ADMINISTRAUS - JURNAL ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN
Vol. 6 No. 3 – September 2022
E-ISSN 2580-9695

Since September 2017

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAHdr. H. ANDI ABDURRAHMAN NOOR KABUPATEN TANAH BUMBU

Ade Hermawan
STIA Bina Banua Banjarmasin
Stiabb08@gmail.com

Bakhtiar
STIA Bina Banua Banjarmasin
Bakhtiar8967@gmail.com

Muhammad Jamili
STIA Bina Banua Banjarmasin
muhammadjamili@stiabinabanuabjm.ac.id

Eni Oktorina
RSUD Kabupaten Tanah Bumbu
erniokotorina18@gmail.com

Abstract *: Five indicators are used as a measure to analyze the services of the Regional General Hospital dr. H. A ndi Abdurrahman Noor Tanah Bumbu Regency, namely the convenience of service facilities, service accuracy, friendliness of officers, punctuality, and ease of service procedures all have a good tendency, meaning that it can be concluded that the quality of services provided by the Regional General Hospital dr. H. Andi Abdurrahman Noor Tanah Bumbu Regency is qualified.*

Keywords: *Service, Service Quality, Hospital*

Abstrak : Lima indikator yang dijadikan ukuran untuk menganalisis pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu yaitu Kenyamanan sarana pelayanan, Akurasi pelayanan, Keramahan petugas, Ketepatan waktu, dan Kemudahan prosedur pelayanan semuanya mempunyai kecenderungan yang baik, artinya dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu adalah berkualitas.

Kata Kunci: Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor merupakan rumah sakit kelas C dan rumah sakit rujukan di Kabupaten Tanah Bumbu yang memiliki penduduk ± 360.187 jiwa. Angka Harapan Hidup Kabupaten Tanah Bumbu sebesar 69,19 tahun dan Indek Pembangunan Manusia 70,05 menduduki peringkat ke-4 dari 13 Kabupaten di Kalimantan Selatan.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor melayani program utama Pemerintah Daerah yakni dalam Program Pendamping JKN dan program Pemerintah Pusat yaitu BPJS. Selain itu, Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor bekerjasama dengan 9 buah perusahaan-perusahaan perkebunan dan pertambangan. Dengan kondisi seperti ini, maka di Kabupaten Tanah Bumbu harus memiliki rumah sakit yang memiliki standar dan kemampuan yang lebih baik dan harus mempunyaiperalatan yang lebih lengkap sesuai dengan standar pelayanan Nasional.

RSUD dr. H. Andi Abdurrahman Noor sebagai Badan Layanan Umum Daerah sejak tahun 2014 berdasarkan ketetapan Bupati Tanah Bumbu Nomor : 188.45/831/RSUD/2013, tentang penetapan Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu sebagai Badan Layanan Umum Daerah. Selain mengedepankan pengelolaan rumah sakit melalui bisnis yang sehat, rumah sakit mendukung program Pendamping JKN dan BPJS dengan menambah bangunan bangsal kelas 3 pada tahun 2019 dalam mendukung pelayanan bagi masyarakat kurang mampu.

Pengembangan pelayanan unggulan RSUD dr. H. Andi Abdurrahman Noor dalam 5 (lima) tahunke depan menjadi pelayanan bedah sentral terpadu dengan unit ICU, NICU, PICU, pelayanan klinik eksekutif dimana pasien bisa memilih dokter spesialis. Selain itu, RSUD dr. H. Andi Abdurrahman Noor akan melakukan perbaikan gedung pakir rumah sakit dan tersedianya ruang publik yang representatif. RSUD dr. H. Andi Abdurrahman Noor dalam 5 tahun ke depan diharapkan menjadi rumah sakitmodern yang ramah lingkungan dan mendukung green hospital, smart hospital melalui era digital dengan pendaftaran pelayanan rawat jalan secara elektronik, elektronik peresepan, rekam medik elektronik dan elektronik informasi kamar rumah sakit.

Visi dari RSUD dr. H. Andi Abdurrahman Noor adalah "Terwujudnya Rumah sakit handal dan kebanggaan masyarakat Tanah Bumbu". Adapun misi dari RSUD dr. H. Andi Abdurrahman Noor adalah "Meningkatkan pelayanan kesehatan rujukan yang berkualitas". Adapun motto dari RSUD dr. H. Andi Abdurrahman Noor adalah "Senyum, Santun, dan Sapa"

Tujuan dari RSUD dr. H. Andi Abdurrahman Noor adalah "Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan rujukan". Sasaran merupakan penjabaran dari misi dan tujuan yang sifatnya terukur serta bisa dilaksanakan. Penetapan sasaran ini diperlukan untuk memberikan fokus pada penyusunan kegiatan dan alokasi sumber daya organisasi dalam melaksanakan kegiatan.Sasaran yang akan dicapai dalam kegiatan RSUD dr. H. Andi Abdurrahman Noor adalah "Meningkatnya Kualitas Pelayanan Publik". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu.

