

**MANAJEMEN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
BATARA SIANG KABUPATEN PANGKEP**

**Muhammad Badar**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPRI Makassar  
[badargallardo@gmail.com](mailto:badargallardo@gmail.com)

**Hajrah**

Fakultas Kesehatan Masyarakat UPRI Makassar  
[hajrahshaheerah@gmail.com](mailto:hajrahshaheerah@gmail.com)

**ABSTRAK**

Rumah Sakit bagian terpenting dalam dunia kesehatan, dimana terdapat jenis pelayanan yang mendukung kesehatan masyarakat. Tidak semua rumah sakit memiliki mutu pelayanan yang tinggi. Mutu pelayanan kesehatan sangat penting untuk mengukur seberapa jauh Rumah Sakit dalam memberikan pelayanannya kepada pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif secara studi kasus dengan informan sebanyak 6 orang. Data diperoleh dari informan dengan menggunakan alat pengumpul data berupa pedoman wawancara dan dokumentasi, kemudian dianalisis.

Hasil penelitian menunjukkan indikator reliabilitas dokter yang tepat waktu dalam bertugas, indikator daya tanggap petugas menerapkan salam dan petugas selalu standby, lalu indikator assurance petugas sudah sepenuhnya mentaati aturan, indikator empati petugas menangani pasien sesuai kebutuhannya dan indikator bukti fisik kebersihan lingkungan dan kerapian perlu ditingkatkan lagi.

Dari lima indikator mutu pelayanan semuanya perlu ditingkatkan lagi dan ditinjau ulang kembali agar kepuasan pasien meningkat dan membuat pasien menjadi loyal terhadap jasa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep.

**Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Rumah Sakit**

**ABSTRACT**

Hospital is the most important part in the world of health, in which there are types of services that support public health. However, not all hospitals have high and good quality in services. The quality of health services is very important to measure how much hospitals provide services to patients.

This study aims to analyze the quality of health services at the of regional general hospital batara siang districts pangkep.

The type of this study is a qualitative case study with 6 informants. The data is obtained from informants using data collection tools in the form of interview guidelines and documentation, and then it is analyzed.

The results showed that the doctor's reliability indicator was on time, the officer's responsiveness indicator applied greetings and the officer was always on standby, the officer's guarantee indicator had fully complied with the rules, the indicator of four patient handling officers according to their needs and the indicator of environmental cleanliness and tidiness needed to be improved.

Nevertheless, the five indicators need to be improved and reviewed so that patient satisfaction will increase and make patients loyal towards the services given by regional general hospital batara siang districts pangkep.

**Keywords : Service Quality, Hospital**

## **PENDAHULUAN**

Organisasi Kesehatan Dunia (World Health Organisation) menjelaskan bahwa rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat (Supriyanto dan Ernawati, 2010).

Pemerintah pada prinsipnya adalah pelayan publik yang merupakan kepanjangan tangan berbentuk organisasi publik untuk mewujudkan fungsifungsinya sebagai penyelenggara sekaligus pelayan bagi kepentingan publik. Kehadiran organisasi publik sangatlah diperlukan bagi penyelenggaraan pemerintahan disuatu negara dalam rangka melaksanakan tugas-tugas pemerintah diantaranya pelayanan publik terhadap masyarakat. Pengalaman dan pengamatan sejarah birokrasi sebagai organisasi publik di Indonesia membuktikan bahwa selama ini belum mampu menunjukkan kondisi prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat.

Menurut Norman (1989:51) dalam Hessel Nogi S. Tangkilisan (2005:210- 211) organisasi pelayanan publik merupakan public accountability yang berarti tiap warga negara memiliki hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sulit menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan penilaian masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Rumah sakit merupakan salah satu institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang dengan perkembangannya telah mengalami perubahan. Pada awal perkembangannya, rumah sakit merupakan badan atau lembaga yang berfungsi sosial, tetapi saat ini dengan adanya rumah sakit swasta sehingga hal ini akan menjadikan rumah sakit saat ini lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen sebagaimana halnya badan usaha. Seiring dengan perkembangan rumah sakit tersebut, sampai saat ini terjadilah persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen atau pasien agar calon pasien menggunakan jasa yang disediakan pihak rumah sakit (Fitriani, 2014).

Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan memiliki beberapa masalah antara lain, untuk memenuhi kebutuhan dalam pelayanan masih kekurangan alat kesehatan baik yang belum ada maupun yang mengalami kerusakan oleh karena itu pelayanan dari segi peralatan dirasakan masih belum optimal. Sumber daya manusia yang dimiliki juga menghadapi kendala seperti kekurangan personel baik kuantitas maupun kualifikasinya. Untuk kebutuhan tenaga medis dengan cara bekerja sama dengan dokter tamu, selain untuk pemenuhan tenaga medis hal ini dilakukan dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggan dengan keberagaman jenis pelayanan kesehatan yang diberikan.

Menurut data sekunder Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien pada tahun 2019 yaitu 9,3%, dan pada tahun 2020 yaitu 93,16%, sedangkan pada tahun 2021 rata-rata tingkat kepuasan pasien yaitu 92%. Pada tahun 2019 di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep baru melakukan survey kepuasan pasien yang dilakukan pada bulan juli sampai desember. Dan dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada 3 tahun terakhir mengalami fluktuasi. Meskipun pada tahun 2020 mengalami kenaikan namun

kepuasan pasien pada tahun 2021 mengalami penurunan. Dan target kepuasan pasien dari Rumah Sakit yaitu 90%. Menurut Kemenkes (2016), standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia, minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95%. Dari hal ini kepuasan pasien di rumah sakit kurang memenuhi target. Dan dalam hal ini maka diperlukan pelayanan kesehatan yang terbaik yang melampaui harapan agar pasien tetap menggunakan jasa pelayanan kesehatan yang disediakan oleh Rumah Sakit.

## **Tinjauan Pustaka**

### 1. State of the Art

Penelitian ini mencoba memperbaharui penelitian yang sudah ada dengan menggunakan metode kualitatif indikator yang digunakan menurut Zeithmal, Berry dan Parasuraman (1985) dalam Fandy Tjiptono (1998:27-28), terdapat lima kelompok karakteristik yang digunakan para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

### 2. Penelitian sebelumnya

Khainuddin dkk, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam". Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Rawat Inap RSUD Kota Subulussalam tergolong pada kategori baik. Bukti fisik kebersihan ruangan cukup baik, kesopanan cukup baik, kredibilitas cukup baik, keamanan cukup dan upaya tenaga kesehatan untuk memahami penyakit pasien juga cukup baik

Hengky Krismanto, Surya Irianto, "Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai". Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai ternyata dianggap kurang baik, karena masih banyak keluhan dari pasien dan masyarakat.

Solichah Supartiningsih, "Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan, dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Variabel bukti fisik (*tangible*) mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan, Variabel keandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan.

### 3. Manajemen rumah sakit

Manajemen rumah sakit menurut (Djuhaeni, 2009), merupakan suatu pengelolaan yang meliputi perencanaan, mengorganisir dan mengevaluasi berbagai sumber daya medik, sehingga menghasilkan suatu sistem layanan medik rumah sakit. Manajemen rumah sakit

bertujuan untuk menyiapkan sumber daya, mengevaluasi efektifitas, mengatur pemakaian layanan, meningkatkan efisiensi kualitas

#### 4. Kualitas Pelayanan

Parasuraman (1985) dalam Purnama (2006) mendefinisikan kualitas layanan sebagai suatu konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu layanan yaitu perbandingan terhadap keterhandalan (excellence) dalam service encounter yang dilakukan oleh 20 konsumen. Parasuraman menyatakan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yang dirasakan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Wahyu Ariani (2009:178) menguraikan bahwa kualitas layanan adalah proses yang secara konsisten meliputi pemasaran dan operasi yang memperhatikan keterlibatan orang, pelanggan internal dan pelanggan eksternal, dan memenuhi berbagai persyaratan dalam penyampaian jasa.

#### Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep Jln. Sultan Hasanudin No. 7. Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk memberikan gambaran mengenai berbagai hal yang ada menjadi bahan penelitian dengan cara menggali, mendalami, menemukan fakta-fakta dan permasalahan-permasalahan yang dihadapi untuk kemudian dipaparkan melalui penafsiran dan dianalisa menggunakan penelitian kualitatif.

#### Subyek Penelitian

Subyek penelitian yang dilibatkan sebagai sumber data dalam penelitian dipilih berdasarkan pengetahuan yang dimiliki sesuai dengan topik penelitian yang diambil yaitu Manajemen pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep, diantaranya adalah : 1 orang kepala Bidang Pelayanan, 1 orang kepala Staf Medik Fungsional, 1 orang kepala Komite Keperawatan, 1 orang Perawat, 1 Orang Pasien Rawat Inap, 1 Orang Pasien Rawat Jalan.

