Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
5 (3) 2025, Page 14084-14095

Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato

Humaira A. Musa[1], Firyal Akbar[2], Sri Lestari GIntulangi [3], Widya Kurniati Mohi[4]
[1,2,3,4]Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Gorontalo, Indonesia
Corresponding Author: Humaira A. Musa, e-mail: humaira@gmail.com

Published: November, 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memperoleh gambaran tentang kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari kelima indikator yang diukur ditemukan bahwa terdapat 2 (dua) indikator yang dianggap belum optimal yakni pertama indikator *tangibles* (bukti langsung), hal ini terlihat dari kondisi fisik rumah sakit yang secara umum masih perlu perbaikan, terutama pada fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, sarana informasi, keran air yang sering macet ditoilet, mesin penyedia air minum (RO) yang masih rusak dan kebersihan lingkungan. Kedua untuk indikator *reliability* (keandalan) hal ini terlihat dari pelayanan di RSUD Tombulilato perlu dievaluasi lagi agar lebih professional lagi dalam memberikan pelayanan degnan menghilangkan budaya "ada orang dalam" yang memberikan kesan kepada para pasien bahwa petugas pelayanan di Rumah Sakit ini pilih kasih selain itu perlu ditingkatkan konsistensi dalam memberikan informasi kepada pasien. Sementara untuk 3 (tiga) indikator lainnya yakni *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian) dianggap sudah optimal. Hal ini terlihat dari tenaga kesehatan telah menunjukkan respon yang baik terhadap kebutuhan pasien, RSUD Tombulilato telah berhasil membangun kepercayaan pasien melalui kompetensi tenaga medis dan komitmen terhadap kualitas pelayanan dan RSUD Tombulilato juga telah menunjukkan upaya yang baik dalam membangun hubungan yang empatik dengan pasien.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Rumah Sakit

ABSTRACT

This study aims to determine and obtain an overview of the quality of public services at the Tombulilato Regional General Hospital. This study uses a qualitative research type with a descriptive approach. Data collection uses observation, interview and documentation methods. The results of the study showed that of the five indicators measured, it was found that there were 2 (two) indicators that were considered less than optimal, namely the first tangible indicator (direct evidence), this can be seen from the physical condition of the hospital which generally still needs improvement, especially in supporting facilities such as waiting rooms, information facilities, water taps that often get stuck in toilets, drinking water supply machines (RO) that are still broken and environmental cleanliness. Second, for the reliability indicator, this can be seen from the service at the Tombulilato Regional General Hospital, it needs to be evaluated again to be more professional in providing services by eliminating the culture of "there are insiders" which gives the impression to patients that service officers at this Hospital are biased, besides that, consistency in providing information to patients needs to be improved. Meanwhile, for the other 3 (three) indicators, namely responsiveness, assurance, and empathy, they are considered optimal. This can be seen from the health workers who have shown a good response to patient needs, Tombulilato Regional Hospital has succeeded in building patient trust through the competence of medical personnel and commitment to quality of service and Tombulilato Regional Hospital has also shown good efforts in building empathetic relationships with patients.

Keywords: Quality, Public Service, Hospital.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Tuntutan akan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dewasa ini dirasakan sangat meningkat. Masyarakat pada umumnya tidak dapat lagi dipenuhi kebutuhannya atas dasar standar pemerintah semata,

melainkan telah dituntut adanya kualitas layanan yang ditentukan oleh kebutuhan masyarakatnya sendiri. Kebutuhan tersebut ditujukan baik terhadap barang privat (*private goods*) maupun terhadap barang publik (*public goods*). Barang layanan privat dapat dipenuhi melalui mekanisme pasar, sementara barang public tidak dapat dipenuhi melalui mekanisme pasar melainkan harus melalui pengaturan yang dilakukan oleh pemerintah (Hardiansyah, 2011).

Peningkatan mutu pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efektif dan efisien sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal (Nursalam, 2014).

