

## Sistem Pelayanan Kesehatan Di BLUD RS H.M Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara

*Health Service System at BLUD H.M Djafar Harun Hospital, North Kolaka Regency*

**Putri Latifah\*, Nurkaidah, Natsir Tompo**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bosowa

\*email: putritandiabang@gmail.com

Diterima: 15 Februari 2024 / Disetujui: 30 Juli 2024

### Abstrak

Pokok masalah dari penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Kesehatan di BLUD RS H.M Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara dalam dimensi kualitas dan faktor yang mempengaruhi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit H.M Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi sehingga lebih menekankan pada masalah dan makna dengan mendeskripsikan suatu masalah. Hasil wawancara di peroleh dari beberapa informan dengan menggunakan Teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi yakni dengan para perangkat BLUD RS H.M Djafar Harun, informan yang terdiri masyarakat yang sedang menjalankan pengobatan dan masyarakat yang telah melakukan pengobatan di Rumah Sakit H.M Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Hasil dalam penelitian ini, diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan di BLUD RS H.M Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara yang diukur dengan dimensi kualitas pelayanan sepenuhnya sudah berjalan dengan baik. Namun, ada beberapa indikator yang belum sesuai dengan harapan sebagai seorang pasien. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pihak rumah sakit selalu memberikan bimbingan dan pelatihan kepada perawat dan petugas lainnya, menciptakan kerja sama antar pegawai atau perawat. Fasilitas yang masih kurang menjadi salah satu penghambat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi pihak Rumah Sakit H.M Djafar Harun selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dan masyarakat.

**Kata Kunci:** Sistem, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Kesehatan

### Abstract

*The main problem of this research is the quality of health services at the BLUD of H.M Djafar Harun Hospital, North Kolaka Regency in terms of quality dimensions and factors that influence improving the quality of health services at H.M Djafar Harun Hospital, North Kolaka Regency. This study used qualitative research methods. Qualitative research aims to reveal information so that it emphasizes problems and meaning by describing a problem. The results of the interviews were obtained from several informants using observation, interview and documentation techniques, namely with BLUD officials at H.M Djafar Harun Hospital, informants consisting of people who were undergoing treatment and people who had received treatment at H.M Djafar Harun Hospital, Regency. North Kolaka. The data analysis technique in this research is by collecting data, reducing data, presenting data, and drawing conclusions or verifying data. The results of this research show that the quality of health services in the BLUD of H.M Djafar Harun Hospital, North Kolaka Regency, as measured by the dimensions of service quality, is running well. However, there are several indicators that do not meet expectations as a patient. To improve the quality of service, the hospital always provides guidance and training to nurses and other staff, creating cooperation between employees or nurses. Insufficient facilities are an obstacle in efforts to improve the quality of service, but the H.M Djafar Harun Hospital always tries to provide good service to patients and the community.*

**Keywords:** System, Service Quality, Patient Satisfaction, Health



## A. PENDAHULUAN

Di Indonesia, pembangunan kesehatan merupakan upaya yang dilakukan oleh seluruh komponen bangsa yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar derajat kesehatan masyarakat terwujud sebagai investasi bagi pembangunan masyarakat yang produktif secara sosial dan ekonomi. sumber daya manusia serta mendukung terciptanya sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Pelayanan yang berkualitas memegang peranan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Selain itu, juga erat kaitannya dengan penciptaan keuntungan bagi klinik. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

BLUD RS H.M Djafar Harun merupakan rumah sakit pertama yang ada di kabupaten Kolaka Utara. Untuk memberikan kepuasan pada masyarakat yang datang ke rumah sakit hal yang utama yaitu pelayanan rumah sakit tersebut. Namun, ada pun masalah yang peneliti temukan yaitu maslah pelayanan. Pelayanan di BLUD RS H.M Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara pelayanannya masih kurang. Peran rumah sakit dapat dilihat dari peran dokter, apoteker, perawat dan staf kesehatan lainnya. Pasien atau keluarga pasien sering mengeluhkan masalah kedatangan dokter yang lambat melakukan pemeriksaan pada pasien rawat inap dan perawatnya yang kurang sehingga pasien harus menunggu. Dengan masalah tersebut peneliti melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan yang ada di BLUD RS H.M Djafar Harun Kolaka Utara.

Kepuasan pasien juga tergantung pada kualitas pelayanan, Pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan baik tidaknya tindakan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien (memuaskan atau mengecewakan). Kepuasan pasien dimulai dari penerimaan pasien dari pertama kali mereka datang meninggalkan rumah sakit. Dampak perubahan perilaku sangat dirasakan oleh pasien sebagai pelanggan kesehatan. Akibatnya, beberapa peserta asuransi kesehatan harus melukannya mengalami waktu tunggu yang lama, caci maki, tidak diperiksa secara menyeluruh fisik dan diskriminatif dibandingkan dengan pasien kaya atau pasien yang tidak berpartisipasi asuransi kesehatan. Selain itu, dengan adanya skema jaminan kesehatan nasional ini, pembayaran klaim tertunda. Hal ini berdampak pada pengoperasian fasilitas tersebut kesehatan dan juga mempengaruhi perilaku penyedia. Akibatnya penyedia lebih memilih untuk melayani pasien yang dapat membayar tunai segera setelah perawatan.

Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di BLUD RS H.M Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara dalam dimensi kualitas dan factor yang mempengaruhi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit H.M Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara.

## B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Dalam hal ini peneliti mencoba untuk menggambarkan dan menjelaskan kualitas pelayanan Kesehatan di RSUD H.M Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara. Lokasi penelitian ini laksanakan di RSUD H.M Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara Sulawesi Tenggara.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dengan informan-informan terpilih yang berisi jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian sesuai dengan judul penelitian mengenai Sistem Pelayanan Kesehatan di BLUD RS H.M Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara. Teknik analisis data yang digunakan yakni dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Kualitas Pelayanan Kesehatan Di BLUD RS H.M Djafar Harun Kolaka Utara

Hasil dari penelitian didasarkan pada seluruh data yang penulis kumpulkan pada saat melakukan penelitian di BLUD RS H.M Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara. Data yang dimaksud dalam hal ini yakni data primer yang bersumber dari jawaban para informan dengan menggunakan pedoman wawancara atau wawancara secara langsung untuk keperluan peneliti. Berdasarkan hasil penelitian dari wawancara dengan informan yakni sebagai berikut:

#### Bukti Fisik (Tangibility)

Indikator ini mencakup bagaimana penilaian pasien terkait pelayanan yang dirasakan, untuk mengukur kualitas pelayanan yang ada di BLUD RS H.M Djafar Harun, apakah penyedia layanan khususnya fasilitas fisik. Untuk menunjang pelayanan, dibutuhkan juga fasilitas dan interior rumah sakit yang ada, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu pelayananan, jumlah pengawai atau petugas yang melayani masyarakat dan penampilan/kerapihan pengawai dalam memberikan pelayanan. Indikator ini adalah bentuk bukti nyata yang ada di rumah sakit, megenai fasilitas yang mencukupi untuk memberikan yang terbaik kepada pasien agar pasien tersebut merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan. Hasil wawancara dengan informan dilihat dari indicator bukti fisik dapat disimpulkan sudah cukup memadai. Jika dilihat dari fasilitas yang mudah dijangkau, kebersihan dan kenyamanan ruangan, kerapihan petugas pelayanan (dokter, perawat dan petugas lainnya), tata letak barang rapid an mudah ditemui, dan tempat parkira yang luas dan aman.

#### Kehandalan (Reliability)

Kehandalan pelayanan (reliability) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penilaian pasien terhadap kemampuan rumah sakit yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu mulai pengobatan, waktu mengakhiri pengobatan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian, maka peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan di BLUD RS H.M Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara dilihat dari indicator kehandalan sudah berjalan dengan baik karena perawat, petugas administrasi dan petugas lainnya kinerja berjalan sesuai dengan prosedur rumah sakit dan bekerja sesuai dengan harapan pelanggan.

#### Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap (responsiveness) adalah sikap tanggap, mau mendengarkan keluh kesah pelanggan untuk memuaskan pelanggan, misalnya seperti, memberikan pertolongan dengan cepat dan tepat, bersikap ramah, dan memberikan arahan dengan tepat. Dalam indikator ini berbicara tentang bagaimana pelayanan petugas administrasi, penanganan dokter dan perawat terhadap pasien. Apakah cepat dan tanggap dalam menangani pasien untuk menunjukkan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, maka dapat disimpulkan bahwa pada indicator kehandalan belum berjalan dengan baik, karena masih kurangnya petugas maupun perawat sehingga terlambatnya pelayanan yang diberikan kepada pasien.

#### d. Jaminan (Assurance)

Jaminan (assurance) yaitu berkenaan dengan pengetahuan, dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar terciptanya kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara. Untuk menginkatkan kualitas pelayanan sangat dibutuhkan kemampuan pengawali dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan. Dalam indikator ini berkaitan dengan bagaimana cara pengawali atau perawat dan juga dokter untuk menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan kepada pasien. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti dapatapatkan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dari indicator jaminan sudah berjalan dengan baik. Dokter dan perawat serta petugas lainnya sudah bisa menumbuhkan kepercayaan kepada masyarakat. Hal itu ditunjukkan dengan wawancara pasien yang mengatakan bahwa respon yang diberikan cepat dan semua pasien diperlakukan dengan sama. Dengan pernyataan tersebut maka akan dapat menumbuhkan rasa percaya dan minat masyarakat untuk berobat ke rumah sakit tersebut.

#### Empati (Empathy)

Empati (empathy) ialah persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan secara individu dengan perhatian dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien dan senantiasa membantu pasien walau tidak diminta. Dalam indikator ini berbicara mengenai kemampuan dan kesediaan pengawali untuk memberikan perhatian yang bersifat pribadi. Seperti peduli dan memahami kebutuhan pelanggannya. Apakah sikap pengawali sudah dapat memuaskan pelanggan atau belum. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti dapatkan, maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator ini, dapat kita pahami bahwa sikap yang diberikan sudah baik secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan kepada pasien menjadi santai dan rileks. Dengan pelayanan tersebut maka menumbuhkan rasa semangat untuk para pasien dan tidak merasa di beda-beda dengan pasien lain. Namun, ada juga beberapa dari perawat yang terkesan masih cuek dan kurang peduli terhadap pasien. Tetapi, hal tersebut dapat dimaklumi oleh pasien, karena karakter setiap individu tentunya berbeda.

### 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan di BLUD RS H.M Djafar Haeun Kabupaten Kolaka Utara

#### Faktor Pendukung

##### a) Bimbingan dan Pelatihan

Dalam menciptakan pelayanan public yang berkualitas, selain harus didukung oleh sistem pelayanan yang baik juga diperlukannya dengan bimbingan dan pelatihan kepada perawat atau petugas lainnya. Pelatihan bagi perawat di tatanan pelayanan kesehatan seperti rumah sakit merupakan salah satu komponen penting dalam upaya pengembangan kualitas sumber daya manusia yang ada. Dari hasil wawancara dengan beberapa informan disimpulkan bahwa responden pasien di BLUD RS H.M Djafar Harun Kolaka Utara mengatakan sudah cukup puas dengan pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut. Hal tersebut ditunjukkan dengan bimbingan dan pelatihan yang berikan kepada perawat sehingga menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap BLUD RS H.M Djafar Harun Kolaka Utara untuk melakukan pengobatan di rumah sakit tersebut.

##### b) Kerja Sama Antar Pengawali

Dalam memberikan pelayanan kesehatan, dibutuhkan kerja sama tim yang efektif dan secara positif mempengaruhi keselamatan pasien dan menciptakan pelayanan yang berkualitas. Penggabungan tanggung jawab antara anggota tim dalam sistem perawatan kesehatan memberikan manfaat besar. Namun, dalam praktiknya tanpa kerja tim yang berkualitas tinggi dapat mengakibatkan risiko langsung bagi pasien. Oleh karena itu,

diperlukan nilai atau etika pribadi bagi setiap perawat untuk menjadi ciri anggota yang efektif dari tim. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung sistem pelayanan kesehatan di BLUD RS H.M Djafar Harun Kolaka Utara, yaitu karena bimbingan dan pelatihan kepada perawat dan petugas lainnya serta kerja sama antar pengawai. Kedua faktor tersebut sudah cukup baik meskipun masih terdapat beberapa kekurangan, namun tetap bertanggung jawab.