#### Sumber Data Penelitian

##### a) Data Primer.

Data yang diperoleh melalui penelitian lapangan dimana peneliti terjun langsung pada obyek penelitian yang bersangkutan untuk memperoleh data. Data ini diperoleh secara langsung dari para informan melalui wawancara dengan pihak yang berkompeten

##### b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dimana data tersebut dapat diperoleh dari literature-literatur yang relevan, artikel yang bersangkutan, buku-buku kepustakaan untuk pencarian informasi dan pemahaman teoritis untuk memecahkan masalah.

#### Teknik Pengumpulan Data

##### a) Wawancara

Pengumpulan informasi dari sumber data ini memerlukan teknik wawancara, dalam penelitian kualitatif khususnya dilakukan dalam bentuk wawancara mendalam dengan cara mengajukan pertanyaan langsung kepada informan.

##### b) Observasi

Merupakan teknik pengumpulan data dari sumber data yang berupa tulisan, angka, gambar atau grafik serta rekaman gambar yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap

obyek penelitian dengan menggunakan alat indera pendengaran dan penglihatan terhadap fenomena sosial yang terjadi di lokasi penelitian.

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mencari, mengumpulkan, dan mempelajari dokumen yang relevan dengan penelitian berupa arsip, laporan, peraturan, dokumen, dan literatur lainnya.

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data model interaktif, yang terdiri dari tiga komponen analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

a) Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi dari “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis

b) Penyajian data

Merupakan susunan penyajian data yang baik dan jelas sistematikanya untuk merakit dan memudahkan melihat informasi dalam bentuk yang kompak. Susunan penyajian data yang baik dan jelas sistematikanya akan banyak menolong peneliti sendiri.

c) Penarikan kesimpulan

Pada awal pengumpulan data, peneliti harus sudah mengerti apa arti dan hal-hal yang ia temui dalam melakukan pencatatan peraturan, pokok pernyataan konfigurasi yang mungkin, arahan sebab akibat, dan proposi-proposisi.

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **Hasil Penelitian**

Pelayanan salah satu penilaiannya adalah sumber daya yang dimiliki. Tanpa adanya sumber daya, pemberi pelayanan tidak akan dapat memberi pelayanan secara baik. Pelayanan juga akan berlangsung dengan baik apabila memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, karena sumber daya manusia merupakan aspek yang paling penting. Sumber daya pelayanan dapat dinilai melalui indikator-indikator:

#### **1. Realibility (Kehandalan)**

Kehandalan atau Realibility merupakan kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Kehandalan petugas akan membawa kepercayaan penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan dalam kaitannya dengan waktu, yaitu penanganan masalah secara cepat dan tepat. Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep yang termasuk kategori bidang jasa pelayanan kesehatan membutuhkan pegawai yang memiliki kehandalan dalam pelaksanaan tugasnya agar mampu memberi kepuasan kepada masyarakat. Kehandalan dapat diukur melalui:

Penilaian terhadap efektifitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh masyarakat terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkajene sebagai berikut:

“menurut hemat saya sudah cukup efektif pak, karena pelayanan di loket penerimaan pasien cukup cepat trus ada nomer antriannya jadi tertib”. (Wawancara 25 Februari 2021)

Berdasarkan penilaian masyarakat yang berkaitan dengan kehandalan pegawai dalam melaksanakan kerjanya telah efektif karena mampu memberikan layanan yang cukup baik sehingga kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan terpenuhi.

## **2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap pelayanan bagian pendaftaran pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendaftar dikarenakan ada petugas yang stand by di loket pendaftaran, hal ini sesuai dengan kutipan wawancara sebagai berikut :

“selama berobat disini tidak pernah menunggu lama dan langsung ditangani.” Dan dalam memberikan pelayanan tindakan petugas ketika berhadapan dengan pasien dan keluarga dilakukan dengan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) seperti yang diungkapkan informan sebagai berikut :

“kami bertindak sesuai visi, misi, motto dan tata nilai dari rumah sakit yang dijadikan pedoman petugas dalam melayani pelanggan seperti 5S (Senyum, salam, sapa, sopan, santun).” (informan 1)

Selain itu dalam memberikan pelayanannya Rumah Sakit tidak membedakan kedudukan dari setiap pasien, Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara berikut :

“ dalam menerapkan 5S, kami tidak membedakan apakah pasien dinas ataupun pasien umum.” (inf-3) Hal ini didukung dengan telaah dokumen dari profil Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkyang menyebutkan pelayanan di dasarkan pada visi misi motto dan tata nilai dari Rumah Sakit.

