuk menjaga dan meningkatkan mutu, rumah sakit harus mempunyai suatu ukuran yang menjamin peningkatan mutu di semua tingkatan. Dalam kegiatan peningkatan pelayanan perlu ada suatu program yang terencana dan berkesinambungan sebagai pedoman bagi pelayanan dalam mengevaluasi dan membuat rencana tindak lanjut sehingga tercapai peningkatan mutu pelayanan yang diharapkan.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. "Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan." (Kep. MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003). Standar pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi :

1. Prosedur pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan  
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
4. Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Sarana dan prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan (Isna Septia Rusdi, 2016).

Standar pelayanan publik diatas dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. 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 penerima pelayanan.

RSUD Dr Doris Sylvanus merupakan satu dari sekian Layanan Kesehatan milik Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah di Kota Palangka Raya yang bermodel RSUD, dikelola oleh Pemerintah Daerah Provinsi Kalimantan Tengah termuat kedalam Rumah Sakit Tipe B. Layanan Kesehatan ini telah teregistrasi sedari 00/00/0000 dengan Nomor Surat Izin SK Menkes RI No. 1443 / Menkes / SK / XII / 1998 dan Tanggal Surat Izin 14/05/2012 dari Menteri Kesehatan dengan Sifat Perpanjang, dan berlaku sampai 5 tahun.

Ada beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dan salah satunya adalah pelayanan rumah sakit RSUD dr. Doris Sylvanus di Ruang Cempaka. Adapun pelayanan rumah sakit RSUD dr. Doris Sylvanus di Ruang Cempaka (Nifas Ponek) merupakan ruangan rawat inap yang menerima rujukan utama bagi masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan kesehatan baik untuk pengobatan maupun untuk pemulihan kesehatannya khususnya untuk pasien bersalin, nifas, penyakit kebidanan dan kandungan.

Sebagai pusat rujukan kesehatan utama, rumah sakit dituntut mampu memberikan pelayanan yang komprehensif bagi setiap pasiennya (seterusnya akan disebut sebagai klien). Pelayanan kesehatan yang komprehensif adalah berbagai bentuk pelayanan yang diberikan kepada klien oleh suatu tim multi disiplin sesuai kebutuhan pasien. Salah satu disiplin ilmu yang

berperan dalam memberikan pelayanan kepada klien adalah tim kebidanan. Disebut tim kebidanan oleh karena seorang tenaga bidan tidak dapat secara mandiri melakukan asuhan kebidanan yang komprehensif kepada seorang pasien dengan spesifikasi penyakit tertentu, melainkan butuh kerjasama dari tenaga bidan yang lain. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit khususnya di ruang cempaka, tim kebidanan merupakan garda terdepan untuk tercapainya kepuasan klien terhadap kebutuhan pemulihannya dari kondisi sakit. Hal ini dikarenakan, tim kebidanan melakukan pelayanan kebidanan (atau disebut asuhan kebidanan) selama 24 jam secara terus menerus terhadap klien. Menimbang pentingnya peranan tenaga tim kebidanan di rumah sakit untuk mewujudkan penyembuhan dan pemulihan kesehatan klien, maka dibutuhkan tenaga kesehatan yang profesional agar dapat memberikan pelayanan dengan baik dan memberikan kepuasan kepada pasien.

Berdasarkan observasi sementara yang telah dilakukan peneliti di Ruang Cempaka RSUD (Nifas Ponek) dr Doris Sylvanus terdapat fenomena terkait pemberian pelayanan bagi pasien, sebagian pasien mengeluhkan kurangnya perhatian, sikap para petugas dalam menangani keluhan pasien. Alur pelayanan yang berbelit-belit sehingga pasien kebingungan untuk mendapatkan pelayanan, serta sarana dan prasarana yang belum cukup memadai masih merupakan kendala yang di hadapi.

Berangkat dari hasil observasi diatas, maka peneliti bahwa masyarakat belum merasakan pelayanan kesehatan yang memadai dan berkualitas, hal ini sangat kontras dengan kondisi masyarakat yang sangat membutuhkan pelayanan kesehatan yang optimal. Berikut adalah data kunjungan pasien rawat inap di Ruang Cempaka (Nifas Ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus Bulan Januari-Agustus 2019.

