

## **PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PENDAU TAMBU KECAMATAN BALAESANG KABUPATEN DONGGALA**

**Muh. Rialdi<sup>1\*</sup>, Suasa<sup>2)</sup>, Muhammad Afandi<sup>3)</sup>.**

<sup>1</sup>**Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako**  
*rialdi@gmail.com*

<sup>2</sup>**Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako**  
*suasafisip@gmail.com*

<sup>3</sup>**Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako**  
*fandisupra666@gmail.com*

### **ABSTRAK**

Pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi yang mempunyai kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan kesehatan di rumah sakit umum Daerah Pendau Tambu Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode Field Research dengan jumlah informan sebanyak 5 orang. Data yang digunakan terdiri dari data sekunder yang diperoleh dari Rumah Sakit Pendau Tambu Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala, serta data primer yang diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara informan secara langsung. Analisis data yang dilakukan dengan pengumpulan data (data collection), kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display) dan penarikan kesimpulan (conclusion drawing/verification). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan di Rumah Sakit Pendau Tambu Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala masih menemui berbagai kendala. Dimulai dengan ditemuinya masalah dalam aspek Tangibles yaitu dari lokasi rumah sakit mudah dijangkau hingga kerapian pegawai dalam memberikan pelayanan semuanya mengalami kendala dan tidak maksimal, serta juga aspek Realibility masih kurang maksimal dan menemui masalah di rumah sakit, dalam aspek Responsiveness sudah cukup memuaskan, sedangkan aspek Assurance menemui masalah yaitu ada informasi yang kurang jelas dari pihak rumah sakit kepada pasien namun untuk pendidikan yang di miliki dan sifat ramah sudah maksimal oleh para staff sehingga dapat menimbulkan perasaan aman, serta untuk Emphaty sudah maksimal. Oleh karena itu, penelitian ini menyarankan perlunya evaluasi serta peningkatan secara menyeluruh dari Pemerintah Daerah kepada pihak Rumah sakit, dan Rumah sakit perlu adanya inovasi untuk meningkatkan pelayanan Rumah Sakit Pendau Tambu Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala kedepannya.

**Kata kunci:** Pelayanan, Keandalan, Jaminan, Kesehatan

### **ABSTRACT**

*Public service is the provision of services or serving the needs of people or communities and organizations that have an interest in the organization, in accordance with the basic rules and procedures determined and aimed at providing satisfaction to service recipients. This study aims to find out the extent of health services at the Pendau Tambu Regional General Hospital, Balaesang District, Donggala Regency. The method used in this study is a qualitative approach with the Field Research method with a total of 5 informants. The data used consisted of secondary data obtained from Pendau Tambu Hospital, Balaesang District, Donggala Regency, as well as primary data obtained through direct observation and direct interviews with informants. Data analysis is carried out by data collection, data condensation, data display and conclusion drawing/verification. The results of the study show that services at Pendau Tambu Hospital, Balaesang District, Donggala Regency still encounter various obstacles. Starting with the encounter of problems in the Tangibles aspect, namely from the location of the hospital to the neatness of the employees in providing services, all of them experienced obstacles and were not optimal, and also the Realism aspect was still not optimal and encountered problems in the hospital, in the Responsiveness aspect it was quite satisfactory, while the Assurance aspect encountered a problem, namely that there was unclear information from the hospital to the patient, but for the education they had and the friendly nature had been maximized by the staff so that it could cause a feeling of security, and for Emphaty it was maximum. Therefore, this study suggests the need for a thorough evaluation and improvement from the Regional Government to the hospital, and the hospital needs innovation to improve the services of Pendau Tambu Hospital, Balaesang District, Donggala Regency in the future.*

**Keywords: Service, Reliability, Assurance, Health**

Submisi: 24-01-2025

Diterima: 27-01-2025

Dipublikasikan: 14-02-2025

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif sesuai dengan Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat 1 tentang kesehatan, menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapat pelayanan kesehatan. Maka diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan mutu pelayanan yang diberikan. Dan Undang-undang No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan ditetapkan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat secara fisik, mental, dan spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk dapat hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Mengenai tanggung jawab negara tersebut tercantum dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 34 ayat 3 yang menyatakan bahwa “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Salah satu upaya pemerintah untuk membantu kelangsungan hidup masyarakat yang berkaitan dengan kesehatan yang menjunjung tinggi hak asasi manusia khususnya hak untuk hidup maka pemerintah membuat rumah sakit umum daerah atau yang disingkat (RSUD). Ini bertujuan untuk membantu masyarakat dalam bidang kesehatan dan dengan adanya rumah sakit umum daerah ini masyarakat akan lebih mudah mendapat pelayanan kesehatan yang diberikan melalui program yang dibuat oleh pemerintah.