## **3. Jaminan (*Assurance*)**

Petugas dalam memberikan pelayanan, perawat selalu berhati-hati ketika melakukan tindakan terhadap pasiennya, Hal ini dibuktikan dengan kutipan wawancara sebagai berikut :

“ menurut saya benar, Cuma biasanya anak saya berontak saat diperiksa jadi harus di pegangi ”(informan-6)

Dan juga agar perawat dalam melakukan tindakan tidak menyalahi aturan maka dilakukan supervisi setiap hari, seperti yang diungkapkan informan sebagai berikut :

“Petugasnya berusaha melakukan pelayanan sesuai aturan dan dilakukan supervisi setiap hari agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan.” (informan-4)

## **4. Empaty (*Perhatian yang tulus dari pemberi pelayanan*)**

Perhatian terhadap pasien daari perhatian pegawai dalam mengatasi masalah yang dihadapi adalah sebagai berikut:

“Cukup memuaskan buat saya pak, alasannya karena pertama kesini jadi petugas di loket membantu saya untuk buat kartu berobat jadi selanjutnya kalua mau berobat tinggal membawa kartunya”. (Wawancara 16 Juli 2021)

“Saya cukup pak dengan perhatian petugasnya, tadi waktu kurang syarat-syarat fotokopi petugasnya memberi tahu dibelakang ada fotokopian, lalu menjelaskan yang perlu difotokopi apa saja, jadi cukup membantu pribadi”. (Wawancara 19 Juli 2021).

Dari hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa pelanggan atau pengguna jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep merasa puas dengan perhatian yang diberikan pegawai atau petugas kepada masalah yang mereka hadapi.

## **5. Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Sarana prasarana di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep sudah cukup memadai tetapi masih ada yang belum lengkap. Berikut kutipan wawancaranya :

“Sarana prasarana kelengkapan vukup lengkap, untuk SDM standar Rumah yaitu dokter anak, kandungan, dalam dan bedah.” (informan-3)

Namun masih ada beberapa sarana prasarana yang belum dimiliki oleh Rumah Sakit seperti Ct Scan, MRI, Rontgen, dll. Berikut kutipan wawancaranya : “Banyak yang belum kami punya, misalnya saja CT Scan, Hemodialisa, MRI. Dan itu juga tergantung dana dan

juga misi kedepannya, karena untuk kedepannya juga tergantung pimpinan.”(informan-1)  
“CT Scan, untuk farmasi belum ada dipo-dipo farmasi di unit jadi instalasi farmasi masih menjadi satu, ICU kami juga belum ada, ambulans jenazah.” (informan-3)

## **PEMBAHASAN**

### ***1. Kehandalan (Reliability)***

Reliabilitas dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep dalam pengukuran mutu pelayanan kesehatan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan wawancara dengan menggunakan standar pelayanan minimum yang tiap pelayanannya menggunakan standar yang sudah ditetapkan. Untuk mengetahui mutu pelayanan, Rumah Sakit melakukan survey kepuasan pasien. Dan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan harus selalu tepat waktu dan menangani sesuai dengan apa yang pelanggan butuhkan. Termasuk ketepatan waktu dokter umum maupun spesialis dalam melakukan penanganan kesehatan terhadap pelanggannya.

Untuk Standar Pelayanan Minimal mengenai kepuasan pelanggan Rumah Sakit belum memenuhi target dari Permenkes yaitu masih di bawah 90%. Dan juga dengan jumlah SDM yang cukup sudah memadai diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan yang di dasarkan dengan SPO yang sudah ditetapkan.

### ***2. Daya Tanggap (Responsiveness)***

Daya tanggap atau Responsiveness dalam memberikan pelayanan kesehatan berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Berdasarkan hasil penelitian dengan wawancara menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan baik dengan petugas selalu stand by di tempat dan tidak membutuhkan waktu yang lama dalam mengantre dengan senyum, salam, sapa, sopan santun. Dan dalam melakukan tindakan pengobatan dokter selalu menanyakan keluhan pasien terlebih dahulu sebelum pasiennya bertanya mengenai keluhannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat diketahui bahwa daya tanggap dalam pelayanannya perlu ditingkatkan lagi karena berdasarkan pengamatan dan dokumentasi peneliti petugas tidak selalu standby di ruangnya, dan seharusnya ada petugas yang berada di ruangan tersebut agar tidak kosong dan apabila ada pelanggan yang datang, pelanggan tidak menunggu terlalu lama dan juga perlu diterapkan lagi dalam 5S terutama salam.