LANDASAN TEORI

Tuntutan kualitas menjadi prioritas di Indonesia khususnya dalam pelayanan di rumah sakit terutama di kota besar. Rumah sakit tidak cukup bila hanya menawarkan pelayanan dengan konsep asal "tetapi perlu menawarkan hasil maksimal berupa pelayanan yang berdasarkan kepuasan dengan standar profesi yang tinggi. Rumah sakit tidak hanya berfungsi untuk kegiatan mengobati, tetapi merupakan tempat untuk meningkatkan status kesehatan individu, sehingga kualitas kesehatan dan kehidupan manusia Indonesia meningkat pula.

Lebih jauh dikatakan bahwa rumah sakit merupakan salah satu tatanan penyedia layanan kesehatan yang semakin berkembang dan jika dilihat semakin meningkat dari tahun ke tahun. Hasil Susenas tahun 2005 menunjukkan bahwa jumlah rumah sakit di Indonesia telah mencapai 1234 unit, dan lebih dari separuh adalah rumah sakit milik swasta. Tren peningkatan jumlah rumah sakit yang semakin meningkat harus semakin meningkat bahwa rumah sakit mampu bersaing dan persaingan tersebut. Apalagi dengan terjadinya globalisasi ekonomi dan era datangnya perubahan menjadi tantangan yang serius bagi para eksekutif dalam mengelola rumah sakit. Dalam menghadapi era perubahan tersebut,

Dalam era batas geografi, hambatan yang dihadapi adalah munculnya pesaing baru yakni berdirinya rumah sakit yang bukan hanya berasal dari tingkat lokal maupun nasional saja, tetapi dari tingkat internasional. Oleh karena itu, diharapkan rumah sakit yang telah berdiri dan beroperasi di saat ini harus mempersiapkan diri untuk membina organisasinya terutama sumber daya dan sistem manajerial agar mampu menciptakan pelayanan kesehatan rumah sakit

yang berkualitas bagi pelanggannya. Fungsi pelayanan kesehatan di rumah sakit sendiri telah mengalami pergeseran, yang dulunya sebagai organisasi yang bersifat sosial, kini telah menjadi sebuah organisasi bisnis yang berupaya mencari keuntungan (*profit).*) dari usaha yang dijalankan.4 Hal itu disebabkan rumah sakit merupakan organisasi yang kompleks, padat modal dan padat teknologi sehingga memerlukan biaya yang cukup tinggi untuk kelangsungan upaya pelayanan kesehatan tersebut.

Sumber daya manusia yang harus dimiliki rumah sakit pada prinsipnya telah diatur melalui akreditasi rumah sakit yakni dalam menentukan jumlah dan spesifikasi tenaga serta fasilitas penunjang layanan yang harus dimiliki oleh sebuah rumah sakit. Sumber daya terstandarisasi seperti SDM, manajemen, dan teknologi terstandarisasi merupakan komponen yang sangat diperlukan untuk menghadapi persaingan dan menciptakan rumah sakit yang memiliki layanan kesehatan berkualitas yang merupakan indikator untuk meningkatkan citra rumah sakit dan profitabilitasnya.

Sementara itu, citra dan profitabilitas rumah sakit yang diperoleh dari mekanisme kunjungan pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pasien pengguna jasa rumah sakit tentunya akan sangat mengharapkan kesembuhan atau pemecahan masalah kesehatan yang dialaminya sehingga mereka sehat kembali. Jika harapan (*ekspektasi*) tersebut dapat terpenuhi, berarti masalah kesehatan yang dialaminya telah terpecahkan yakni dengan kesembuhan dan menjadi sehat, bahkan bila mungkin menjadi bugar.

Fokus pelayanan kesehatan rumah sakit adalah bagaimana menciptakan pasien (pelanggan) yang mengalami gangguan teratasi melalui pengobatan dan

penyembuhan penyakit. Sebagai ketidakseimbangan pelayanan kesehatan yang diberikan, maka pasien harus membayar tarif/iuran yang ditetapkan rumah sakit. Tarif yang dibayar pasien merupakan sumber daya finansial agar bisnis rumah sakit dapat berjalan dan menghasilkan keuntungan (profitabilitas).

Kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien akan menentukan baik-buruknya citra rumah sakit. Rumah sakit yang memiliki citra baik adalah rumah sakit yang dapat menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima dan sebaliknya. Dengan demikian baik-buruknya citra rumah sakit akan sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan. Citra baik rumah sakit akan berimbas pada profitabilitas rumah sakit, sebaliknya buruk akan berimbas pada menurunnya profitabilitas rumah sakit.

Dalam penelitian ini indikator yang peneliti gunakan untuk menganalisis kualitas Pelayanan rumah sakit adalah : (1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Mutu yang baik adalah jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan dan sebaliknya mutu yang buruk jika pelanggan memperoleh layanan yang lebih rendah dari harapannya. Dengan demikian, upaya untuk menciptakan kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan (*need and want*) pelanggan dan apa yang diberikan (*diberikan*) oleh pemberi layanan.

METODE PENELITIAN

Metoda yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metoda Evaluasi, yaitu suatu metoda penelitian yang bertujuan guna melakukan analisis terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu.

Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagian masyarakat di wilayah Kabupaten Tanah Bumbu yang pernah mendapatkan pelayanan dari Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu yang mempunyai pengetahuan dan informasimengenai Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu selama periode waktu penelitian ini dilakukan. Jumlah responden yang diambil sebanyak 50 orang.

Data atau informasi yang diperlukan adalah Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu dan Kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu yang meliputi ketepatan waktu pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, akurasi pelayanan, keramahan petugas pelayanan,

dan kenyamanan pelayanan yang ditunjukkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu.

Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah : pertama, Kuisioner. Yaitu penulis menyebarkan angket kepada para informan untuk memperoleh data mengenai indikator Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu. Kedua, Dokumentasi. Yaitu Melakukan pengumpulan data-data sekunder yang ada pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu yang berupa Dokumen Laporan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu.

Teknik analisa yang Peneliti gunakan adalah analisa kualitatif, yaitu mempelajari, menelaah dan menganalisa data, informasi dan fakta yang penulis peroleh kemudian data tersebut dibaca, dianalisa (disandingkan dan dibandingkan) dan dinterpretasikan untuk akhirnya diambil suatu kesimpulan.

Berikut ini adalah definisi operasional indikator yang peneliti gunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan rumah sakit :(1) Pelayanan adalah hasil kerja yang dicapai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu yang memuaskan masyarakat yang mendapat pelayanan; (2) Ketepatan waktu adalah waktu penyelesaian pelayanan yang sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan; (3) Kemudahan adalah prosedur pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit-belit; (4) Akurasi adalah hasil pelayanan yang benar dan tidak ditemkan kesalahan.; (5) Keramahan adalah sikap petugas

pelayanan yang sopan dan melayani setulus hati; (6) Kenyamanan adalah prasarana dan sarana pelayanan yang lengkap dan nyaman.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan temuan dan pengolahan data yang telah dilakukan peneliti maka Hasil dan analisa penelitian mengenai evaluasi terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu tersaji dalam uraian berikut ini.

Dalam penelitian ini evaluasi terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu, diukur dengan menggunakan lima indikator, yaitu Kenyamanan sarana pelayanan, Akurasi pelayanan,Keramahan petugas,Ketepatan waktu, dan Kemudahan prosedur pelayanan.

Kenyamanan Sarana Pelayanan

Berikut ini adalah hasil tanggapan informan penelitian berkaitan dengan evaluasi terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu yang diukur berdasarkan indikator Kenyamanan Sarana Pelayanan.

Tabel 1 Kenyamanan Sarana Pelayanan

No.	Kenyamanan Sarana Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1.	Nyaman	33	66
2.	Cukup Nyaman	16	32
3.	Tidak Nyaman	1	2
	Jumlah	50	100

Tabel 1 menunjukkan tanggapan informan terhadap Kenyamanan Sarana Pelayanan. Dari 50 orang Ketepatanden 33 orang menyatakan nyaman, 16 orang

menyatakan cukup nyaman, dan 1 orang menyatakan tidak nyaman. Artinya terdapat kecenderungan bahwa Kenyamanan Sarana Pelayanan Kantor Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu dalam Penyelenggaraan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu adalah nyaman.

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Termasuk di dalamnya adalah kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan.

