

## KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM WISATA UNIVERSITAS INDONESIA TIMUR MAKASSAR

### QUALITY OF INPATIENT SERVICE IN GENERAL HOSPITAL WISATA UNIVERSITY OF EAST INDONESIA MAKASSAR

**Irwan<sup>1</sup>**

Institut Teknologi dan  
Kesehatan Tri Tunas  
Nasional<sup>1</sup>

email:

irwan.juma99@gmail.  
com

**Abstrak:** Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu tolak ukur kepuasan terhadap pasien, namun masih banyak keluhan pasien akan pelayanan kesehatan yang diberikan. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik penarikan sampel secara Assidental Sampling dengan sampel penelitian sebanyak 50 responden. Data hasil penelitian dianalisis dengan analisis deskriptif kuantitatif dalam bentuk tabulasi frekuensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar dalam kategori “baik”. (1) sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang diterapkan sesuai dengan standar ISO 9001-2015, pelayanan sesuai SOP serta setiap Dokter, Perawat, memiliki tugas yang jelas, (2) biaya/tarif pelayanan sangat jelas dan mudah serta sistem pembayaran secara tunai dan via ATM, (3) Sarana prasarana/fasilitas pelayanan tersedia, seperti tempat tidur pasien, gantungan infus pasien, obatan-obatan dan bahan laboratorium, kendaraan ambulance sebanyak 5 unit, serta alat kesehatan berfungsi normal, ruangan pasien dibersihkan setiap pagi dan sore oleh petugas kebersihan, (4) produk layanan dengan petugas melayani pasien dengan senyum, salam, sapa, sopan dan santun, ruangan perawatan Anak, Penyakit Dalam, Kebidanan dan Bedah baik, sistem keamanan pasien terjaga selama 24 jam, (5) kompetensi pelaksana pelayanan dengan setiap petugas pelayanan memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dari profesi masing-masing serta bertugas sesuai dengan disiplin ilmu dan kompetensinya.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Rawat Inap, Rumah Sakit.

*Abstract: High quality health care is one of the benchmarks of patient satisfaction, but there are still many complaints of patients on health services provided. Therefore, the purpose of this study is to know and analyze the Quality of Inpatient Services at the General Hospital Tourism University of Eastern Indonesia Makassar. The research method used is quantitative method with sampling technique by Assidental Sampling with sample research as much 50 respondents. The data of the research were analyzed by quantitative descriptive analysis in the form of frequency tabulation. The results showed that the Quality of Inpatient Service at General Hospital of Tourism University of East Indonesia Makassar in "good" category. (1) system, mechanism, and service procedure applied in accordance with ISO 9001-2015 standard, service according to SOP and every Doctor, Nurse, have clear duty, (2) cost / service tariff is very clear and easy and cash payment system and via ATM, (3) Infrastructure facilities / facilities available, such as patient bed, patient infusion hanger, medicines and laboratory materials, ambulance vehicle as much as 5 units, as well as health equipment to function normally, patient room cleaned every morning and afternoon by (4) service products with officers serving patients with smile, greetings, greetings, courtesy and good manners, Childcare, Diseases, Obstetrics and Surgery good, patient's security system maintained for 24 hours, (5) the competence of implementing service with each service officer has a Registration Certificate (STR) from their respective profession as well as duties in accordance with the discipline and competence.*

**Keywords:** Quality Service; Inpatient; Hospital.

JHQD

E-ISSN: 2798-2025

Vol. 3, No. 2, pp. 82-92

Desember 2023



Unit Publikasi Ilmiah  
Intelektual Madani  
Indonesia

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang ada pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada rumah sakit melalui pelayanan prima.

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Pada hakekatnya rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Fungsi dimaksud memiliki makna tanggung jawab yang seyogianya merupakan tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat. Untuk optimalisasi hasil serta kontribusi positif tersebut, harus dapat diupayakan masuknya upaya kesehatan sebagai asas pokok program pembangunan nasional.

Dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pasal 10 ayat (2) menyebutkan, bangunan Rumah Sakit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri atas ruang: b. ruang rawat inap; dalam bagian ketiga tentang bangunan, pasal 9 butir (b) menyebutkan bahwa persyaratan teknis bangunan Rumah Sakit, sesuai dengan fungsi, kenyamanan dan kemudahan dalam pemberian pelayanan serta perlindungan dan keselamatan

bagi semua orang termasuk penyandang cacat, anak-anak, dan orang usia lanjut.

Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur adalah salah satu Rumah Sakit Swasta di Kota Makassar dan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal yang memuaskan bagi pasien melalui upaya kesehatan perlu adanya pelayanan yang baik yang diberikan oleh pegawai. Oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari pegawai. Kinerja pelayanan pada Rumah Sakit masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat karena masih seringnya terdengar keluhan pasien maupun keluarganya dimana masih seringnya pegawai Rumah Sakit yang lambat dalam memberikan pelayanan, pasien sering menunggu lama untuk mendapatkan giliran dilayani oleh pegawai.

Permasalahan Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur adalah salah satu Rumah Sakit Swasta di Kota Makassar adalah adanya tidak meratanya pelayanan kesehatan karena para medis lebih mendahulukan faktor hubungan kekerabatan dan kedekatan sehingga para medis tidak memprioritaskan pasien yang sudah gawat yang perlu untuk didahulukan, perilaku tenaga medis yang kurang memperhatikan pasien yang memperoleh keringanan kesehatan (Jamkesmas), jumlah para medis yang menangani pelayanan kesehatan tidak seimbang dengan jumlah pasien yang dilayani, fasilitas ruangan dan tempat tidur yang tidak seimbang dengan jumlah pasien yang ada, kurangnya alat-alat kesehatan (misalnya tabung oksigen) dibandingkan dengan jumlah pasien yang ada, terbatasnya tenaga ahli, kurangnya

obat-obatan, serta pasien rawat inap kelas II sering diterlantarkan.

Berdasarkan data TP2RI Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar bahwa tarif/biaya rawat inap kelas III Rp.125.000,-, kelas II Rp.300.000,- kelas I Rp.550.000,-, VIP Rp.850.000,-, super VIP Rp.1.300.000,-, vapilium Rp. 1.850.000,-, *president suit* Rp.2.900.000,-. Sedangkan fasilitas rawat inap kelas I yakni, *bedside cabinet, nurse call*, lemari pakaian 2 pintu, *buffet* (lemari serbaguna), sofa/kursi dan meja tamu, kulkas 1 pintu, AC (*air conditioner*), LED TV 40 Inchi (dilengkapi dengan 60 HD *channel*), dispenser, seperangkat alat sholat; kelas II, yakni ruang rawat berkapasitas 4 tidur, *bedside cabinet* untuk masing masing pasien, kamar mandi, AC *split*; Kelas III, yakni kapasitas ruangan untuk 6 tempat tidur pasien, masing-masing dilengkapi dengan *bedside cabinet*, ruangan dilengkapi dengan AC (*air conditioner*) *split*, kamar mandi, rak/meja makan pasien, *nurse call* untuk masing masing tempat tidur. Selain fasilitas juga tersedia sarana berupa ATM *center*, bioskop wisata, kafe dan minimarket, kolom ikan dan taman, tempat penampungan sampah medis, travel wisata amaliah, foto studio, wisata *fried chicken*, (data TP2RI RSUW UIT).

Dari data di atas menunjukkan bahwa tarif/biaya Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Wisata Indonesia Timur Makassar masih tergolong mahal tarif Rumah Sakit Rawat Inap Pemerintah, walaupun Rumah Sakit Umum Wisata Indonesia Timur Makassar telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan karena

pesien masih banyak dikenakan biaya lainnya. Sedangkan dari fasilitas dan sarana penunjang lainnya cukup memadai. Berangkat dari permasalahan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Penelitian ini dilakukan pada Rawat Inap RSUW UIT selama 2 bulan. Penarikan sampel dilakukan dengan teknik *assidental sampling*. *Sampling assidental* dengan sampel penelitian sebanyak 50 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Kuesioner, observasi, telaah dokumen dengan data penelitian dalam bentuk tabulasi frekuensi. Data penelitian dianalisis dengan teknik analisis kuantitatif.

## **HASIL DAN DISKUSI**

### **Hasil Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di bagian Rawat Inap Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar, yakni penelitian mengenai kualitas pelayanan Rawat Inap, dari aspek sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, biaya/tarif pelayanan, produk layanan, sarana prasarana/fasilitas pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan.