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien Rawat Inap di Ruang Cempaka (Nifas Ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya

No	Kunjungan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	BPS	154	153	164	160	148	135	162	146
2	UMUM	22	13	16	18	9	12	9	10
3	Jamkesda	5	4	1	6	7	2	6	6
4	Jampersa	4	14	11	15	7	5	9	9
5	Pihak Ke Tiga	1	1	0	0	0	0	0	0
	Jumlah	186	185	192	199	171	154	187	171

Data : Administrasi Ruang Cempaka RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya

Berdasarkan data rekam medis kunjungan pasien di ruang Cempaka (Nifas Ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya pada laporan bulanan dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan pasien rawat inap dalam bulan terakhir mengalami penurunan jumlah kunjungan yaitu kunjungan pada bulan Juni sebanyak 187 orang sedangkan pada bulan Agustus Sebanyak 171 orang. Berdasarkan data ini semua perlu adanya tindakan atau kebijakan oleh pemerintah agar RSUD dr. Doris Sylvanus dapat menjadi institusi pelayanan kesehatan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan serta kualitas pelayanan terhadap pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang saya lakukan di Ruang Cempaka (Nifas Ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya bahwa hasil penelitian yang saya lakukan dari ke enam standar pelayanan publik tersebut, waktu pelayanan dan sarana prasarana menempatkan posisi paling atas yang mempengaruhi kualitas pelayanan, 1 orang keluarga pasien selaku suami pasien mengeluhkan waktu penyelesaian berkas jaminan rawat inap 3x24 jam masih dirasakan terlalu pendek dan alur pelayanan yang belum satu pintu sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam penyelesaian berkas. Setelah itu di ikuti dengan sarana dan prasarana,

1 orang pasien mengatakan bahwa fasilitas ruangan masih kurang nyaman kurangnya kebersihan toilet dan beberapa ruangan pendingin ruangan (AC) rusak. 1 orang petugas kesehatan mengatakan peralatan kesehatan masih belum memadai.

Pelayanan yang cepat, tepat dan nyaman sangat ditentukan oleh sumber daya manusia, fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan. Dalam hal pelayanan pasien yang berobat (sakit) menginginkan pelayanan yang cepat tidak menunggu terlalu lama, pemberian pengobatan sesuai dengan keluhan pasien dan selama dilayani pasien merasa nyaman.

Berdasarkan pengamatan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai “Kualitas Standar Pelayanan Publik di Ruang Cempaka (Nifas Ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya”.

## METODOLOGI

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Flick (Imam Gunawan, 2014 : 81) penelitian kualitatif adalah keterkaitan spesifik pada studi hubungan sosial yang berhubungan dengan fakta dari pluralisasi dunia kehidupan. Metode ini diterapkan untuk melihat dan memahami subjek dan objek penelitian yang meliputi orang, lembaga berdasarkan fakta yang tampil secara apa adanya. Melalui pendekatan ini akan terungkap gambaran mengenai aktualisasi, realitas sosial, dan persepsi sasaran penelitian.

Penelitian kualitatif menggunakan lingkungan alamiah sebagai sumber data. Peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam suatu situasi sosial merupakan kajian utama penelitian kualitatif (Direktorat Tenaga Kependidikan, 2008 : 22).

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif tidak dimulai dari teori yang dipersiapkan sebelumnya, tetapi dimulai dari lapangan berdasarkan lingkungan alami, Data dan informasi lapangan ditarik maknanya dan konsepnya, melalui pemaparan deskriptif analitik, tanpa harus menggunakan

angka, sebab lebih mengutamakan proses terjadinya suatu peristiwa dalam situasi yang alami. Oleh karena itu peneliti ingin memahami lebih mendalam Kualitas Standar Pelayanan Publik di Ruang Cempaka (Nifas Ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya Palangka Raya. Adapun alasan peneliti menggunakan metode kualitatif karena permasalahan pun belum jelas, sehingga perlu didukung oleh teori-teori.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. wawancara dilaksanakan terhadap 9 orang narasumber kunci, yaitu 1 orang Kepala Ruangan, 3 orang petugas kesehatan yang terdiri dari 2 orang bidan dan 1 orang perawat, 1 orang petugas Admin, 3 pasien dan 1 keluarga pasien