Rendahnya kualitas pelayanan yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu disebabkan karena adanya beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan. Seperti kenyamanan tempatdalam melakukan pelayanan. Ketidaknyamanan tersebut diakibatkan oleh pendingin ruangan yang tidak berfungsi, hal ini mengakibatkan suhu udara di ruang pelayanan terasa panas, tidak tersedianya papan informasi, serta masih banyak dokumen-dokumen yang sudah tidak berguna berserakan diatas meja pelayanan. Pada dasarnya kenyataan tersebut tidak sesuai dengan teori yang ada yaitu atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik seperti ketersediaan informasi dan juga ruang tunggu pelayanan yang ber-AC.

Akurasi Pelayanan

Berikut ini adalah hasil tanggapan informan penelitian berkaitan dengan evaluasi terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi

Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu yang diukur berdasarkan indikator akurasi pelayanan.

Tabel 2 Akurasi Pelayanan

No.	Akurasi Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1.	Akurat	37	74
2.	Cukup akurat	12	24
3.	Tidak akurat	1	2
	Jumlah	50	100

Tabel 2 menunjukkan akurasi pelayanan publik kepada seluruh masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu. Dari 50 orang Ketepatanden 37 orang menyatakan handal, 12 orang menyatakan cukup handal, dan 1 orang menyatakan tidak handal. Artinya terdapat kecenderungan bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu kepada seluruh masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu adalah akurat.

Akurasi adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat sehingga memuaskan pengguna layanan. Akurasi petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Setiap petugas diharapkan memiliki kemampuandalampengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihanataspelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Pada penelitian ini, dimensi *akurasi pelayanan* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan petugas dalam melayani, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan serta keahlian petugas dalam proses pelayanan.

Pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan seperti keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan masih sangat minim. Petugas yang ahli dalam menggunakan alat bantu hanya berjumlah satu orang. Sehingga ketika petugas sedang tidak masuk karena alasan tertentu maka kegiatan pelayanan akan terhambat karena tidak dapat dilakukan secara maksimal.

Selain itu, hambatan atau kekurangan yang ditemukan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah petugas. Kurangnya jumlah petugas mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat, karena satu orang petugas menangani atau mengurus lebih dari satu jenis pekerjaan. Selain jumlah petugas yang masih kurang, kualitas petugas yang ada pun juga masih rendah.

Tuntutan akurasi petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yangdilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja petugas dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap petugas dalam memberikan pelayanannya. Inti pelayanan akurasi itu sendiri adalah setiap petugas memiliki kemampuan yang handal,mengetahui mengenai seluk belum prosedur kerja,

mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentukpelayananyang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu petugas memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

Keramahan Petugas

Berikut ini adalah hasil tanggapan informan penelitian berkaitan dengan evaluasi terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu yang diukur berdasarkan indikator Keramahan petugas.

Tabel 3 Keramahan petugas

No.	Keramahan petugas	Frekuensi	Persentase
1.	Ramah	42	90
2.	Cukup ramah	7	7
3.	Tidak ramah	1	3
	Jumlah	50	100

Tabel 3 menunjukkan jawaban informan terhadap Keramahan petugas Penyelenggara pelayanan Kantor Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu. Dari 50 orang Ketepatanden 42 orang menyatakan petugasnya ramah, 7 orang menyatakan cukup ramah, dan 1 orang menyatakan tidak ramah. Artinya terdapat kecenderungan bahwa Penyelenggara pelayanan publik kepada seluruh masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu adalah ramah.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukanadanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingandengan pelayanan memiliki adanya Keramahan petugas dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Keramahan petugas dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki Keramahan petugas memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani.Pihakyang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayananyang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukanadanyaKeramahan petugas terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkanpelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagaibentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluh kesah dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Untuk mengukur dimensi *keramahan petugas* peneliti mendasarkankepada beberapa indikator diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Dari indikator penilaian yang digunakan ada beberapa indikator yang telah diterapakan dan telah memenuhi harapan pengguna layanan, diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda- bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Indikator yang belum memenuhi keinginan dan harapan penggunalayananyaitu petugas melayani dengan sikap ramah, karena masih ada petugas/aparat yang belum memberikan senyuman dan sapaan bahkan terkesan cuek saat melayani pengguna layanan. Kenyataan tersebut belum sesuai dengan teori yang ada bahwa petugas pelayanan seharusnya menyapa dengan lembut, berbicara dengan bahasa yang baik dan benar serta bergairah dalam melayani pengguna layanan. Keramahan merupakan salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan. Salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa,dengan tersenyum dan menyapa maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan akan muncul rasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Ketepatan Pelayanan

Berikut ini adalah hasil tanggapan informan penelitian berkaitan dengan evaluasi terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi

Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu yang diukur berdasarkan indikator Ketepatan pelayanan.

