



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI POLIKLINIK GIGI DAN MULUT UNIT PELAKSANA TEKNIS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH UNDATA PROVINSI SULAWESI TENGAH

Abrianto

Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Tadulako, Kota Palu, Indonesia

Daswati

Dosen, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tadulako, Kota Palu, Indonesia

Nurhannis

Dosen, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tadulako, Kota Palu, Indonesia
Alamat: Jl. Soekarno Hatta No.KM. 9, Tondo, Kec. Mantikulore, Kota Palu, Sulawesi Tengah 94148

Korespondensi penulis: gheghekariez@gmail.com

Abstrak. *In general, this research aims to analyze the quality of health services at the Dental and Oral Polyclinic, Technical Implementation Unit, Undata Regional General Hospital, Central Sulawesi Province. This type of research is qualitative research, namely research on data collected and expressed in the form of words and images, the words are arranged in sentences, for example sentences resulting from interviews between researchers and informants regarding a condition of the quality of health services at the Dental and Oral Polyclinic Unit. Technical Implementer of the Undata Regional General Hospital, Central Sulawesi Province. The basis of the research is qualitative to obtain more accurate data regarding phenomena regarding health services at the Dental and Oral Polyclinic. The theory used to determine service quality is the theory of Zeithaml, Parassuraman and Berry (Muninjaya, 2011) which includes five indicators, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. The results of the research show that the quality of health services at the Dental and Oral Polyclinic of the Technical Implementation Unit of the Undata Regional General Hospital, Central Sulawesi Province is quite good, which can be seen from several interviews with 5 patients and 1 person in charge of the Polyclinic which has been run well. The indicators that have not been maximized are Tangibles, Reliability, and Assurance.*

Keywords: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy*

Abstrak. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Kesehatan di Poliklinik Gigi dan mulut Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk kata-kata dan gambar, kata-kata disusun dalam kalimat, misalnya kalimat hasil wawancara antara peneliti dan informan mengenai suatu keadaan dari Kualitas Pelayanan kesehatan di Poliklinik Gigi dan Mulut Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Dasar penelitian adalah kualitatif untuk mendapatkan data yang lebih akurat mengenai fenomena-fenomena tentang pelayanan Kesehatan di Poliklinik Gigi dan mulut. Teori yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan merupakan teori dari Zeithaml, Parassuraman dan Berry (Muninjaya, 2011) yang meliputi lima indikator, yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Perhatian). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kesehatan di Poliklinik Gigi dan mulut Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah cukup baik, dapat dilihat dari beberapa hasil wawancara dengan 5 orang pasien dan 1 penanggung jawab Poliklinik yang sudah dijalankan dengan baik. Adapun indikator yang belum maksimal yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), dan *Assurance* (Jaminan).

Kata Kunci: Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati.

PENDAHULUAN

Masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti Rumah Sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat

penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Anonim, 2004).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan yang sangat diperlukan pada pada setiap Negara, bukan hanya Negara maju namun Negara berkembang juga mengutamakan pelayanan kesehatan, faktanya pelayanan yang diberikan kepada pasien di Negara berkembang seperti Malaysia, Thailand, Singapura dan Brunei memuaskan pasiennya (Supranto, 2011). Hal ini terlihat dari cakupan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan dengan target 75%, namun 80% pasien yang mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Begitu juga Amerika, Jepang, Inggris dan Prancis Negara maju yang memiliki pelayanan kesehatan yang memberikan kepuasan kepada pasien dengan persentase 82,7% (WHO, 2013). Olehnya itu, Pemerintah Indonesia juga selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dapat mencapai target yang direncanakan. Pemerintah menyelenggarakan pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan kesehatan primer di tingkat pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas), pelayanan kesehatan sekunder di tingkat pelayanan Rumah Sakit dengan pelayanan spesialis, dan pelayanan kesehatan tertier yaitu Rumah Sakit dengan pelayanan sub spesialis.

Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah merupakan Rumah Sakit terbesar di provinsi Sulawesi Tengah dengan jumlah pegawai 657 orang, mempunyai tugas pokok melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan termasuk penanganan limbah Rumah Sakit serta melaksanakan upaya rujukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan hasil observasi, dalam pelaksanaan pelayanan selama ini di Poliklinik Gigi dan Mulut UPT RSUD Undata, masih ditemukan beberapa masalah ketidakpuasan pasien, diantaranya waktu mulai jam pelayanan yang sangat lambat, keterlambatan pelayanan oleh dokter dan perawat, waktu tunggu pelayanan yang relatif lama, kondisi ruang tunggu pasien dan ruang pelayanan yang agak sempit, petugas medis dan paramedis kurang komunikatif, dan juga sarana prasarana yang masih kurang seperti jumlah kursi gigi hanya 2 unit, yang tentunya tidak seimbang dengan jumlah kunjungan pasien gigi dan mulut yang cukup banyak.

Terkait dengan permasalahan yang dipaparkan di atas, peneliti akan melakukan penelitian tentang analisis kualitas pelayanan kesehatan di poliklinik gigi dan mulut Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi. Penelitian analisis kualitas pelayanan kesehatan ini untuk mengetahui dan menganalisis proses pelayanan kesehatan yang diberikan, serta untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan kesehatan poliklinik gigi dan mulut Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

Analisis pelayanan kesehatan di poliklinik gigi dan mulut Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah dilakukan dengan harapan dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dan diharapkan dapat dijadikan referensi yang nantinya akan menjadikan solusi untuk memperbaiki kekurangan yang ada pada sistem yang sudah berjalan dan diberlakukan di poliklinik gigi dan mulut Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Harapan pasien akan pelayanan kesehatan yang diterima akan terpuaskan apabila pelayanannya memenuhi standar kualitas yang diinginkan (Taunay, 2005).

Keberhasilan suatu perusahaan jasa Rumah Sakit lebih banyak ditentukan oleh penilaian dan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit tersebut dengan segala unsur yang ada dalam lingkungan baik internal maupun eksternal.

KAJIAN TEORI

1. Konsep Administrasi Publik

Menurut Henry dalam pasolong (2007) mendefinisikan administrasi publik adalah Suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosi tujuan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsive terhadap keutuhan sosial Administrasr publik berusaha metembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan milat efektivitas, efisien, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

2. Pelayanan Publik

Pengertian menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Selanjutnya Sinambela (2008) berpendapat bahwa “Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik “.

3. Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Laksana (2017) yang dimaksud dengan pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

4. Pengertian Kualitas

Standar Nasional Indonesia (SNI 19-8402-1991) dalam Ariani (2008), kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Istilah kebutuhan diartikan sebagai spesifikasi yang tercantum dalam kontrak maupun kriteria-kriteria yang harus didefinisikan terlebih dahulu.

5. Pengertian Kualitas Pelayanan

Berbicara tentang kualitas pelayanan pasti setiap penerima pelayanan tersebut mengharapkan pelayanan yang maksimal yang sesuai dengan ketentuan yang ada. Menurut Tjiptono (2012) kualitas pelayanan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Didalam buku Mukarom dan Laksana (2016) Goetsch dan Davis kualitas pelayanan sebagai satu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

6. Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen, baik internal maupun eksternal. Kualitas juga dapat dikaitkan sebagai suatu proses perbaikan yang bertahap dan terus menerus. Pada umumnya kualitas pelayanan kesehatan berfokus pada konsep bahwa pelayanan kesehatan memiliki tiga landasan utama yaitu kualitas,

akses dan biaya. Kualitas dapat dicapai jika layanan yang terjangkau dapat diberikan dengan cara yang pantas, efisien dan hemat biaya. Layanan yang berkualitas adalah layanan yang berorientasi pada pelanggan (*Customer-oriented*), tersedia (*available*), mudah didapat (*accessible*), memadai (*acceptable*), terjangkau (*affordable*), dan mudah dikelola (*controllable*). Kualitas tercapai ketika kebutuhan dan harapan pelanggan terpenuhi (Assaf, 2009).