Menurut Kemenkes RI (2010) dalam A.A. Gde Muninjaya (2011), mutu pelayanan kesehatan meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tapi tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Mutu layanan kesehatan akan selalu menyangkut dua aspek yaitu pertama aspek teknis dari penyedia layanan kesehatan itu sendiri dan kedua, aspek kemanusiaan yang timbul sebagai akibat hubungan yang terjadi antara pemberi layanan kesehatan dan penerima layanan kesehatan (Pohan, 2006).

Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat adalah dengan mengesahkan undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dengan undang-undang ini diharapkan pelayanan kepada masyarakat lebih meningkat yang pada akhirnya akan meningkatkan kesejahteraan rakyat, dan memupuk demokrasi. Undang-undang ini mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen (Bustami, 2011).

Pelayanan memiliki tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karena salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik khususnya dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang memuaskan.

Sebagaimana firman Allah Dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi :

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْٓا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّآ اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ الْاَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّآ اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ ۗ وَاعْلَمُوْٓا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

Artinya:

> "Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya, lagi Maha Terpuji".

Menurut Thahawi dan Khallaf (dalam Ahmad Mustaq, 2011) menyatakan bahwa kerja (pelayanan) adalah sebuah faridhah (kewajiban) dari setiap manusia terutama para pelaksana pelayanan publik, dimana setiap orang akan dimintai pertanggung-jawabannya

Menurut Kotler (2005) mengungkapkan bahwa kepuasan adalah sebagai perasaan suka/ tidak seseorang terhadap suatu produk setelah ia membandingkan prestasi produk tersebut dengan harapannya. Menurut Supranto (2006) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Dari berbagai definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang diharapkan.

Salah satu pelayanan publik yang perlu mendapat perhatian pemerintah adalah rumah sakit. Rumah Sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan yang menjadi pilihan utama bagi masyarakat. Kegiatan pelayanan yang diberikan rumah sakit meliputi pelayanan kesehatan dasar, rujukan dan kesehatan penunjang dengan memperhatikan fungsisosial. Kebutuhan akan kesehatan mempengaruhi masyarakat dalam memilih sarana kesehatan dimana masyarakat menginginkan pelayanan yang terbaik untuk dirinya. Salah satunya dengan memeriksakan dirinya kerumah sakit. Persaingan bisnis rumah sakit saat ini semakin kompetitif sehingga mengubah cara berfikir masyarakat dalam memilih dan memberikan penilaian terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini menjadi tuntutan bagi rumah sakit agar lebih memperhatikan dan meningkatkan pelayanan serta kepuasan terhadap pasien.

Untuk mencapai hal tersebut rumah sakit harus bisa memanfaatkan sumber daya yang ada untuk digunakan dalam pencapaian tujuan terutama berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Rumah sakit yang tidak berkualitas dalam memberikan pelayanan akan ketinggalan dan terlindas dalam persaingan bisnis. Istilah kualitas pelayanan memiliki berbagai definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu atau dapat dikatakan bahwa kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan (Gasperz, 2005).

Ovreveit dalam Saranga (2000) menyatakan bahwa kualitas dalam jasa pelayanan kesehatan terdiri dari kualitas konsumen (yang berkaitan dengan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang

dikehendaki pasien), kualitas professional (yang berkaitan dengan apakah pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan yang didiagnosa oleh para professional), dan kualitas manajemen (yang berkaitan dengan apakah jasa yang diberikan dilakukan tanpa pemborosan dan kesalahan, pada harga yang terjangkau, dan memenuhi peraturan-peraturan resmi dan peraturan lainnya).

Mengacu pada fungsi pelayanan, Rumah Sakit Tombulilato Kabupaten Bone Bolango sebagai salah satu pusat layanan kesehatan wajib untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan berhubungan langsung kepada masyarakat. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka akan berimbas pada penilaian dan persepsi publik terhadap kinerja Rumah Sakit Tombulilato.