### **Faktor Penghambat**

#### a) Kekurangan Tenaga Kerja Kesehatan

Tenaga kesehatan memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat sehingga akan terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif. Beberapa hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa kekurangan tenaga kerja kesehatan di BLUD RS H.M Djafar Harun Kolaka Utara merupakan salah satu faktor yang menghambat dalam menikmati layanan kesehatan secara cepat di BLUD RS H.M Djafar Harun Kolaka Utara.

#### b) Fasilitas Kesehatan Belum Lengkap

Kesehatan merupakan kunci utama dalam kehidupan manusia. Seseorang yang sehat memiliki kemampuan fisik yang cukup untuk mengembangkan diri dan meningkatkan kesesahteraan dirinya. Fasilitas kesehatan merupakan sebuah fasilitas yang dapat disediakan dan dikelola oleh pemerintah maupun swasta, bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa, fasilitas kesehatan juga merupakan faktor penghambat pelayanan kesehatan bagi pasien yang berobat di BLUD RS Djafar Harun Kolaka Utara.

## **D. KESIMPULAN**

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan di BLUD RS H.M Djafar Harun pihak rumah sakit perlu melakukan kerja sama dengan dokter perawat dan petugas lainnya dalam hal apapun itu. Melakukan peninjauan pada rumah sakit baik dari segi bangunan, kinerja perawat/petugas, fasilitas kesehatan dan fasilitas-fasilitas lainnya, hal tersebut guna untuk melihat segala kekurangan yang ada di rumah sakit tersebut. Maka dari itu pelayanan di BLUD RS H.M Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara kualitas pelayanannya belum cukup baik. Segala permasalahan yang terjadi di BLUD RS H.M Djafar Harun kiranya dapat diatasi dengan cepat agar masyarakat yang berobat di rumah sakit tersebut dapat merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan dari pihak BLUD RS H.M Djafar Harun Kab. Kolaka Utara. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pihak rumah sakit harus sedia dan menerima segala keluhan yang diberikan dari masyarakat dan berharap segala keluhan masyarakat dapat menjadi dorongan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad, B. 2018. Pelayanan Publik Teori dan Praktik. Manggu Makmur Tanjung Lestari. Bandung.  
Adityan, R. A dan Basri.2022. Pengaruh Kualitas Layanan dan Brand Image terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi oleh Kepuasan Nasabah (Study Kasus Bank BRI KCP Unit Sidoarum).  
EFKTIF: Jurnal Bisnis dan Ekonomi. Vol. 13. No. 1: 79-92.  
Dwiyanto, Agus (2015). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Perpustakaan Pelajar.  
Fajriati, A., Harris, S., & Widyawati, K. (2018). Perancangan Rumah Sakit Umum Kelas B Berkonsep Healing Environment di Kecamatan Cileungsi. Jurnal Desain, 5(03), 145. <https://doi.org/10.30998/jurnaldesain.v5i03.2299>

- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Gava Media. Yogyakarta.
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik, 1(1), 2–7.
- Mulyadi, dan Deddy dkk. 2016. Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik. Alfabeta. Bandung.
- Pratiwi, R. B., & Vivi, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Non Bpjs di Klinik Abadi Jaya Depok. 8(24), 603–609.
- Sari, R. P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam Volume 1, Nomor 2, 5 Juni 2018. EcoGen, 1(September), 260–266.
- Sondakh, V., & Palar, F. D. L. N. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. 4(1), 88–100.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Administrasi. Cet. Bandung: Alfabeta.
- Sutabri, T. 2012. Analisis Sistem Informasi. Dan saya. Yogyakarta.