Penulis menggunakan 6 (Enam) Standar Pelayanan Publik, 1) Prosedur Pelayanan, 2) Waktu Penyelesaian, 3) Biaya Pelayanan, 4) Produk Pelayanan, 5) Sarana dan Prasarana, 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Menurut Isna Septia Rusdi (2016:16). Sumber Data Terdiri Dari Data Primer Yakni Hasil Wawancara Dengan kepala ruangan, pegawai pelayanan/tenaga kesehatan, pegawai administrasi di Ruang Cempaka (Nifas Ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus dan pasien/keluarga pasien yang menerima fasilitas pelayanan. Data Sekunder Berupa Dokumen Resmi Dari Ruang Cempaka (Nifas Ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya, buku-buku dan jurnal ilmiah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Bedasarkan hasil penelitian pengamatan dan dokumentasi yang dilakukan peneliti akan menguraikan temuan lapangan di Ruang Cempaka (Nifas Ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya, wawancara dilaksanakan dengan menggunakan teknik purposive. Teknik purposive sample yaitu mencakup semua responden, subjek, atau elemen yang dipilih karena karakteristik atau kualitas tertentu dan mengabaikan mereka yang tidak memenuhi kriteria yang ditentukan (Morissan, 2016:41).

Wawancara dilakukan terhadap 9 orang narasumber kunci, yaitu 1 orang Kepala Ruangan, 3 orang petugas kesehatan yang terdiri dari 2 orang bidan dan 1 orang perawat, 1 orang petugas Admin, 3 pasien dan 1 keluarga pasien.

Peneliti melihat dari pendapat Isna Septia Rusdi (2016:16) menggambarkan terdapat 6 (Enam) Standar Pelayanan Publik, 1) Prosedur Pelayanan, 2) Waktu Penyelesaian, 3) Biaya Pelayanan, 4) Produk Pelayanan, 5) Sarana dan Prasarana, 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, yaitu :

### Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima layanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan para pasien memberikan pendapatnya bahwa prosedur pelayanan di ruang cempaka (nifas ponek) sudah baik, pasien dengan Jaminan BPJS dan Umum tidak dibedakan, sama-sama diperlakukan dengan baik.

Gambar 1. Wawancara dengan Ny. E selaku Pasien di Ruang Cempaka (Nifas Ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus



Selanjutnya para petugas kesehatan (bidan) di ruang cempaka (nifas ponek) memberi penjelasan prosedur pelayanan yang kami berikan kepada pasien, prosedur pelayanan kesehatan yang diberikan sudah jelas, kami sudah mempunyai SOP untuk memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan uraian tugas dan tanggung jawab para petugas kesehatan, contohnya seperti memberikan obat kepada pasien semua pemberian tepat sesuai dengan advis dokter.

Gambar 2. Wawancara dengan Ibu A (Bidan) Ruang Cempaka (Nifas Ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus



Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu T selaku Kepala Ruang Cempaka (Nifas Ponek) bahwa ada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pedoman pelayanan tercantum dalam Peraturan Direktur RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya tentang standar operasional prosedur dan pedoman pelayanan, selanjutnya menerangkan bahwa sudah ada uraian tugas bagi petugas kesehatan di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya.



Gambar 3. Wawancara dengan Kepala Ruang Cempaka (Nifas Ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus

Wawancara dengan Ibu Y salah satu perawat di ruang cempaka (Nifas Ponek) masing-masing petugas (bidan/perawat) telah diberikan tanggung jawab tugas yang diberikan sesuai dengan Shift Dinas, biasanya dibagi menjadi 2 Tim PPJA (Perawat Penanggung Jawab Asuhan) yaitu Tim Primer 1 adalah perawat/bidan penanggung jawab penuh dan Tim Primer 2 adalah perawat/bidan dibawah penanggung jawab Tim Primer 1.