Berdasarkan hasil observasi sementara bahwa pelayanan publik di Rumah Sakit Tombulilato belum sepenuhnya dapat dikatakan berkualitas. Hal ini tampak dari aspek-aspek kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Tombulilato yang sering dikeluhkan oleh masyarakat antara lain sarana ruang tunggu yang belum memadai untuk pasien di poliklinik, suasana antrian yang tidak teratur sehingga kadang-kadang ada pasien yang komplain dengan perawat atau pegawai karena merasa pasien yang datang setelah mereka dilayani lebih didahulukan, inilah yang sering dikeluhkan oleh pasien bahwa pegawai atau perawat terkesan tidak professional dalam memberikan pelayanan dan ditemukan pula masalah sarana informasi yang ada di Rumah Sakit Tombulilato belum memadai sehingga pasien terkadang bingung ketika ingin memeriksakan diri, selain itu minimnya penjelasan tentang hak-hak pasien serta kewajiban rumah sakit dalam proses pelayanan. Hasil pengamatan lainnya juga menunjukkan bahwa Rumah Sakit Tombulilato pada ruang-ruang publik seperti ruang tunggu bahkan ruangan perawatan tampak kotor dan kurang terawat. Yang paling memprihatinkan adalah banyaknya keluhan masyarakat akan minimnya penyediaan air minum mineral oleh pihak Rumah Sakit Tombulilato, padahal ketersediaan air minum merupakan kebutuhan utama bagi rumah sakit khususnya bagi pasien sakit jiwa. Pada dasarnya pihak Rumah Sakit Tombulilato sudah didukung oleh mesin penyedia air bersih untuk dikonsumsi yakni (RO) namun karena kondisinya rusak dan belum berfungsi sampai sekarang sehingga masyarakat harus membeli air minum dari luar rumah sakit.

Hasil pengamatan awal ini perlu dikaji secara mendalam berdasarkan indikator-indikator yang akurat sehingga dapat menyediakan penjelasan empiris yang lebih komprehensif. Parasuraman (2001) menguraikan kualitas pelayanan publik ke dalam lima dimensi, yakni: 1) *Reliability*, ditandai dengan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang tepat dan benar serta terpercaya; 2) *Tangibles*, ditandai dengan penyediaan pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan lain sebagainya; 3) *Responsiveness*, ditandai dengan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan kosumen; 4) *Assurance*, ditandai dengan kemampuan dan keramahan serta sopan santun

pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen; dan 5) *Emphaty*, ditandai dengan sikap perduli, tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Dimensi-dimensi dan indikator-indikator kualitas pelayanan publik dari Parasuraman (2001) tersebut di atas relevan untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Tombulilato karena mengintegrasikan aspek-aspek produk dan proses pelayanan. Kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Tombulilato bukan hanya mengacu pada kualitas produk tetapi juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga sampai ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik mengangkat judul "Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato".

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui dan memperoleh gambaran tentang kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum DaerahTombulilato.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, informan sebanyak 10 orang yang terdiri dari Kepala RSUD Tombulilato 1 orang, Staf Administrasi 1 orang, Staf Medis 2 orang, Masyarakat 6 orang, penelitian dilakukan bulan januari – Februari 2025 di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato, instrumen yang digunakan berupa kuesioner dengan mewawancara langsung responden, prosedur peneliti melakukan observasi kemudian mewawancara dan mendokumentasikanDalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, informan sebanyak 10 orang yang terdiri dari Kepala RSUD Tombulilato 1 orang, Staf Administrasi 1 orang, Staf Medis 2 orang, Masyarakat 6 orang, penelitian dilakukan bulan januari – Februari 2025 di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato, instrumen yang digunakan berupa kuesioner dengan mewawancara langsung responden, prosedur peneliti melakukan observasi kemudian mewawancara dan mendokumentasikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel Karakteristik Responden

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori menurut Parasuraman (2001) yang digunakan untuk mengukur kuliatas pelayanan public di RSUD Tombulilato yang terdiri dari ; *Tangibles* (Bukti Fisik), *Realibility* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Perhatian).

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berikut adalah deskripsi hasil wawancara terkait dengan pertanyaan; Bagaimana kondisi umum fasilitas fisik di tempat kerja anda?