7. Dimensi Pelayanan Kesehatan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Muninjaya, 2011) terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yang di kenal dengan nama ServQual. Kelima dimensi tersebut meliputi:

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik): Mutu/ kualitas pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai
- b. *Reliability* (Kehandalan): Kemampuan untuk memberikan pelayanan jasa sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan tepat waktu
- c. *Responsiveness* (Ketanggapan): Dimensi ini dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan dalam menolong pelanggan/ pasien dan menyediakan jasa/ pelayanan yang cepat dan tepat.
- d. *Assurance* (Jaminan): Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan.
- e. *Empathy* (Empati): Merupakan kesediaan penyedia pelayanan jasa untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

8. Poliklinik Gigi dan Mulut

Poliklinik gigi dan mulut menurut peraturan menteri nomor 920/Menkes/Per/XIII/1986 merupakan sarana pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan kepada masyarakat (Utoyo, 2008). Poliklinik gigi dan mulut adalah sarana atau tempat yang dibangun untuk melakukan perawatan gigi dan mulut pada seluruh masyarakat yang meliputi usaha-usaha pencegahan, pengobatan dan pemulihan (Depkes RI, 1996).

9. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung permasalahan terhadap bahasan, peneliti berusaha malacak berbagai literature dan penelitian terdahulu yang masih relevan terhadap masalah yang menjadi obyek penelitian saat ini. Penelitian yang dilakukan oleh Wibawani (2013) berjudul Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. Jenis penelitian ini adalah survey analitik dengan rancangan Cross Sectional Study.

Selanjutnya penelitian Muh. Sukri (2017) dalam penelitiannya yang berjudul Hubungan Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan metode deskriptif analitik dengan penggekatan cross sectional study.

Penelitian ketiga oleh Ahmad Abror (2009), dalam penelitiannya dilakukan dengan metode random sampling. Data diperoleh langsung melalui wawancara terhadap pasien/keluarga pasien dengan menggunakan kuesioner.

Penelitian keempat dilakukan oleh Trismadi (2019), dalam penelitiannya menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. disini penulis akan mendeskripsi kan bagaimana kualitas pelayanan.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Imran, dkk (2021) yang berjudul Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode asosiatif.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Objek daripada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah seluruh pelaksana pelayanan di poliklinik gigi dan mulut Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah berjumlah 1 orang Penanggungjawab Poliklinik dan Pasien 5 orang. Maka ada 6 informan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi, observasi, dan wawancara. Adapun Teknik analisis data dalam penelitian ini yakni pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poliklinik Gigi dan Mulut Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah ndata Provinsi Sulawesi Tengah

Kualitas pelayanan kesehatan Poklinik Gigi dan Mulut merupakan pelayanan langsung yang diberikan kepada pasien yang mengalami masalah pada kesehatan gigi dan mulut yang dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pasien dan hasil yang diharapkan pasien dari aspek *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Terkait dengan hal tersebut, peneliti memaparkan hasil penelitian berupa wawancara dengan 5 orang pasien dan 1 orang penanggung jawab ruangan Poliklinik Gigi dan mulut.

a. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan petugas dalam melayani pasien. Secara singkat meliputi penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan bahan komunikasi.

Dari hasil wawancara beberapa pasien, maka dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Poliklinik gigi dan mulut belum memadai karena memiliki ruang tunggu yang kurang luas untuk menampung pasien dalam jumlah banyak. Ruang tunggu pasien Poliklinik gigi dan mulut juga bergabung dengan beberapa poliklinik sehingga kelihatan sempit. Selain itu, jumlah dental unit yang tidak sesuai dengan jumlah kunjungan pasien, sehingga kedepannya dapat menjadi pertimbangan bagi pemangku kebijakan di RSUD Undata. Sedangkan dalam hal kelengkapan administrasi sudah cukup lengkap serta kebersihan dan kerapian petugas pelayanan sudah bagus sesuai standar Rumah Sakit.