Beberapa informan juga menjelaskan bahwa koordinasi antar petugas kesehatan di Ruang Cempaka (Nifas Ponek) baik karena setiap pergantian Shift Dinas ada buku laporan pasien dimana petugas yang berjaga sebelumnya menjelaskan kepada petugas yang berjaga selanjutnya tentang keadaan dan terapi/tindakan yang harus diberikan selanjutnya kepada pasien sesuai advis dokter.

Gambar 4. Wawancara dengan Ibu Y (Perawat) Ruang Cempaka (Nifas Ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus



Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu M selaku petugas administrasi di ruang cempaka (nifas ponek)

mengatakan bahwa pasien/keluarga pasien telah mendapatkan informasi jika terdapat kekurangan berkas atau kesalahan, misalnya yang paling sering terjadi pada pasien pengguna BPJS yaitu data yang terdapat di KTP berbeda dengan data yang ada di kartu BPJS, biasanya petugas admin mengarahkan pasien ke kantor BPJS guna perbaikan data di kartu BPJS tersebut agar kartu BPJS bisa digunakan.

Bedasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan yang terdapat di Ruang Cempaka (Nifas Ponek) sudah baik mudah di pahami bagi penerima pelayanan yaitu masyarakat. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

### Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian berkas jaminan rawat inap yang ditetapkan sejak saat pasien datang/dirawat di ruang cempaka (nifas ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya.

Menurut Tn.J selaku suami dari salah satu pasien yang ada di Ruang Cempaka (nifas Ponek) waktu penyelesaian berkas jaminan rawat inap hanya diberikan waktu 3x24 jam waktu yang dirasa agak pendek sehingga saya harus cepat mengurus ke loket rumah sakit agar tidak dijadikan pasien umum karena apabila lewat dari 3 hari tidak mengurus jaminan akan dijadikan pasien umum dan dikenakan biaya, karena saya pengguna layanan BPJS dan di loket rumah sakit lumayan antri untuk mengurus jaminan rawat inap jadi harus sabar menunggu antrian yang lumayan panjang itu dan kemudian jaminan rawat inap dari loket itu saya bawa lagi untuk di berikan ke administrasi di Ruang Cempaka (Nifas Ponek).

Menurut Ibu M selaku petugas administrasi di ruang cempaka (nifas ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya, kebanyakan pasien/keluarga pasien masih belum mengetahui alur pengurusan berkas rawat inap karena pasien banyak datang dari luar daerah kota Palangka Raya dan kebanyakan pendidikan menengah kebawah, selain itu alur pelayanan tidak satu pintu, pasien/keluarga pasien yang ada diruangan meminta formulir jaminan rawat inap di ruangan administrasi ruang Cempaka (nifas ponek) lalu diarahkan ke bagian admisi, setelah dari admisi di arahkan ke loket 4 (loket khusus pengurusan jaminan rawat inap), setelah dari loket 4 barulah keluar surat jaminan rawat inap, kemudian surat jaminan rawat inap diserahkan kembali ke bagian administrasi ruang Cempaka (nifas ponek), ini berlaku untuk pasien pengguna BPJS saja. Berbeda dengan pasien umum, pasien umum tidak perlu mengurus jaminan rawat inap karena ketika pasien pulang, pasien langsung membayar biaya perawatan dan rawat inap ke bagian loket pembayaran RSUD dr, Doris Sylvanus Palangka Raya. Penyelesaian berkas jaminan rawat inap tidak boleh lewat dari 3x24 jam aturan tersebut untuk pasien BPJS karena jika lewat dari 3x24 jam pasien akan dijadikan pasien umum dengan membayar biaya rawat inap dan pelayanan kesehatan. Aturan tersebut merupakan aturan dari BPJS kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas disimpulkan bahwa pelayanan yang terdapat di Ruang Cempaka (Nifas Ponek) belum cukup baik dalam pemberian waktu penyelesaian jaminan rawat inap, karena waktu 3x24 jam masih dirasakan terlalu pendek dan alur pelayanan yang belum satu pintu sehingga membutuhkan waktu yang lama. Sudah tentu harapan masyarakat adalah memperoleh pelayanan yang dibutuhkan dengan cepat dan mudah sesuai harapan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

## **Biaya pelayanan**

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan kesehatan. Seperti yang diungkapkan oleh beberapa informan dari keluarga pasien yang ada di Ruang Cempaka (nifas Ponek) berpendapat bahwa biaya pelayanan rawat inap di Ruang Cempaka (Nifas Ponek) karena saya menggunakan BPJS jadi tidak dikenakan biaya sedikit pun, karena sudah ditanggung oleh BPJS.