Hasil wawancara dengan Direktur RSUD Tombulilato (MM) yang menyatakan sebagai berikut :

"Kondisi umum fasilitas fisik di Rumah Sakit kami secara keseluruhan sangat baik. Kami berkomitmen untuk menyediakan lingkungan yang aman, nyaman, dan mendukung bagi pasien, staf, dan pengunjung. Kami selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas fasilitas fisik kami dan menciptakan lingkungan yang nyaman, aman, dan mendukung proses penyebuhan pasien. Umpan balik dari pasien, staf dan pengunjung sangat kami hargai dalam upaya peningkatan berkelanjutan ini." (Wawancara, 05 November 2024).

2. *Realibility* (Keandalan)

Berikut adalah deskripsi wawancara terkait dengan pertanyaan; Bagaimana Anda memastikan layanan yang diberikan konsisten dan akurat sesuai yang dijanjikan?

Hasil wawancara dengan Direktur RSUD Tombulilato (MM) yang menyatakan sebagai berikut :

"Sebagai direktur Rumah Sakit, memastikan layanan yang konsisten dan akurat adalah prioritas utama kami. Kami telah menerapkan berbagai strategi dan system untuk mencapai hal tersebut yakni pertama Standar Operasional Prosedur (SOP), kedua system informasi terintegrasi, ketiga pengembangan kompetensi staf, keempat komunikasi efektif, kelima system kendali mutu, umpan balik dan perbaikan. Dengan menerapkan strategi tersebut kami berupaya keras untuk memastikan bahwa setiap pasien menerima layanan yang konsisten, akurat dan berkualitas tinggi sesuai dengan yang kami janjikan. Kami percaya bahwa keandalan dalam pelayanan adalah kunci untuk membangun kepercayaan pasien dan mencapai keunggulan dalam bidang pelayanan kesehatan." (Wawancara, 05 November 2024)

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berikut adalah deskripsi wawancara terkait dengan pertanyaan; Bagaimana Anda merespon pertanyaan dan keluhan masyarakat dalam hal ini pasien atau keluarga pasien dengan cepat dan efektif?

Hasil wawancara dengan Tenaga Medis RSUD Tombulilato (SDM) yang menyatakan sebagai berikut :

"Sebagai tenaga medis saya selalu berusaha sebaik mungkin untuk responsive terhadap pertanyaan dan keluhan pasien dan kelurga mereka. Saya mendengarkan keluhan pasien dengan seksama dan menunjukkan rasa empati terhadap kondisi mereka. Serta saya juga menindaklanjuti keluhan pasien dan memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani dengan baik". (Wawancara, 05 November 2024)

4. *Assurance* (Jaminan)

Berikut adalah deskripsi wawancara terkait dengan pertanyaan; Bagaimana Anda membangun kepercayaan dan keyakinan masyarakat dalam hal ini pasien atau keluarga pasien terhadap kompetensi dan profesionalisme pegawai?

Hasil wawancara dengan Direktur RSUD Tombulilato (MM) yang menyatakan sebagai berikut :

"Kami di Rumah Sakit Tombulilato berkomitmen untuk membangun kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap kompetensi dan profesionalisme seluruh pegawai kami. Beberapa strategi yang kami terapkan yaitu; kami menerapkan proses rekrutmen dan seleksi yang ketat untuk memastikan

bahwa kami hanya merekrut tenaga medis dan non-medis yang berkualitas dan berkompeten dibidangnya, kami menyediakan program pengembangan kompetensi berkelanjutan bagi seluruh pegawai, baik melalui pelatihan internal maupun eksternal untuk memastikan pengetahuan dan keterampilan mereka selalu terbarukan, kami mendorong dan memfasilitasi pegawai untuk memperoleh sertfikasi dan akreditasi professional yang relevan dengan bidang kerjanya. Kami menerapkan standar pelayanan yang tinggi dan mengacu pada pedoman praktik klinis terkini untuk menjamin kualitas dan keselamatan pasien, kami mengutamakan transparansi dalam berkomunikasi dengan pasien dan keluarga mereka, serta memberikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai kondisi kesehatan, rencana pengobatan dan biaya pelayanan. Dan penanganan keluan yang responsive." (Wawancara, 05 November 2024)