Rumah sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medic. Menurut UU No. 44/2009: Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.340/MENKES/PER/III/2010 adalah: Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah Sakit Umum Pendau Tambu merupakan rumah sakit Kementrian Kesehatan yang di hibahkan ke Pemerintah Kabupaten Donggala yang mulai dibangun pada tahun 2015 di wilayah Kecamatan Balaesang letaknya di Desa Mapane Tambu Kabupaten Donggala Setelah diserahkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala, operasionalisasi pertama diawali dengan pelayanan rawat jalan dan UGD terbatas pada bulan Juli tahun 2017. Kemudian dilanjutkan pelayanan rawat inap pada bulan Agustus tahun 2017. Untuk memenuhi persyaratan legalitas Dinas Kesehatan Kabupaten Donggala mengeluarkan ijin operasional Nomor 450/61/DPM-PTSP-III-2017 tanggal 24 Maret 2017. Kemudian pada tanggal 10 April 2022 berdasarkan Keputusan Pemerintah Kabupaten Donggala melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Nomor B.1/001/DPM-PTSP/IV/2022, RSUD Pendau Tambu ditetapkan sebagai RSUD Pendau Tipe D.

RSUD Pendau Tambu letaknya begitu strategis berada di jalan poros Palu Sabang sehingga memungkinkan bagi masyarakat dari 6 kecamatan di dalamnya berisi 61 desa di antaranya kecamatan Balaesang 13 desa, Kecamatan Sojol 9 desa, Kecamatan Sojol Utara 5 desa, Kecamatan Dampelas 13 desa, Kecamatan Balesang Tanjung 8 desa, dan Kecamatan Sirenja 13 desa untuk menjangkau tempat pelayanan kesehatan di RSUD Pendau Tambu. RSUD Pendau Tambu sampai saat ini memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum dengan instalasi pelayanan antara lain, instalasi rawat jalan, instalasi rawat inap, pelayanan laboratorium klinik, pelayanan farmasi, pelayanan radiologi, dan instalasi gizi. Rumah sakit ini memiliki peranan sangat penting terhadap pembangunan kesehatan masyarakat di wilayah tersebut dalam rangka pencapaian visi Indonesia sehat. Maka dari itu RSUD Pendau Tambu dituntut untuk mampu memenuhi segala kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat di wilayah tersebut, yaitu sebuah pelayanan yang tentunya mengacu pada standar pelayanan minimal

bidang kesehatan. Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai program-program kesehatan yang diberlakukan di lembaga kesehatan masyarakat tersebut, salah satunya adalah program pelayanan rawat inap bagi masyarakat yang mengalami masalah kesehatan yang cukup kompleks. Penelitian ini terfokus pada pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan kesehatan yang utama di rumah sakit dan merupakan tempat untuk interaksi antara pasien dan pihak rumah sakit berlangsung dalam waktu yang lama.