### ***3. Jaminan (Assurance)***

Jaminan dalam hal ini petugas mampu menumbuhkan kepercayaan terhadap perusahaan dan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Berdasarkan hasil penelitian dengan wawancara bahwa perawat dan dokter berhati-hati dalam memberikan tindakan terhadap pelanggan agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan, dan untuk mengurangi hal tersebut Rumah Sakit melakukan supervisi yang dilakukan setiap hari, dan apabila terdapat petugas yang kurang berhati-hati atau menyalahi aturan meskipun tidak fatal maka petugas tersebut di beri nilai min dan mendapat teguran oleh supervisi tersebut. Dan juga untuk dokter dan juga perawat sudah mempunyai ijin praktek.

Dengan ini maka rumah sakit perlu di tingkatkan lagi mengenai ketertiban dalam mentaati peraturan agar tidak terjadi hal yang merugikan orang lain meskipun itu tidak fatal.

### ***4. Empaty (Perhatian yang tulus dari pemberi pelayanan)***

Empati dalam hal ini memahami masalah yang dirasakan oleh pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian dengan wawancara yaitu dalam menangani kesakitan yang dialami pelanggan, petugas melakukan assessment terlebih dahulu mengenai tindakan apa yang seharusnya dilakukan terhadap pelanggan. Selain itu pelanggan yang mengutarakan keluhannya, keluhan yang dirasakan oleh pelanggan ditampung, diterima dengan terbuka lalu di telaah terlebih dahulu karena biasanya keluhan sebagian besar karena ada nya mis komunikasi antara petugas dan pelanggan misalnya dalam hal jadwal praktek dokter yang tidak sesuai dengan jadwal.

Dengan ini maka jika petugas memahami apa yang dirasakan pelanggan dan mampu menanggapi apa yang pelanggan butuhkan serta melebihi harapannya maka akan menimbulkan kepuasan dan berakibat kepada loyalitas dalam penggunaan jasa pelayanan kesehatan. Dan juga untuk kotak saran seharusnya di tempatkan di rawat jalan juga bukan hanya untuk di rawat inap.

### **5. Bukti Fisik (Tangibles)**

Bukti fisik dalam pelayanan kesehatan meliputi sarana prasarana yang ada dalam penyedia jasa pelayanan kesehatan dan juga performa Sumber Daya Alamnya. Menurut hasil penelitian dengan wawancara bahwa sarana prasarana yang ada di Rumah Sakit Masih ada sarana prasarana yang belum dimiliki oleh rumah sakit misalnya saja CT Scan, Rontgen, hemodialisa, ambulans jenazah, ambulans emergency, dll. Untuk penambahan sarana prasarana pun juga masih terkendala oleh dana.

### **Kesimpulan**

1. Reliabilitas (Reliability) Reliabilitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep yaitu cukup baik.
2. Daya Tanggap (Responsiveness) Daya Tanggap di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep yaitu masih telah menerapkan 5S ketika melayani pasien.
3. Jaminan (Assurance) di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep yaitu semua dokternya sudah mempunyai ijin praktek dan meskipun belum sepenuhnya petugas mentaati aturan yang berlaku.
4. Empati (*Empati*) di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep yaitu menangani pasien sesuai dengan kebutuhannya serta menanggapi keluhan dengan terbuka yaitu menerima kritik dan saran namun masih adanya salah persepsi dengan petugas.
5. Bukti Fisik (Tangibles) yaitu sarana prasarana yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep cukup lengkap, dengan performa SDM yang bersih dan rapi namun perlu ditingkatkan lagi kebersihannya meskipun pada waktu hari libur.

### **Bibliografi**

- Alfiana. A (2019), Analisis Mutu pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Tingkat IV Kota Madiun tahun 2019. Skripsi STIE Bakti Husada Mulia Madiun.
- Djuhaeni, H., 1999. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Bogor: Persi Jawa. Barat
- Fitriani, Sri. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi. Tesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta
- Hengky Krismanto, Surya Irianto, Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, Vol 3, no 1 2019
- Khainuddin, Heri Kusmanto, Isnaini, Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. Jurnal ilmiah magister administrasi publik 1 (1) 2020

- Supartiningsih, S, (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan (Studi Bank Umum Indonesia). *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15,
- S. Supriyanto dan Ernawati. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: CV Offset essel Nogi S. Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia: Jakarta
- Parasuraman, A. Zeithml & Berry. 1985. SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Kualitas Pelayanan. *Journal of Marketing*. Vol 49. Hlm 41-50.
- Riffai. M (2010), *Manajemen kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Slamet Riyadi Surakarta*. Skripsi Universitas Negeri Sebelas Maret