Data hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel frekuensi terkait sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, biaya/tarif

pelayanan, produk layanan, sarana prasarana/fasilitas pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan pada bagian Rawat Inap Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar dengan responden penelitian adalah pasien Rawat Inap yang menjadi objek penelitian. Adapun gambaran deskripsi hasil penelitian sebagai berikut:

1. Deskripsi Hasil Penelitian Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan publikasi sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Deskripsi rata-rata jawaban responden mengenai kualitas pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar dari aspek sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1**  
**Rata-Rata Jawaban Responden Mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan**

No	Pernyataan	Item Rata-Rata	Kategori
1	Kualitas pelayanan standar ISO 2001-2008	4,30	Baik
2	Sistem manajemen mutu pelayanan rawat inap	4,64	Baik
3	Standar Operasional Prosedur pelayanan rawat inap	4,06	Baik
4	Kejelasan uraian tugas petugas rawat inap	4,18	Baik
Skor Rata-Rata		4,25	<b>Baik</b>

Sumber: Olahan Data Primer, 2017

Berdasarkan tabel tersebut, data hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan pada bagian Rawat Inap

Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar dalam kategori “baik” dengan skor rata-rata akumulasi jawaban responden 4,25. Data hasil penelitian menggambarkan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan pada bagian Rawat Inap Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar pada umum baik.

2. Deskripsi Hasil Penelitian Biaya/Tarif Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indoensia Timur dapat diperoleh pada petugas TP2RI. Keluarga/penanggung jawab pasien umum maupun pasien asuransi (khusus bagi pasien yang ingin naik kelas perawatan) dapat menanyakan kepada Petugas TP2RI terkait kejelasan biaya/tarif pelayanan, baik biaya/tarif ruangan maupun tarif penggunaan obat-obatan dan penggunaan peralatan kesehatan lainnya bagi pasien umum, maupun bagi pasien asuransi tentang biaya/tarif yang tidak ditanggung oleh asuransi. Selain itu, informasi rincian lengkap mengenai biaya/tarif pelayanan dapat diperoleh pada petugas TP2RI.

Deskripsi rata-rata jawaban responden mengenai kualitas pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar dari aspek biaya/tarif pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2**  
**Rata-Rata Jawaban Responden Mengenai Biaya/Tarif Pelayanan**

No	Pernyataan	Item Rata-Rata	Kategori
1	Kejelasan biaya yang dibayar pasien	4,04	Baik

2	Biaya yang dibayar pasien sesuai ketentuan yang berlaku	3,98	Baik
3	kemudahan dalam transaksi pembayaran pasien	4,62	Baik
4	Biaya yang dibayar pasien lengkap dengan riciannya	4,10	Baik
Skor Rata-Rata		4,18	<b>Baik</b>

Sumber: Olahan Data Primer, 2017

Berdasarkan tabel tersebut, data hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai biaya/tarif pelayanan bagian Rawat Inap Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar dalam kategori “baik” dengan skor rata-rata akumulasi jawaban responden 4,18. Data hasil penelitian menggambarkan biaya/tarif pelayanan bagian Rawat Inap Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar pada umum baik.

### 3. Deskripsi Hasil Penelitian Sarana Prasarana/Fasilitas Pelayanan

Sarana pelayanan kesehatan merupakan sarana yang menyediakan bentuk pelayanan yang sifatnya lebih luas daripada bidang klinik, bersifat preventif, promotif, dan rehabilitif. Oleh karena itu ketersediaan sarana pelayanan kesehatan sangat penting agar pelayanan kesehatan yang diterima pasien, dalam hal ini pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur berkualitas. Sedangkan prasarana merupakan penunjang pelayanan kesehatan terhadap pasien. Kualitas pelayanan kesehatan dapat tercapai dengan baik apabila ditunjang dengan prasarana yang memadai. Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur akan

berkualitas apabila ditunjang dengan prasarana yang memadai.

Deskripsi rata-rata jawaban responden mengenai kualitas pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar dari aspek sarana prasarana/fasilitas pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3**  
**Rata-Rata Jawaban Responden Sarana Prasarana Pelayanan**

No	Pernyataan	Item Rata-Rata	Kategori
1	Ketersediaan alat kesehatan di rawat inap	4,32	Baik
2	Ketersediaan obat-obatan dan bahan laboratorium	4,14	Baik
3	Perawatan alat kesehatan di rawat inap	4,24	Baik
4	Kebersihan dan kerapian ruang rawat inap	4,10	Baik
5	Ketersediaan kendaraan pelayanan pasien rawat inap	3,24	cukup
6	Kebersihan alat keperawatan rawat inap	4,36	Baik
Skor Rata-Rata		4,06	<b>Baik</b>

Sumber: Olahan Data Primer, 2017

Berdasarkan tabel tersebut, data hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai sarana prasarana/fasilitas pelayanan dalam kategori “baik” dengan skor rata-rata akumulasi jawaban responden 4,06. Data hasil penelitian menggambarkan bahwa sarana prasarana/fasilitas pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar pada umum baik.