Pelayanan rawat inap melibatkan pasien, petugas medis (dokter, perawat, dan bidan) dan non medis (pendaftaran, apoteker, gizi, laborat dan sebagainya) dalam hubungan yang sensitif yang menyangkut kepuasan pasien, mutu pelayanan dan citra rumah sakit. Sejak tahun 2017 adanya penambahan pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit umum daerah pendau tambu berupa pelayanan 24 jam pada unit rawat inap. Adapun pelayanan kesehatan yang diberikan di rawat inap meliputi pelayanan persalinan normal, pelayanan bedah ringan, pelayanan umum dan instalasi gawat darurat (UGD). Instalasi rawat inap RSUD Pendau Tambu dilengkapi dengan ruangan IGD 5 tempat tidur, ruang perawatan VIP dan kelas I 5 tempat tidur, ruang perawatan kelas II dan kelas III 37 tempat tidur, ruang perawatan nifas/kamar bayi 7 tempat tidur, ruangan isolasi 27 tempat tidur. Dalam pemberian pelayanan kesehatan di unit rawat inap, tenaga medis di RSUD Pendau Tambu berjumlah 123 tenaga medis dan 16 non medis namun walaupun adanya penambahan terkait pelayanan yang dapat dilayani oleh rumah sakit ini, namun pelayanan rawat inap masih mengalami kendala-kendala, sehingga membuat pasien atau masyarakat sekitar masih kurang puas dengan kualitas pelayanan dari RSUD Pendau Tambu. Berdasarkan data yang diperoleh dari pihak RSUD Pendau Tambu, tercatat bahwa selama tahun 2023 jumlah pasien yang memperoleh pelayanan program rawat inap di RSUD Pendau Tambu tersebut mencapai 919 pasien.

Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apa bila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. khususnya pada pasien rawat inap, pengakuan utama sebuah pelayanan bukan datang dari aparatur yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari masyarakat/pasien yang merasakan langsung pelayanan tersebut. Mengenai kualitas pelayanan kesehatan terhadap di Rumah Sakit Umum Daerah Pendau Tambu Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala, peneliti tertarik untuk mengkaji dengan menggunakan teori zaithaml, dkk. Dalam (Hardyansyah, 2011:46) yang diukur dari 5 indikator yaitu bukti fisik (Tangibles), kehandalan(Reability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance) dan empati (Empathy). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di RSUD Pendau Tambu menggunakan teori zaithaml, dkk., menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan yang dilakukan pegawai rumah sakit umum daerah pendau tambu masih kurang maksimal dikarenakan dari aspek Tangibles masih terdapat kurangnya fasilitas penunjang yang ada di rumah sakit, Realibility kurangnya kesiapan dari dokter yang ada di rumah sakit ini, Responsiveness masih kurangnya respon cepat dan tepat dari pegawai yang di akibatkan oleh minimnya evaluasi yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit, dan Assurance sudah cukup baik namun belum maksimal dan dapat dimaksimalkan, serta jika dilihat dari aspek Empathy dinilai sudah maksimal.

## **METODE**

Dasar penelitian ini adalah field research (penelitian lapangan) dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Definisi konsep yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah teori dari Zithaml, dkk dalam Hardiyansah (2011: 46) yang di ukur dari 5 dimensi, yaitu Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Perhatian. Jenis data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder, yang bersumber dari data observasi dan hasil wawancara serta dari berbagai

literatur atau dokumen terkait penelitian. Teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Instrumen dalam penelitian ini, yaitu pedoman wawancara dan alat rekam atau kamera untuk foto dokumentasi penelitian. Analisis Data dalam penelitian ini yaitu model interaktif oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014) meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah Sakit Umum Pendau Tambu merupakan rumah sakit Kementerian Kesehatan yang dihibahkan ke Perintah Kabupaten Donggala yang mulai dibangun pada tahun 2015 di wilayah Kecamatan Balaesang letaknya di Desa Mapane Tambu Kabupaten Donggala. Sumber dana Pembangunan rumah sakit ini berasal dari dana DAK yang dikelola oleh Kementerian Kesehatan. Rumah Sakit Ini dibangun diatas tanah 5 Ha. Setelah diserahkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala, operasionalisasi pertama diawali dengan pelayanan rawat jalan dan UGD terbatas pada bulan Juli tahun 2017. Kemudian dilanjutkan pelayanan rawat Inap Pada bulan Agustus tahun 2017. Untuk memenuhi persyaratan legalitas Dinas Kesehatan Kabupaten Donggala mengeluarkan ijin operasional Nomor 450/61/DPM-PTSP- III-2017 tanggal 24 Maret 2017. Kemudian pada tanggal 10 April 2022 berdasarkan Keputusan Pemerintah Kabupaten Donggala melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Nomor B.1/001/DPM-PTSP/IV/2022, RSUD Pendau Tambu ditetapkan sebagai RSUD Pendau Tipe D.

Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003, prinsip-prinsip pelayanan diantaranya adalah kenyamanan lingkungan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, lingkungan yang indah dan sehat, dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti, parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Tangible terkait dengan tersedianya fasilitas Rumah Sakit, sebagai penunjang kenyamanan pasien atau penerima jasa layanan yang meliputi beberapa hal yaitu, lokasi rumah sakit mudah dijangkau, kelengkapan fasilitas, bersih dan rapi, kelengkapan tempat informasi mengenai alur pelayanan, penampilan/kerapian pegawai dalam memberikan pelayanan Untuk mengetahui, bagaimana keadaan nonfisik Rumah Sakit Umum Daerah Pendau Tambu dari akses ke lokasi rumah sakit mudah dijangkau dapat dilihat dari jawaban atau pernyataan informan dari hasil wawancara.

Salah satu faktor penunjang pelayanan yang berkualitas patutlah lingkungan tempat melakukan pelayanan harus bersih. Dari segi kebersihan rumah sakit umum daerah pendau tambu sendiri sudah tergolong cukup bersih. Karena disetiap sudut ruangan terdapat tempat pembuangan sampah, sehingga itu menjamin kebersihan rumah sakit itu sendiri ditunjang dengan adanya petugas *cleaning service* yang setiap hari pagi dan sore membersihkan setiap ruangan tetapi diluar ruangan atau bagian luar dari rumah sakit itu tidak ada perawatan dan pembersihan dikarenakan minimnya perhatian dari pihak rumah sakit yang menyebabkan adanya genangan air dan rumput liar yang sangat membuat kebersihan dilingkungan rumah sakit menjadi tidak sehat dan bersih. Kebersihan nonfisik rumah sakit umum daerah pendau tambu kecamatan balaesang Kabupaten Donggala sudah lumayan terjaga karena ada *cleaning service* yang membersihkan di pagi dan sore hari juga pegawai rumah sakit umum daerah pendau tambu yang berinisiatif untuk membersihkan ruangnya sendiri tetapi masih ada bagian-bagian rumah sakit yang perlu diperhatikan oleh pihak rumah sakit. Dari pernyataan-pernyataan diatas bisa disimpulkan bahwa kebersihan di rumah sakit umum daerah pendau tambu sudah lumayan bersih dibagian dalam rumah sakit serta ruangan-ruangan yang ada dan ini sudah ditunjang dengan tong sampah yang cukup serta juga adanya *cleaning service* yang ada

membersihkan sesuai tugas mereka dan juga para staff yang inisiatif menjaga kebersihan juga, namun ternyata dengan segala hal penunjang yang ada ini juga belum maksimal dalam segi kebersihan di luar ruangan seperti wilayah lahan kosong sekitar rumah sakit yang ditumbuhi oleh rumput liar, bagian samping koridor yang masih terdapat rumput liar serta genangan air yang menjadi pusat berkembangnya nyamuk serta penyakit. Hal ini tentunya belum sesuai dengan Keputusan Menteri Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang lingkungan yang bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat juga belum sesuai dengan pengamatan peneliti walaupun ada beberapa tempat yang memang dilihat oleh peneliti cukup bersih dan perhatian tetapi tetap adanya tempat yang terkesan tidak pernah dirawat tentunya ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh nara sumber dan hasil lapangan yang ditemukan oleh peneliti sehingga dari aspek Tangibles secara keseluruhan dari rumah sakit umum daerah pendau tambu ini masih belum maksimal.

Proses pemberian pelayanan pada dasarnya harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Kehandalan (Reliability) dalam konteks pelayanan kesehatan di Rumah Sakit umum daerah Pendau Tambu adalah kemampuan aparatur kesehatan rumah sakit umum daerah pendau tambu untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang dijanjikan kepada masyarakat secara akurat dan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan dan diharapkan oleh masyarakat. Hal ini penting mengingat masyarakat membutuhkan pembuktian dari janji-janji pelayanan. Keahlian dan kecermatan dalam melakukan pelayanan, kedisiplinan petugas yang bertanggung jawab, dan ketepatan waktu, serta kesiapan petugas dalam melayani pasien Indikator untuk mengukur bagaimana pelayanan yang telah diberikan Rumah Sakit umum daerah Pendau Tambu kepada pasien dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan seperti keakuratan/ketepatan diagnosa, keahlian dan kecermatan tim medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Untuk mengukur sejauh mana tingkat kehandalan diartikan dan digambarkan oleh para petugas Rumah Sakit Umum Daerah Pendau Tambu dalam melayani masyarakat atau pasien.