Dari hasil wawancara dengan penanggungjawab ruangan dapat disimpulkan bahwa pemenuhan kelengkapan sarana dan prasarana di Poliklinik gigi dan mulut dilakukan secara bertahap menyesuaikan anggaran yang ada. Penambahan kursi pemeriksaan gigi direncanakan akan terealisasi di Tahun 2024, dengan jumlah kursi gigi menyesuaikan jumlah dokter specialist yang ada. Ruang tunggu pelayanan sebenarnya cukup luas, penumpukan pasien pada hari-hari tertentu dikarenakan banyaknya kunjungan pasien polik-polik lain yang ruang tunggu bergabung dengan polik gigi dan mulut. Dalam hal kebersihan, kerapian dan

penampilan petugas, semuanya sudah sesuai dengan instruksi dari manajemen Rumah Sakit, bahwa semua petugas harus menggunakan seragam yang telah ditentukan dan penggunaan alat pelindung diri (APD) pada saat melakukan kontak dengan pasien.

b. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Berdasarkan tanggapan dari kelima pasien yang diwawancara tentang aspek *Reliability* dapat disimpulkan bahwa kekurangan dari petugas pelayanan di Poliklinik adalah kedisiplinan dalam hal waktu memulai jam pelayanan. Tentunya hal ini berdampak terhadap ketidaknyamanan pasien karena menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan. Sedangkan kemampuan dan pengetahuan petugas sudah dinilai bagus dan profesional. Sama halnya dengan prosedur pelayanan sudah memenuhi syarat dan sesuai dengan SOP yang ditetapkan.

Sedangkan hasil wawancara oleh penanggung jawab ruangan, meluruskan dari hasil wawancara dengan pasien terkait jam buka pelayanan yang selalu terlambat. Menurut drg. Andi Rosadi Palaloi, petugas pelayanan selalu berusaha untuk tepat waktu dalam pelayanan sesuai waktu yang ditetapkan, namun kadang terkendala pengantaran buku rekam medis pasien dari loket pendaftaran yang terlambat masuk ke poliklinik gigi dan mulut, sehingga lambat memulai pelayanan. Hal tersebut disebabkan banyaknya pasien dari berbagai Poliklinik di loket pendaftaran. Semua petugas di poliklinik gigi dan mulut rutin untuk melakukan kegiatan peningkatan kapasitas seperti pelatihan, workshop maupun seminar-seminar, tentunya hal ini dilakukan agar kemampuan dan pengetahuan petugas terus terasah, dan berdampak positif terhadap pelayanan. Disamping itu, terkait dengan SOP, itu wajib dijalankan, UPT RSUD UNDATA merupakan Rumah Sakit rujukan dengan capaian akreditasi “Paripurna” tentunya mewajibkan semua pelayanan dilakukan berdasarkan SOP yang telah ditetapkan.

c. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dalam dimensi ini, peneliti menyimpulkan berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwa petugas di Poliklinik gigi dan mulut memberikan pelayanan yang optimal dalam melaksanakan tugasnya, salah satunya tanggap terhadap keluhan pasien, dengan memiliki ketanggapan dan tanggung jawab dalam melakukan pelayanan. Selanjutnya tanggapan mengenai keaktifan petugas di Poliklinik gigi dan mulut dalam memberikan pelayanan kepada pasien, melayani setiap pasien dengan baik, sehingga munculnya komunikasi yang baik antara pasien dengan petugas pelayanan. Dengan aktifnya petugas dalam melakukan pelayanan, maka akan menyediakan kualitas pelayanan di Poliklinik gigi dan mulut berjalan dengan baik.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Pelayanan di Poliklinik gigi dan mulut tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, mereka melayani semua pasien dengan cara yang sama sehingga tidak ada yang merasa kecewa dalam menggunakan pelayanan. Sikap sopan dan ramah juga menjadi prioritas petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan. Sikap ramah petugas bisa dilihat dari bagaimana cara petugas berbicara dan bersikap ramah kepada pasien. Jika kita memiliki sikap ramah, maka akan menunjukkan perhatian dan kepedulian kepada pasien yang datang berkunjung. Sehingga menimbulkan rasa nyaman dan tidak segan saat ingin bertanya. Hal ini berarti bahwa semakin empati yang diberikan oleh petugas pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Karena empati sangat dibutuhkan oleh orang yang sedang sakit.