Tabel 4 Ketepatan Pelayanan

No.	Ketepatan Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1.	Tepatwaktu	42	84
2.	Cukup tepat waktu	7	14
3.	Tidak tepat waktu	1	2
	Jumlah	50	100

Tabel 4 menunjukkan Ketepatan waktu Penyelenggaraan pelayanan Kantor Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu. Dari 50 orang Ketepatanden 42 orang menyatakan tepat waktu, 7 orang menyatakan cukup tepat waktu, dan 1 orang menyatakan tidak tepat waktu. Artinya terdapat kecenderungan bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu adalah tepat waktu.

Dimensi *ketepatan waktu* merupakan pemberian pelayanan yang cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari pengguna layanan. Ketepatan waktu layanan menjadi salahsatupendorong keberhasilan pelayanan, karena jika pelaksanaanpelayanandidasari oleh sikap, keinginan, dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik. Penilaian kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah BumbuKabupaten Banjar pada dimensi ini adalah dengan menggunakan beberapa indikator yaitu kepastian waktu bagi setiap pelangggan/pemohon yang ingin

mendapatkan pelayanan, kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan, ketepatan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kecermatan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan. Pelaksanaan indikator yang belum dilaksanakan dengan maksimal di Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu yaitu penyelesaian pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan. Hal ini dikarenakan keterbatasan SDM baik itu jumlah maupun kualitasnya. Jumlah petugas pelayanan yang kurang serta minimnya kemampuanpetugas pelayanan sangat mempengaruhi pelayanan itu sendiri.

Kemudahan Prosedur Pelayanan

Berikut ini adalah hasil tanggapan informan penelitian berkaitan dengan evaluasi terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu yang diukur berdasarkan indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan.

Tabel 5 Kemudahan Prosedur Pelayanan

No.	Kemudahan Prosedur	Frekuensi	Persentase
1.	Mudah	33	67
2.	Cukup mudah	16	30
3.	Sulit	1	3
	Jumlah	50	100

Tabel 5 menunjukkan Kemudahan Prosedur Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu kepada seluruh warga masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu. Dari 50 orang Ketepatanden 33 orang menyatakan prosedurnya mudah, 16 orang menyatakan

cukup mudah, dan 1 orang menyatakan sulit. Artinya terdapat kecenderungan bahwa prosedur pelayanan Kantor Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu dalam Penyelenggaraan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu adalah mudah.

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atasprosedur pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari petugas yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas kecamatansangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa petugas tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, kemudahan prosedurpelayananjuga ditentukan dari adanya komitmen pihak Kecamatan yang kuat, yang menganjurkan agar setiap petugas memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani.

PENUTUP

Kelima indikator yang dijadikan ukuran untuk menilai pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu yaitu Kenyamanan sarana pelayanan, Akurasi pelayanan,Keramahan

petugas,Ketepatan waktu, dan Kemudahan prosedur pelayanan semuanya mempunyai kecenderungan yang baik, artinya dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu adalah baik. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, disarankan agar Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Andi Abdurrahman Noor Kabupaten Tanah Bumbu dapat meningkatkan kompetensi pegawainya dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

REFERENSI

Ahmad Batinggi, 1999, M*anajerial Pelayanan Umum*, Universitas Terbuka Jakarta

H.A.S. Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara Jakarta.

Handayaningrat, 1996. *Pengantar Administrasi Negara*, Ghalia Indonesia, Jakarta

Inu Kencana Syafiie, Djamaludin Tandjung, Supardan Modeong, 1999 *Ilmu Administrasi Publik.* Rineka Cipta, Jakarta

Munir, 2000, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bina Aksara, Jakarta

Siagian SP , 1982. *Filsafat Organisasi*, Jakarta, Gunung Agung.

Sutopo, 2003. *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.

Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian*. PT. Rineka Cipta. Jakarta

Dwiyanto, Agus, dkk. 2003. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. PSKK UGM. Yogyakarta

Miles, Mathew. B dan A. Micheal Huberman, 2007. *Analisis Data Kualitatif*. University Indonesia. Jakarta

Moleong, Lexy.J. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfa Beta. Bandung

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung

Yeremia, T Keban. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik.* Gava Media. Yogyakarta.