Hal tersebut juga ditekankan oleh para petugas administrasi di ruang cempaka (nifas ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya, tarif kamar (rawat inap dan tarif jasa pelayanan rawat inap per hari (visite dokter)) di ruang cempaka (nifas Ponek) untuk pasien umum, yaitu untuk kelas III sebesar Rp. 63.000,-, kelas II sebesar Rp. 95.000,-, kelas I sebesar Rp. 125.000,-, VIP Cempaka sebesar 294.500,- dan High Care sebesar Rp. 294.500,- tarif ini belum termasuk tindakan dan lain-lain. Untuk Pasien BPJS ditanggung oleh BPJS dan untuk pasien Pihak Ketiga ditanggung oleh Pihak Ketiga. Apabila pasien yang tidak mampu tidak ada BPJS bisa menggunakan Jampersal dengan melihat wilayah apakah wilayah tersebut dapat diklaim jampersalnya. Apabila pasien umum yang tidak memiliki jampersal, jika tidak mampu terkendala biaya akan diberikan keringanan biaya, pasien di arahkan ke bagian keuangan dan menulis surat perjanjian pembayaran sehingga pembayaran dapat di cicil.

Dapat disimpulkan bahwa dapat dilihat segi biaya pelayanan sudah baik informasi biaya sudah dijelaskan oleh petugas dengan baik dan masyarakat juga mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai haknya serta pasien tidak mampu lebih dipermudah mendapatkan pelayanan kesehatan dapat menggunakan jampersal atau Kartu Indonesia Sehat dari Pemerintah.

## **Produk Pelayanan**

Hasil pelayanan yang akan di terima dengan ketentuan yang ditetapkan. Seperti yang diungkapkan

oleh para keluarga pasien yang menginformasikan bahwa informasi dan pelayanan kesehatan yang diberikan sudah baik, setiap pagi dokter visite keruangan untuk menanyakan keluhan pasien dan memberikan pengobatan sesuai penyakit pasien, saya mendapat terapi kemoterapi sesuai penyakit saya dan bidan/perawat menyuntikkan obat sesuai jadwalnya dengan baik, setiap pagi, sore dan malam bidan/perawat keliling ke ruangan pasien untuk menanyakan keluhan pasien dan memberikan obat kepada pasien sesuai jadwal yang diberikan dengan senyum dan ramah.

Selanjutnya juga disampaikan oleh para petugas kesehatan (bidan) di ruang cempaka (nifas ponek) memberi penjelasan produk pelayanan yang kami berikan kepada pasien diantaranya adalah pemberian obat, pemeriksaan ibu hamil dan penyakit kandungan, pemeriksaan dalam (VT), DJJ, Konsul Dokter Spesialis.

Dapat disimpulkan hasil wawancara diatas sudah terlihat baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat, apabila masyarakat telah memahami produk yang diberikan maka produk yang diberikan akan dinilai baik oleh masyarakat.

### **Sarana dan prasarana**

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui observasi lapangan dan wawancara yang dilakukn maka terungkap oleh para pasien di ruang cempaka (nifas ponek) bahwa fasilitas diruangan pasien sebagian besar sudah bagus dan rapi, namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan menurutnya yaitu kebersihan toilet di ruang kelas III (bangsal) masih terlihat kurang bersih mungkin karena menurutnya banyak juga keluarga pasien tidak membantu menjaga kebersihan toilet bersama, selain itu juga AC yang kurang dingin/mati membuat keadaan diruangan menjadi panas, sehingga terkadang pasien ada yang membawa kipas sendiri dari rumah.

Selanjutnya lebih mendalam para tenaga kesehatan (bidan) di ruang cempaka (nifas ponek) menjelaskan bahwa sarana dan prasarana diruang cempaka (nifas ponek) masih terbilang kurang, karena bisa dilihat dari fasilitas diruangan sebagian ruangan AC nya rusak atau tidak dingin, sebagian toilet pun ada yang buntu dan tidak bisa dipakai. Selain itu keadaan kursi roda, brankar, dan tempat tidur pasien sebagian ada yang rusak. Di sisi lain bahan habis pakai seperti *handsoon* (sarung tangan) sering kehabisan sehingga sulit untuk melakukan tindakan kepada pasien.

Selanjutnya diperkuat dan ditegaskan oleh Kepala Ruangan Cempaka (Nifas Ponek) bahwa sarana dan prasarana memang masih kurang diantaranya fasilitas ruangan juga yang sebagian tidak bisa di pakai karna AC rusak dan sebagian ada AC yang kurang dingin sehingga sebagian pasien komplain, namun sebentar lagi akan direncanakan pindah ke gedung baru yang fasilitasnya akan disediakan lebih dari sebelumnya.

Dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kekurangan sarana dan prasarana yang terdapat di ruang cempaka (nifas ponek) diantaranya peralatan kesehatan yang masih belum memadai dan fasilitas ruangan yang kurang nyaman. Dengan adanya sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai akan mempercepat dan mempermudah penyelenggara pelayanan dan menunjang keberhasilan penyelenggara pelayanan.

### **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat bedasarkan pengetahuan, keahlian keterampilan sikap dan prilaku yang dibutuhkan. Menurut Ibu T selaku Kepala Ruangan Cempaka (Nifas Ponek) bahwa kompetensi petugas kesehatan di Ruang Cempaka (nifas ponek) baik, pendidikan serendah-rendahnya DIII Kebidanan, petugas mengerjakan pelayanan kepada pasien sesuai SOP yang ada dan tanggung jawab kepada masing-masing petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.



Selanjutnya Ibu L selaku bidan di ruang Cempaka (Nifas Ponek) mengatakan bahwa kami memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik sesuai dengan standar pelayanan kesehatan dan perilaku yang sopan dan ramah serta memberikan senyuman jadi jika memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien kami memberi sapaan salam terlebih dahulu lalu melakukan tindakan pelayanan kesehatan terhadap masing-masing pasien.

Hal tersebut dibenarkan oleh beberapa pasien di ruang cempaka (Nifas Ponek) mengungkapkan bidan disini baik, sopan dan ramah pada saat mereka menyuntikkan obat kepada saya, mereka memberi kan senyuman dan menanyakan nama saya dan menjelaskan tindakan serta obat yang diberikan kepada saya dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi petugas dalam memberi pelayanan kepada masyarakat sudah terlihat baik petugas mengerjakan pelayanan kepada pasien sesuai SOP yang ada dan bertanggung jawab kepada masing-masing pasien. Selain itu sikap dan perilaku petugas sopan dan ramah.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Kualitas Standar Pelayanan Publik di Ruang Cempaka (Nifas Ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya dapat diambil kesimpulan sebagian besar pelayanan yang di berikan di Ruang Cempaka (Nifas Ponek) sudah baik, namun masih ditemukan beberapa masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang ada di Ruang Cempaka (Nifas Ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. Oleh sebab itu dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Waktu penyelesaian yang terdapat di Ruang Cempaka (Nifas Ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus belum cukup baik dalam pemberian waktu penyelesaian jaminan rawat inap, karena waktu 3x24 jam masih dirasakan terlalu pendek bagi penerima layanan dan alur pelayanan yang belum

satu pintu sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam pengurusan administrasi.

2. Sarana dan prasarana pelayanan yang terdapat di Ruang Cempaka (Nifas Ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya yaitu masih kurangnya alat bantu kesehatan sehingga sangat mempersulit dalam memberikan pelayanan kesehatan. Fasilitas ruangan yang kurang nyaman sebagian ruangan tidak bisa di pakai karna AC rusak dan sebagian ada AC yang kurang dingin sehingga sebagian pasien komplain, kebersihan toilet yang perlu diperhatikan lagi.

## SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan diketahui bahwa masih diperlukannya perbaikan dalam kinerja pelayanan pada Ruang Cempaka (Nifas Ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus, maka peneliti mengemukakan saran perbaikan guna memperbaiki nilai unsur pelayanan yang ada pada Ruang Cempaka (Nifas Ponek) RSUD dr. Doris Sylvanus adalah sebagai berikut :

1. Dalam waktu penyelesaian, dilakukan perbaikan dalam hal harus adanya papan informasi alur pelayanan administrasi di dinding agar masyarakat dapat lebih memahami dengan segera langkah-langkah pengurusan administrasi pelayanan rawat inap di RSUD dr. Doris Sylvaus sehingga masyarakat tidak kebingungan dan dalam hal kualitas sumber daya manusianya, dimana para petugasnya harus cekatan dalam memberikan pelayanan agar semua berjalan tidak membuang waktu. Sebaiknya untuk bagian kasir, Admisi dan bagian keuangan dijadikan menjadi satu titik/satu unit agar alur pembayaran pasien dapat menjadi lebih sederhana.
2. Pihak Rumah Sakit harus melakukan pengadaan alat kesehatan baru untuk menunjang kualitas kesehatan rumah sakit, melakukan peningkatan pemeliharaan terhadap fasilitas barang Rumah Sakit serta sarana umum yang kurang memadai seperti

masalah kebersihan toilet sebaiknya diadakan peningkatan lebih baik lagi dengan menjaga kebersihan lingkungan agar terciptanya kondisi yang sehat, nyaman, dan indah sehingga sesuai dengan harapan pasien sehubungan dengan kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh yang kuat dan searah terhadap kepuasan pasien, maka pihak Rumah Sakit harus memperhatikan hal tersebut.

- Sa'di, M. Yusron Ainus. (2018). *Manajemen Layanan Publik dalam Citra Lembaga (Studi kasus di Madrasah Tsanawiyah Nahdlatul Ulama Walisongo Sidoarjo)*.
- Sari, Bunga Mayang. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim Bandar Lampung*.
- Tajjudin, Robert. (2014). *Perubahan Tradisi Ritual Sedekah Bumi di Kota Metropolitan Surabaya : Analisa perubahan Tradisi Ritual Sedekah Bumi di Dusun Jeruk Kelurahan Jeruk Kecamatan Lakarsantri, Jurnal*.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2007). *Manajemen Publik, Jakarta : PT Grasindo*.

## REFERENSI

- Anita, Betri, Henni Febriawati, dan Yandrizal. (2019). *Puskesmas dan Jaminan Kesehatan Nasional*. Yogyakarta : Deepublish.
- Chaerudin, Ali. (2019). *Manajemen Pendidikan dan Pelatihan SDM*. Sukabumi : CV Jejak.
- Crystalia, Ones Gita. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*.
- Gunawan, Imam. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hayat, dkk. (2018). *Reformasi Kebijakan Publik Perspektif Makro dan Mikro*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Muryadi, Agustanico Dwi. (2017). *Model Evaluasi Program Dalam Penelitian Evaluasi*. Jurnal
- Novianto, Efri. (2018). *Analisis Pelayanan Publik Di Kabupaten Kutai Kartanegara*.
- Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 9 Tahun 2015 tentang Tugas Pokok, Fungsi, dan Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Prastowo, Andi. (2014). *Memahami Metode-Metode Penelitian*. Jogjakarta : Ar-Ruzz Media.
- Putra, Teddy Minahasa. (2019). *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rusdi, Isna Septia. (2016). *Pelaksanaan Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Moyudan Sleman Yogyakarta* Jurnal.
- Rachmat, Hapsara Habib. (2017). *Percepatan pembangunan Kesehatan di Indonesia Melandaskan pada Paradigma Sehat dan Pemikiran Dasar Pembangunan Kesehatan*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Sulila, Ismet. (2015). *Implementasi Dimensi Layanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*. Yogyakarta : Deepublish.
- Setyawati, Vivi. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sutrawa Bandar Lampung*.