5. *Empathy* (Perhatian)

Berikut adalah deskripsi wawancara terkait dengan pertanyaan; Bagaimana Anda menunjukkan perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan individual masyarakat dalam hal ini pasien atau keluarga pasien? Hasil wawancara dengan Direktur RSUD Tombulilato (MM) yang menyatakan sebagai berikut :

"Dirumah Sakit Tombulilato kami percaya bahwa setiap pasien unik dan memiliki kebutuhan yang berbeda. Untuk menunjukkan perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan individual pasien dan keluarga, kami menerapkan beberapa pendekatan yaitu; kami melatih seluruh staf untuk menjadi pendengar yang aktif, memberikan pasien dan keluarga mereka kesempatan untuk mengungkapkan kebutuhan dan kekhawatiran mereka tanpa interupsi, komunikasi yang emaptik," (Wawancara, 05 November 2024)

Pembahasan

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berdasarkan kesimpulan dari wawancara informan untuk indikator *tangibles* (bukti fisik), maka dapat ditarik kesimpulan mengenai kualitas pelayanan publik di RSUD Tombulilato belum optimal. *Tangibles* (bukti fisik) yang kurang optimal di RSUD Tombulilato ini berpotensi menimbulkan dampak negatif. Pasien atau masyarakat dapat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, tenaga medis dapat mengalami kesulitan dalam menjalankan tugasnya, dan citra rumah sakit dapat terpengaruh. Hal ini dapat berujung pada penurunan jumlah pasien dan kerugian finansial bagi rumah sakit. Sehingga perlu dilakukan perbaikan *tangibles* di Rumah Sakit ini. Beberapa solusi yang dapat dipertimbangkan adalah menambah sarana di ruang tunggu dan sarana penyedia informasi sehingga pasien merasa nyaman dan tidak bingung lagi dan meningkatkan kebersihan dan kerapian lingkungan rumah sakit terutama disaat jam-jam sibuk, serta perlu adanya perbaikan untuk beberapa fasilitas yang rusak seperti keran air yang macet ditoilet dan mesin penyedia air minum (RO). Selain itu perlu adanya evaluasi secara berkala terhadap kondisi *tangibles* untuk memastikan bahwa perbaikan yang dilakukan efektif dan berkelanjutan.

Berdasarkan kajian teori Parasuraman (2021) yang menerangkan bahwa *tangibles* (bukti langsung) merupakan elemen penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif, dan merujuk pada segala sesuatu yan berwujud fisik dalam suatu pelayanan, dimana ini adalah aspek-aspek yang dapat dilihat, dirasakan, dan dialami oleh pelanggan secara langsung. Nyata atau *tangibles* yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan. (james A. Fitzsimmons dan Mona Fitzsimmons dalam Agus Sulastiyono (2002).