### 4. Deskripsi Hasil Penelitian Produk Pelayanan

Produk layanan merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan rawat inap pada Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar berupa kegiatan

pelayanan rawat inap penerimaan antara lain: pasien (*admission*), pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan obat, pelayanan makanan, pelayanan administrasi keuangan.

Deskripsi rata-rata jawaban responden mengenai kualitas pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar dari aspek produk pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4**  
**Rata-Rata Jawaban Responden Produk Pelayanan**

No	Pernyataan	Item Rata-Rata	Kategori
1	Pelayanan yang diterima pasien sesuai standar yang berlaku	4,00	Baik
2	Pelayanan rawat inap terdiri dari anak, penyakit dalam, kebidanan, dan bedah	4,18	Baik
3	Keamanan dan keselamatan pasien Rawat Inap terjamin selama proses pelayanan	3,04	cukup
Skor Rata-Rata		3,74	<b>Cukup</b>

Sumber: Olahan Data Primer, 2017

Berdasarkan tabel tersebut, data hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai produk layanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar dalam kategori “cukup” dengan skor rata-rata akumulasi jawaban responden 3,74. Data hasil penelitian menggambarkan bahwa produk layanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar pada umum cukup.

#### 5. Deskripsi Hasil Penelitian Kompetensi Petugas Pelaksana Pelayanan

Kompetensi pelaksana pelayanan dapat diukur dari tenaga medis yang tersedia pada Rumah Sakit yang bersangkutan. Berdasarkan data Rumah Sakit Umum Wisata Universitas

Indonesia Timur Makassar bahwa tenaga medis cukup tersedia pengetahuan dan keterampilan masing-masing sesuai tempat tugasnya.

Deskripsi rata-rata jawaban responden mengenai kualitas pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar dari aspek kompetensi pelaksana pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 5**  
**Rata-Rata Jawaban Responden Kompetensi Pelaksana Pelayanan**

No	Pernyataan	Item Rata-Rata	Kategori
1	Keramahan dan Kesopanan Petugas Rawat Inap	4,14	Baik
2	Petugas Rawat Inap Mahir dan Terampil Dalam Memberi Pelayanan	4,22	Baik
3	Petugas Rawat Inap Melayani Pasien Sesuai Tugasnya	4,24	Baik
Skor Rata-Rata		4,20	<b>Baik</b>

Sumber: Olahan Data Primer, 2017

Berdasarkan tabel tersebut, data hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai kompetensi pelaksana pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar dalam kategori “baik” dengan skor rata-rata akumulasi jawaban responden 4,20. Data hasil penelitian menggambarkan bahwa kompetensi pelaksana pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar pada umum baik.

#### Pembahasan

Adapun analisis hasil penelitian mengenai indikator sistem, mekanisme, prosedur pelayanan, indikator biaya/tarif pelayanan, indikator sarana prasarana/fasilitas pelayanan,

produk pelayanan, indikator kompetensi pelaksana pelayanan adalah sebagai berikut:

#### 1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan

Pelayanan rawat inap adalah pelayanan terhadap pasien masuk rumah sakit yang menempati tempat tidur perawatan untuk keperluan observasi, diagnosa, terapi, rehabilitasi medik dan atau pelayanan medik lainnya (Depkes RI 2009). Alur proses pelayanan pasien unit rawat inap akan mengikuti alur sebagai berikut, bagian Penerimaan Pasien (*admission departement*), ruang perawatan, bagian administrasi dan keuangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Menurut Mahmudi (2010) mengemukakan bahwa prosedur pelayanan dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan. Sejalan dengan Azwar (2010) mengemukakan bahwa Tata cara penyelenggaraanya harus juga sesuai dengan standar kode etik yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur dalam kategori “baik” dengan skor rata-rata akumulasi jawaban responden sebesar 4,25. Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang diterapkan sesuai dengan standar ISO 9001-2015. Pelayanan rawat inap menerapkan sistem manajemen mutu dengan Standar Operasional Prosedur yang jelas standar dan indikatornya serta setiap perawat memiliki tugas yang jelas. Namun masih terdapat pasien merasa sulit memahami alur pelayanan, terkadang masih ada petugas yang terlambat datang melayani pasien walaupun pasien tidak mengeluhkan hal tersebut, serta pasien merasa informasi yang disampaikan petugas kurang jelas.