e. Dimensi *Empaty* (Empati)

Paparan hasil wawancara yang berkaitan dengan aspek *empaty* dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan di Poliklinik gigi dan mulut sudah menunjukkan sikap yang mendahulukan

*ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI POLIKLINIK GIGI DAN MULUT UNIT
PELAKSANA TEKNIS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH UNDATA
PROVINSI SULAWESI TENGAH.*

kepentingan pasien tanpa membedakan status, bersikap sopan, ramah, dan menghargai semua pasien. Setiap tenaga kesehatan pada satu unit layanan seharusnya memiliki sikap yang ramah, sopan, penuh simpatik dan menjunjung tinggi profesionalisme pekerjaannya serta memiliki rasa memiliki yang tinggi terhadap pekerjaan dan tempat kerjanya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Poliklinik gigi dan mulut Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah, dapat disimpulkan bahwa dari 5 (lima) aspek yang digunakan, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, 2 (dua) aspek telah berjalan dengan optimal yaitu *Responsiveness* dan *Empathy*. Sementara 3 (tiga) aspek yang belum berjalan dengan optimal adalah *Tangibles*, *Reliability*, dan *Assurance*. Dari uraian tersebut diketahui bahwa kualitas pelayanan belum bisa dikatakan baik atau belum maksimal jika 5 (indikator) yang mengacu pada kualitas pelayanan belum terpenuhi. Karena dalam pengertian dari kualitas pelayanan sendiri bahwa kualitas pelayanan dikatakan baik apabila pelayanan tersebut memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan dari masyarakat sesuai dengan standar yang ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abror, Ahmad. (2009). *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok*. Penelitian Dosen Muda. Jakarta: Politeknik Negeri.
- Afandi, Nur. Muhammad. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Anonim. (2004). *Standar Pelayanan Farmasi Indonesia*. Jakarta: Ikatan Sarjana Farmasi. Indonesia.
- Ariani, D.W. (2008). *Manajemen Kualitas*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Assaf. (2009). *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Depkes. (1996). *Pedoman Praktik Pemantauan Gizi Orang Dewasa*. Jakarta: Depkes
- Imran, dkk. (2019). *Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas*. Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora Volume 5, Number 3, Tahun 2021, pp. 389-396P-ISSN:1979-7095 E-ISSN: 2615-4501. Access: <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JPPSH>
- Laksana, Fajar. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Pendekatan Praktis.
- Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia
- Muninjaya, A. A. G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Permenkes. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Sinambela, Lijan poltak. (2008). *Reformasi pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sukri, Muhammad. (2017). *Hubungan Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah.
- Taunay, E.G.P. (2005). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan*. Semarang: Universitas Pandanaran
- Tjiptono, Fandi . (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi ke 2. Yogyakarta: Andi Offset
- Trismadi. Pranata, Lanin. D & Mubarak. A. (2019). *Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sitiung Kecamatan Sitiung Kabupaten Dharmasraya*. Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang, Volume1(3), Hal. 51-55.
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
- Utoyo M. (2008). *Klinik Gigi dan Masyarakat*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Wibawani. (2013). *Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu*. Jurnal AKK, Vol 2 No 3, September 2013, hal 35-41