2. *Realibility* (Keandalan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa resonden diatas untuk indikator *realiability* (keandalan), maka dapat ditarik kesimpulan mengenai kualitas pelayanan publik di RSUD Tombulilato belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari adanya masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan diberikan karena mereka merasa para pegawai di rumah sait ini kurang professional dalam memberikan pelayanan sebab masih pilih kasih dalam memberikan pelayanan atau sering disebut "ada orang dalam". Selain itu, petugas pelayanan di RSUD Tombulilato dinilai cukup *responsive* akan tetapi terkadang kurang *informative* kepada pasien yang dimana informasi yang diberikan kurang lengkap sehingga menyebabkan masyarakat harus bertanya beruang-ulang kali untuk mendapatkan informasi yang lengkap. Meskipun begitu, RSUD Tombulilato telah melakukan upaya yang baik dalam memastikan konsistensi dan akurasi layanan. Namun, beberapa saran dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan lebih lanjut yakni; perlu dilakukan evaluasi secara berkala terhadap efektifitas penerapan SOP, sistem informasi, dan sistem kendali mutu. Evaluasi ini dapat dilakukan melalui survei kepuasan pasien, audit internal, atau *benchmarking* dengan rumah sakit lain. Pengembangan teknologi informasi kesehatan dapat semakin mendukung upaya dalam memberikan layanan yang lebih efisien dan akurat, pelatihan yang berkelanjutan perlu diberikan kepada seluruh staf untuk meningkatkan kompetensi dan pengetahuan mereka. Selain kualitas teknis, pengalaman pasien juga perlu diperhatikan. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan perhatian pada aspek-aspek seperti kenyamanan, kemudahan akses, dan komunikasi yang empatik. RSUD Tombulilato juga telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam memberikan layanan kesehatan yang berkualitas dan konsisten. Dengan terus melakukan perbaikan dan pengembangan, rumah sakit ini memiliki potensi untuk menjadi pusat layanan kesehatan yang unggul di wilayahnya. Selain itu, masih terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal memberikan informasi yang lengkap kepada pasien, dimana perlu dilakukan pelatihan komunikasi yang lebih intensif bagi seluruh petugas, terutama dalam hal memberikan informasi yang jelas, lengkap, dan mudah dipahami oleh pasien, melakukan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, khususnya terkait dengan penyampaian informasi kepada pasien, dan secara berkala melakukan survei kepuasan pasien untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Serta memberikan informasi yang lebih lengkap kepada pasien melalui berbagai media, seperti *leaflet, website*, atau aplikasi.

Dengan demikian Kualitas memiliki beberapa defenisi dan menurut Gaspersz (dalam Hamdani, 2009) Pengertian Kualitas secara konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi (*Performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy to use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Sedangkan defenisi strategik dari kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa resonden diatas untuk indikator *responsiveness* (daya tanggap), maka dapat ditarik kesimpulan mengenai kualitas pelayanan publik di RSUD Tombulilato sudah optimal. RSUD Tombulilato telah berupaya memberikan pelayanan yang responsif dan berorientasi pada pasien. Hal ini terlihat dari tenaga medis maupun tenaga administrasi menunjukkan komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Mereka aktif mendengarkan keluhan pasien, memberikan informasi yang jelas, dan berusaha menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien, petugas kesehatan di RSUD Tombulilato dinilai ramah dan empati terhadap pasien. Mereka mampu membuat pasien merasa nyaman dan diperhatikan. pasien merasa puas dengan informasi yang diberikan oleh petugas. Informasi yang diberikan dinilai jelas, lengkap, dan mudah dipahami. Selain itu petugas memberikan respon yang cepat terhadap pertanyaan dan keluhan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit telah memiliki sistem yang efektif dalam menangani permintaan pasien. Dengan demikian RSUD Tombulilato telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan yang berpusat pada pasien. Namun, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus terus dilakukan secara berkelanjutan.

Dengan demikian hal ini sesuai dengan kajian teori yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001) yang menjelaskan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) merupakan aspek penting dalam kualitas pelayanan karena meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan loyalitas pelanggan dan menciptakan citra positif. Sedangkan yang terjadi di lapangan berdasarkan hasil survey dan wawancara mendalam yang dilakukan peneliti bahwa untuk mendapatkan kualitas pelayanan publik yang optimal RSUD Tombulilato telah berupaya untuk merespon pertanyaan dan keluhan pasien serta keluarga pasien dengan cepat dan efektif.

4. *Assurance* (Jaminan)

Berdasarkan hasi wawancara dengan beberapa responden, diatas untuk indikator *assurance* (jaminan), maka dapat ditarik kesimpulan mengenai kualitas pelayanan publik di RSUD Tombulilato sudah baik. Sebagaimana kita ketahui bersama RSUD Tombulilato telah berhasil membangun fondasi yang kuat dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi dan profesionalisme para petugasnya. Hal ini terlihat dari Direktur RSUD Tombulilato secara tegas menyatakan komitmen institusi dalam membangun kepercayaan masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan bukan hanya menjadi tanggung jawab individu, tetapi juga merupakan visi bersama