#### 2. Biaya/Tarif Pelayanan

Pelayanan kesehatan yang diharapkan oleh masyarakat adalah pelayanan kesehatan yang tidak hanya dapat diakses keberadaannya setiap dibutuhkan, tetapi juga pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau secara finansial oleh masyarakat. Sebagai salah satu indikator pelayanan yang memadai adalah memberikan pelayanan kesehatan dengan tarif yang memadai yang sesuai kemampuan masyarakat.

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa Biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat.

Lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa biaya/tariff pelayanan adalah biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya/tarif pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar dengan skor rata-rata akumulasi jawaban responden 4,18. Biaya/tarif pelayanan rawat inap terdiri dari biaya pelayanan pasien umum dan biaya pelayanan pasien BPJS. Biaya/tarif pelayanan rawat inap sangat jelas lengkap dengan *print out* rincian biaya yang harus dibayar pasien, baik pasien umum maupun pasien BPJS. Selain itu pasien umum sangat mudah untuk melakukan pembayaran karena pasien dapat membayar biaya pelayanan secara tunai maupun dengan sistem pembayaran biaya pelayanan melalui Debit ATM yang tersedia di kasir dan via ATM BNI dan BRI yang tersedia dilokasi rumah sakit. Namun masih terdapat keluhan sebagian pasien mengenai biaya pelayanan yang masih tergolong mahal oleh pasien BPJS, pasien yang akan melakukan pembayaran secara tunai terkadang harus antri, dan masih terdapat biaya obatan-obatan yang tidak jelas rinciannya karena pasien harus membeli di apotik di luar rumah sakit.

### 3. Sarana Prasarana/Fasilitas Pelayanan

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sarana kesehatan merupakan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan. Agar pelayanan Rawat Inap Rumah

Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar dapat berjalan dengan baik maka ketersediaan sarana kesehatan sangat penting untuk memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap pasien. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya pelayanan kesehatan atau dengan kata lain fasilitas penunjang/pendukung (penunjang dari sarana) pelayanan kesehatan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa Sarana dan prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public.

Seperti yang tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit Pasal 20 Pelayanan rawat inap harus dilengkapi dengan fasilitas, yaitu a) jumlah tempat tidur perawatan Kelas III paling sedikit 30% (tiga puluh persen) dari seluruh tempat tidur untuk Rumah Sakit milik Pemerintah, b) jumlah tempat tidur perawatan Kelas III paling sedikit 20% (dua puluh persen) dari seluruh tempat tidur untuk Rumah Sakit milik swasta, c) jumlah tempat tidur perawatan intensif sebanyak 5% (lima persen) dari seluruh tempat tidur untuk Rumah Sakit milik Pemerintah dan Rumah Sakit milik swasta.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat pasal 15 menyebutkan bahwa Peralatan kesehatan di Puskesmas harus memenuhi, yakni a) persyaratan standar mutu, keamanan, keselamatan, b) memiliki izin edar

sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan 3) diuji dan dikalibrasi secara berkala oleh institusi pengujian dan pengkalibrasi yang berwenang.

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa penyelenggara dan Pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.

Menurut Mahmudi (2010) mengemukakan bahwa sarana dan Prasarana; harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana prasarana/fasilitas pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar dengan skor rata-rata akumulasi jawaban responden 4,06. Sarana prasarana/fasilitas pelayanan cukup tersedia, seperti alat kesehatan berupa tempat tidur pasien, peralatan gantungan infus pasien dan lainnya, obat-obatan dan bahan-bahan laboratorium, kendaraan ambulance sebanyak 5 unit. Selain itu alat kesehatan berfungsi dengan normal, ruangan pasien dibersihkan setiap pagi dan sore oleh petugas kebersihan, karena petugas rawat inap menggunakan alat-alat keperawatan (suntik, sarung tangan, masker dll) dalam sekali pakai.

Namun masih terdapat keluhan pasien mengenai obat-obatan paten yang tidak tersedia sehingga pasien kerepotan mencari obat tersebut apotik, petugas terkadang terlambat datang mengambil sampah yang menumpuk sehingga menimbulkan bau yang tidak sedap, terkadang pasien antri menggunakan kendaraan ambulance karena jumlahnya terbatas.