Selain keterampilan yang baik, kedisiplinan juga sangat berpengaruh dalam menindaki pasien, kedisiplinan perawat dan dokter dalam memberikan asuhan kepada pasien juga sangat berpengaruh besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit terhadap pasien. Juga hal ini berpengaruh terhadap proses penyembuhan pasien. Perawat yang disiplin adalah perawat yang mentaati peraturan profesi perawat. Perawat yang selalu ada tepat waktu untuk pasien sangat meberikan kepuasan terhadap pasien akan pelayanan Rumah Sakit. Dimana perawat selalu datang tepat waktu, selalu melakukan kunjungan ke pasien secara rutin, memberikan pengobatan sesuai dengan aturan medis, datang tepat waktu saat pasien memerlukan pertolongan perawat.

Aspek kehandalan, untuk keahlian dan kecermatan dari pihak rumah sakit khususnya perawat sudah terbilang cukup memuaskan mulai dari pengecekan kondisi pasien sampai pemberian obat kepada pasien walaupun ketersediaan obat masih menjadi masalah, serta kedisiplinan dari perawat juga sudah terbilang cukup baik namun berbeda dengan dokter yang dimana mendapatkan masalah dikarenakan memang dokter disini tidak selalu stay di sekitar daerah rumah sakit yang meng haruskan pihak perawat dari rumah sakit menghubungi via online yang membuat aspek kehandalan rumah sakit ini turun drastis dan juga hal ini di tunjang dengan informasi yang didapatkan oleh peneliti serta juga yang langsung di rasakan oleh peneliti yaitu kurang ramahnya pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada peneliti ketika ingin meminta izin serta data yang dibutuhkan oleh peneliti, serta juga fakta dilapangan serta informasi yang diberikan oleh informan dari pihak rumah sakit masih bisa dibalang berkebalikan dikarenakan informan mengatakan ada tindakan tegas ketika melanggar ketentuan yang sudah ditentukan tetapi pada faktanya masalah yang ada itu tidak kunjung selesai dan belum adanya

tindakan konkrit yang di lihat penulis sehingga dari hal- hal yang sudah dijabarkan oleh penulis maka secara keseluruhan aspek ini masih kurang baik.

Daya tanggap merupakan kemampuan pegawai atau perawat untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa atau layanan berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian yang diterima pasien dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan pegawai yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan pasien. Petugas di Rumah Sakit sudah cepat dan dapat disimpulkan bahwa pihak rumah sakit sudah cukup serius dalam menjaga para pegawai nya untuk dapat memberikan respon cepat, solusi, dan informasi yang berhubungan dengan masalah pasien dengan mengadakan evaluasi rutin namun ketegasan sanksi bagi pegawai yang menurun perlu ditingkatkan dan dilakukan secara menyeluruh terutama bagi dokter yang ada. Akan tetapi jika melihat respon cepat perawat dalam menyikapi pasien sudah cukup bagus.

Aspek Responsiveness (daya tanggap) di Rumah Sakit umum daerah Pendau Tambu masih menemui masalah diantaranya jika dilihat dari dimensi respon cepat, memberikan solusi dan informasi yang berhubungan dengan masalah pasien itu sudah maksimal yang dilakukan oleh perawat namun untuk dokter itu masih perlu ditingkatkan dan diberikan evaluasi besar-besaran oleh pihak rumah sakit guna untuk mewujudkan visi, misi, tujuan serta motto dari rumah sakit tersebut bukan hanya mewajarkan keluhan yang diterima oleh pihak rumah sakit dari pasien yang sudah berobat disana.