seluruh organisasi. Kemudian tidak hanya fokus pada aspek teknis medis, RSUD Tombulilato juga memperhatikan aspek psikologis dan sosial pasien. Pendekatan holistik ini membuat pasien merasa lebih diperhatikan dan dihargai sebagai manusia seutuhnya, bukan hanya sebagai pasien. RSUD Tombulilato juga memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada pasien, serta terbuka terhadap masukan dan keluhan. Transparansi ini membangun kepercayaan dan mengurangi kecemasan pasien. Dan berkomitmen untuk terus mengembangkan kompetensi tenaga medis dan non-medis menunjukkan bahwa rumah sakit tidak berpuas diri dengan pencapaian yang ada, tetapi terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, baik tenaga medis, tenaga administrasi, maupun pimpinan rumah sakit, semuanya memiliki fokus yang sama yaitu memberikan pelayanan terbaik bagi pasien. Hal ini tercermin dari berbagai upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Dengan demikan RSUD Tombulilato telah berhasil membangun fondasi yang kuat dalam membangun kepercayaan masyarakat. Namun, upaya ini harus terus dilakukan secara berkelanjutan. Beberapa hal yang perlu diperhatikan adalah melakukan evaluasi secara berkala terhadap kepuasan pasien dan efektifitas program-program yang telah dilaksanakan. Selalu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan pasien yang terus berubah. Menerapkan inovasi-inovasi baru dalam pelayanan kesehatan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien. Dengan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, RSUD Tombulilato dapat menjadi rujukan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berorientasi pada pasien. Kesimpulan ini menarik karena menunjukkan bahwa membangun kepercayaan bukanlah hanya tentang kompetensi teknis, tetapi juga tentang bagaimana kita memperlakukan manusia. Ketika pasien merasa dihargai, diperhatikan, dan dipercayai, mereka akan lebih terbuka untuk bekerja sama dengan tenaga medis untuk mencapai kesembuhan.

Dengan demikian hal ini sesuai dengan kajian teori yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001) yang menjelaskan bahwa *assurance* (jaminan) merupakan merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan kesehatan. Dengan membangun kepercayaan dan keyakinan pasien, rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien, meningkatkan reputasi, dan pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Sedangkan yang terjadi di lapangan berdasarkan hasil survey dan wawancara mendalam yang dilakukan peneliti bahwa untuk mendapatkan kualitas pelayanan publik yang optimal RSUD Tombulilato telah menerapkan berbagai strategi untuk membangun kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap kompetensi dan profesionalisme seluruh pegawai.

5. *Empathy* (Perhatian).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa responden diatas, untuk indikator *Empathy* (perhatian), maka dapat ditarik kesimpulan mengenai kualitas pelayanan publik di RSUD Tombulilato sudah baik, karena RSUD Tombulilato telah berhasil membangun budaya empati yang kuat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Hal ini tercermin dari beberapa aspek penting, yaitu:

RSUD Tombulilato mengakui bahwa setiap pasien memiliki kebutuhan unik dan memberikan perhatian individual, tenaga medis dan non-medis dilatih untuk menjadi pendengar aktif, sehingga pasien merasa didengarkan dan dipahami, selain aspek medis, rumah sakit juga memperhatikan aspek psikologis dan sosial pasien, menciptakan pengalaman yang lebih manusiawi. Selain itu, masyarakat menyatakan merasa dihargai, diperhatikan, dan diperlakukan dengan baik selama proses pelayanan. Dengan diterapkannya budaya empati yang kuat ini, sehingga berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Dan hubungan yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan dan meningkatkan hasil kesehatan. Serta reputasi rumah sakit yang peduli pada pasien akan menarik lebih banyak pasien dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Untuk mempertahankan dan meningkatkan budaya empati ini, RSUD Tombulilato perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap penerapan budaya empati di seluruh unit pelayanan, memasukkan materi tentang empati dalam program pelatihan berkelanjutan bagi seluruh tenaga kesehatan dan melakukan pengukuran kepuasan pasien secara berkala untuk mengetahui sejauh mana upaya yang dilakukan telah memberikan dampak yang positif. Dengan demikian, RSUD Tombulilato telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berpusat pada pasien. Budaya empati yang telah dibangun menjadi fondasi yang kuat untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai kepuasan pasien yang lebih tinggi.