#### 4. Produk Pelayanan

Produk layanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan rawat inap berupa kegiatan pelayanan rawat inap. Penerimaan antara lain: pasien (*admission*), pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan obat, pelayanan makanan, pelayanan administrasi keuangan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Menurut Mahmudi (2010) mengemukakan bahwa produk Pelayanan; harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja. Produk pelayanan ini harus distandarkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar dengan skor rata-rata akumulasi jawaban responden 3,74. Petugas rawat inap menerapkan 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan

santun) dalam memberikan pelayanan, tersedianya poliklinik Anak, poliklinik Penyakit Dalam, poliklinik Kebidanan dan poliklinik Bedah, perawatan pasien berjalan lancar serta sistem keamanan pasien terjaga selama 24 jam karena patugas perawatan dan *security* bertugas ontime. Namun masih terdapat keluhan pasien menganggap nilai-nilai dasar yang ditetapkan oleh Rumah Sakit yang belum terpenuhi, serta kurangnya alat kesehatan khususnya pada ruangan perawatan Bedah.

#### 5. Kompetensi Petugas Pelaksana Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Salah satu unsur pelaksana kegiatan pelayanan kesehatan dan menjadi ujung tombak kegiatan pelayanan di rumah sakit adalah perawat pelaksana. Kinerja perawat pelaksana sebagai operator layanan keperawatan akan menentukan kualitas layanan yang diberikannya.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Mahmudi (2010) mengemukakan bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan; perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar dengan skor rata-rata akumulasi jawaban responden 4,20. Petugas pelayanan rawat inap ramah dan sopan terhadap pasien karena pasien diwajibkan melayani pasien dengan prinsip 5 S (senyum, sapa, salam, sopan, santun) yang merupakan nilai-nilai dasar pelayanan Rumah Sakit UIT berupa pelayanan berbasis Wisata dan setiap perawat telah Surat Tanda Registrasi (STR) dari profesi masing-masing yang merupakan prasyarat bagi setiap perawat sebagai bukti kompetensi yang dimiliki serta setiap perawat bertugas sesuai dengan disiplin ilmu dan komptensinya berdasarkan Surat Tanda Registrasi (STR). Namun masih terdapat pasien mengeluhkan karena terkadang ada petugas rawat inap tidak memberikan pelayanan sebagaimana yang diharapkan pasien.

#### **KESIMPULAN**

Kualitas pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar berada pada kategori “**baik**” dengan akumulasi skor rata-rata jawaban responden 4.86, karena Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan berkualitas dan dalam kategori baik, karena sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sesuai Standar ISO 9001-2015, biaya/tarif pelayanan sangat jelas dan lengkap, sarana prasarana/fasilitas pelayanan cukup tersedia, terawat, rapih dan bersih, produk pelayanan cukup tersedia seperti Poliklinik Anak, Poliklinik Penyakit Dalam, Poliklinik

Kebidanan dan Poliklinik Bedah, sistem keamanan pasien terjaga selama 24 jam karena patugas perawatan dan *security* bertugas *ontime*, setiap perawat memiliki sertifikat kompetensi dan bekerja sesuai keahlian dan kompetensinya. Namun pasien merasa sulit memahami alur pelayanan, keterlambatan penanganan pasien, biaya pelayanan yang masih, antrian pembayaran, biaya obatan-obatan yang tidak jelas rinciannya, ketidaktersediaan obat-obatan khusus, penanganan sampah, kurangnya ambulance, kurangnya alat kesehatan pada ruang bedah. Oleh karena itu disarankan menjelaskan secara detail alur pelayanan, kedisiplinan pegawai, sistem pengawasan pegawai, menurunkan biaya pelayanan, menambah kasir, penyediaan obat-obat paten, penambahan kendaraan ambulance, pemberian briefing petugas, menambah peralatan bedah, pemberian sanksi bagi pegawai yang tidak disiplin.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit.

TP2RI Rumah Sakit Umum Wisata Universitas Indonesia Timur Makassar Tahun 2017.

## **REFERENSI**

- Azwar, Asrul 2010. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta, Bina Rupa Aksara.
- Depkes RI., (2009). Sistem Kesehatan Nasional. Jakarta.
- Mahmudi. 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi kedua. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.