Jaminan atau Assurance memang sangat penting untuk dimiliki rumah sakit, baik itu jaminan kemampuan, keramahan, dan sopan santun dalam pelaksanaan tugas guna untuk memberi rasa aman serta meyakinkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit umum daerah pendau tambu. Rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien, telah mempersiapkan para petugasnya dengan membekali pengetahuan dan kemampuan teknis yang memadai. Karena dengan keamanan itu sendiri akan meringankan beban pasien, setidaknya mengurangi tingkat kecemasan mereka akan penyakit yang menyerang mereka. Pengetahuan dan kemampuan teknis disini berkaitan dengan kualitas pegawai/perawat dan obat yang ada yaitu menyangkut pengelolaannya, misalnya apakah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Apakah obat tersebut aman ketika diberikan, apakah obat yang diberikan sesuai dengan aturan atau apakah ada efek samping setelah diberikan tersebut diminum.

Sikap dan komunikasi petugas Rumah Sakit Umum Daerah Pendau Tambu ketika melayani pasien merupakan hal awal yang memberikan kesan kepada pasien mengenai pelayanan Rumah Sakit tersebut. Sikap yang baik, ramah dan sopan dari petugas akan membuat pasien merasa nyaman dan merasa akan diterima dengan baik oleh para petugas Rumah Sakit. Komunikasi merupakan proses dimana dua orang atau lebih telah melakukan pertukaran informasi antar satu sama lain. (Everett M.Rogers dan Lawrence Kincaid dalam Wiranto, 6:2004). Dengan komunikasi yang baik maka pasien akan dengan mudah memahami informasi yang disampaikan oleh petugas Rumah Sakit. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan mengenai sikap sopan dan ramah dalam melayani pasien dan hasil pengamatan dari peneliti langsung dapat disimpulkan bahwa Petugas Rumah Sakit dalam melayani pasien dinilai sudah baik namun masih terbelang belum cukup konsisten, terlihat dari petugas Rumah Sakit yang menunjukkan sikap sopan dan ramah dalam melayani pasien. Kualitas Pelayanan Rumah Sakit juga dapat diketahui dari pengetahuan petugas yang menjadi aspek yang penting dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Pengetahuan yang baik dapat memberikan kontribusi terhadap kepercayaan yang timbul dari masyarakat. Berkaitan dengan pernyataan parasuraman, dkk dalam Aprilia (2008:11) dimensi-dimensi yang mewakili persepsi konsumen

terhadap suatu kualitas pelayanan jasa termasuk diantaranya aspek Assurance, dimana aspek ini adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menemukan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Dimensi Assurance atau aspek jaminan ini meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan, termasuk disini jasa pelayanan Rumah Sakit. Melihat dari penjelasan dari informan peneliti wawancara dan teori yang telah digunakan dipaparkan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit umum daerah Pendau Tambu dilihat dari aspek Assurance (jaminan) dinilai sudah cukup baik, karena kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien seperti kesopanan, rasa aman dan komunikasi dinilai sudah bagus namun itu belum sepenuhnya maksimal dikarenakan ada aktivitas dari bagian penyaluran obat yang dimana itu masih menimbulkan pertanyaan bagi pasien dan ini juga membuat pernyataan dari pihak rumah sakit masih belum sesuai dengan fakta yang terjadi dilapangan yang ditemui oleh penulis.

Petugas kesehatan selalu memperlakukan sama setiap pasien akan tetapi ada penyakit tertentu yang mendapatkan perhatian lebih. Maka dari itu penulis menyimpulkan bahwa tindakan yang dilakukan perawat kepada pasien sudah sangat baik dan tidak membedakan pasien dalam melayani kecuali kepada pasien yang memang membutuhkan tindakan dan perhatian khusus. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya pasien yang mengeluh terkait aspek Empati di Rumah Sakit umum daerah Pendau Tambu. Pegawai kesehatan tersebut secara keseluruhan sudah cukup tulus dan telah menerapkan motto Rumah Sakit sehingga masyarakat merasakan ketulusan dalam menerima pelayanan kesehatan di Rumah Sakit tersebut dan merasa tidak canggung untuk menanyakan segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit tersebut, dan juga dari perawat sudah cukup sering menanyakan secara berkala mengenai kondisi dari pasien yang ada disana.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil dari hasil penelitian dilapangan, serta data yang diperoleh dan fakta yang ditemui peneliti maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Pendau Tambu Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala. Dengan menggunakan 5 (lima) indikator dari Zeithalm, Parasuraman & Berry Belum memenuhi standar kualitas pelayanan. Jika dilihat dari indikator Bukti Langsung (Tangibles) masih kurang baik karena akses jalan masuk rumah sakit kurang memadai, kurangnya fasilitas penunjang yang mengakibatkan masyarakat sekitar rumah sakit kurang dapat mengandalkan pelayanan di rumah sakit ini, dan kebersihan di halaman rumah sakit juga perlu dimaksimalkan dikarenakan dapat menjadi salah satu faktor yang melemahkan kualitas dari rumah sakit ini; Kehandalan (realibility) kurangnya kesiapan dokter melayani pasien dikarenakan dokter tidak berada di lingkungan rumah sakit yang membuat masyarakat harus menunggu dengan waktu yang lebih lama dari semestinya untuk mendapatkan pelayanan dari pegawai ;Daya Tanggap (Responsiveness) masih kurang baik pada aspek respon cepat dikarenakan dokter tidak berada di rumah sakit dan belum adanya tenaga dokter spesialis di rumah sakit ini yang memperparah keadaan kualitas pelayanan di rumah sakit ini semakin kurang maksimal dan dapat diandalkan; Jaminan (Assurance) masih kurangnya ketersediaan obat-obatan dan terdapat pungutan di apotek rumah sakit yang dilakukan oknum pegawai di rumah sakit ; dan Empati



(Empaty) sudah optimal karena seluruh pegawai melayani dengan rasa tulus dan tidak membedakan pasien .

## DAFTAR PUSTAKA

Isi daftar pustaka ditulis dengan font Times New Roman 11 dan ditulis 1 spasi. Daftar pustaka merupakan sumber acuan/rujukan yang dijadikan bahan kutipan penulisan naskah. Penulisan daftar pustaka menggunakan aturan *American Psychological Association (APA) Style*. Jumlah sumber rujukan yang dijadikan daftar pustaka literatur ilmiah (80% referensi primer dan 20% referensi sekunder). Sumber referensi primer, seperti: jurnal, laporan penelitian, dan makalah prosiding. Sumber referensi sekunder, seperti: buku, skripsi, tesis, disertasi, dan sumber internet. Sebaiknya penulisan kutipan menggunakan aplikasi *reference manager Mendeley*.

### **Contoh Penulisan Daftar Pustaka (dapat juga menggunakan aplikasi manajemen referensi: *Mendeley, Zotero, dll*)**

Suwahyono, N. (2004). *Pedoman Penampilan Majalah Ilmiah Indonesia*. Jakarta: Pusat Dokumentasi dan Informasi Ilmiah, LIPI.

Aziz, Yaya M. *Penelitian Dosen Unpas dari Masa Lalu*. Bandung: Lemlit Unpas Press, Universitas Pasundan.

## TENTANG PENULIS

### A. Keterangan diri

1. Nama : Muh. Rialdi
2. Tempat dan tanggal lahir : Sibualong, 28 Agustus 2002
3. Nomor induk mahasiswa : B10120075
4. Jenis kelamin : Laki-Laki
5. Agama : Islam
6. Alamat : Jl. Tombolotutu, LRG Jabal Rahma 2



### B. Keterangan orang tua

1. Nama ayah : Ikhsan Lalan  
Tempat dan tanggal lahir : Tambu, 07 juli 1979  
Pekerjaan : Wirausaha
2. Nama ibu : Rahmi  
Tempat dan tanggal lahir : Sibualong, 16 Februari 1986  
Pekerjaan : URT

### C. Riwayat pendidikan

Jenjang pendidikan	Nama sekolah	Tahun lulus
SD	SD Islam Al Hidayah Besusu	2014
SMP	Madrasah Tsanawiyah Negeri Model Palu	2017
SMA	SMA Negeri 1 Palu	2020
Terdaftar di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tadulako pada tahun 2020		