Dengan demikian hal ini sesuai dengan kajian teori yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001) yang menjelaskan bahwa *empathy* (perhatian) merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan kesehatan. Beberapa faktor yang berpengaruh dengan kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2007), mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan. Sedangkan yang terjadi di lapangan berdasarkan hasil survey dan wawancara mendalam yang dilakukan peneliti bahwa untuk mendapatkan kualitas pelayanan publik yang optimal RSUD Tombulilato telah berupaya untuk membangun budaya empati dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hal ini terlihat dari pengakuan atas keunikan setiap pasien dimana, RSUD Tombulilato menyadari bahwa setiap pasien memiliki kebutuhan yang berbeda-beda. Oleh karena itu, rumah sakit berkomitmen untuk memberikan perhatian individual kepada setiap pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan bahwa dalam mengukur Kualitas Pelayanan Publik di RSUD Tombulilato digunakanlah konsep Parasuraman (2001) terkait dengan dimensi pelayanan publik dengan indikator (1) *tangibles* (bukti langsung), (2) *reliability* (keandalan), (3) *responsiveness* (daya tanggap), (4) *assurance* (jaminan), dan (5) *empathy* (perhatian). Dari kelima indikator yang diukur ditemukan bahwa terdapat 2 (dua) indikator yang dianggap belum optimal yakni pertama indikator *tangibles* (bukti langsung), hal ini terlihat dari kondisi fisik rumah

sakit yang secara umum masih perlu perbaikan, terutama pada fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, sarana informasi, keran air yang sering macet ditoilet, mesin penyedia air minum (RO) yang masih rusak dan kebersihan lingkungan. Kedua untuk indikator *reliability* (keandalan) hal ini terlihat dari pelayanan di RSUD Tombulilato perlu dievaluasi lagi agar lebih professional lagi dalam memberikan pelayanan degnan menghilangkan budaya "ada orang dalam" yang memberikan kesan kepada para pasien bahwa petugas pelayanan di Rumah Sakit ini pilih kasih selain itu perlu ditingkatkan konsistensi dalam memberikan informasi kepada pasien. Sementara untuk 3 (tiga) indikator lainnya yakni *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian) dianggap sudah optimal. Hal ini terlihat dari tenaga kesehatan telah menunjukkan respon yang baik terhadap kebutuhan pasien, RSUD Tombulilato telah berhasil membangun kepercayaan pasien melalui kompetensi tenaga medis dan komitmen terhadap kualitas pelayanan dan RSUD Tombulilato juga telah menunjukkan upaya yang baik dalam membangun hubungan yang empatik dengan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Sulastiyono, 2002, Manajemen Penyelenggaraan Hotel, Bandung : Penerbit CV Alfabeta

Ahmad Mustad, 2011, Etika Bisnis Dalam Islam, Jakarta : Pustaka Al Kausar

Bustami, 2011, Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya, Jakarta : Erlangga

Gasperz Vincent, 2005, Manajemen Kuaitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Hardiansyah, 2011, Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta : Gava Media

Kotler, Philip, 2005, Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2, Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia

Muninjaya, Gde AA, 2011, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta : EGC

Nursalam, 2014, Manajemen Keperawatan (Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional), Edisi Keempat, Jakarta : Salemba Medika

Parasuraman, A Valerie, 2001, Delivering Quality Service (Diterjemahkan Oleh Sutanto), New York : The Free Press

Pohan, I.S, 2006, Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta : EGC

Saranga, Ester, 2000, Analisis Efisiensi Proses Layanan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Penerapan Data Envelopment Analysis (DEA) dan Model Servqual 9GAP 5), Thesis, Yogyakarta : Universitas Gadjah Muda

Suprapto, 2006, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan , Jakarta : Rineka Cipta

Tjiptono, Fandy & Diana A, 2007, Total Quality Management, Edisi Revisi, Yogyakarta : Andi Offset

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik