

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT  
ANTON SOEDJARWO TERHADAP PASIEN RAWAT  
INAP ANGGOTA POLRI DI KOTA PONTIANAK**

**Oleh:  
WANDA KURNIA  
NIM. E21108117**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tanjungpura Pontianak, 2015. e-mail : c0c0nutz\_tree@yahoo.com

**ABSTRAK**

Permasalahan yang ada pada Rumah Sakit Anton Soedjarwo Kota Pontianak meliputi kelengkapan sarana dan prasarana kesehatan, potensi sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kesehatan, proses pelayanan medis pasien, kemampuan perawat dalam hubungan komunikasi yang baik terhadap pasien, dan kemampuan wawasan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan belum sesuai keinginan dan memahami kebutuhan pasien rawat inap anggota Polri Rumah Sakit Anton Soedjarwo Kota Pontianak. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana penelitian yang digunakan untuk mencari fakta dengan interpretasi yang tepat dan tujuannya adalah untuk mencari deskripsi atau gambaran yang sistematis dan akurat mengenai faktor-faktor, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Mengacu pada teori Parasuraman (model SERVQUAL), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana Rumah Sakit Anton Soedjarwo Kota Pontianak sudah memadai dan sesuai standar operasional rumah sakit, hanya saja kekurangan ruangan perawatan inap kesehatan yang disebabkan meningkatkan jumlah pasien dan kekurangan lahan parkir khususnya pengendara roda empat bagi kunjungan pasien yang ada di Rumah Sakit. Potensi Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di rumah sakit dapat dikembangkan melalui evaluasi dalam manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada. Dengan kedisiplinan waktu yang dilakukan pihak rumah sakit dapat menjadikan potensi Sumber Daya Manusia (SDM) karyawan yang ada di rumah sakit dapat dikelola dengan baik. Proses pelayanan kesehatan yang ada pada rumah sakit sudah sesuai dengan standar pelayanan kesehatan rumah sakit, dan perawatan kesehatan bagi pasien rawat inap anggota Polri juga termasuk dan tergolong dalam ketentuan yang sudah ditetapkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Adapun saran yang dapat diberikan, yaitu ada baiknya dilakukan upaya penanggulangan kelengkapan sarana dan prasarana rumah sakit, peningkatan SDM rumah sakit dengan kedisiplinan dalam bertugas, mempertahankan proses pelayanan kesehatan rumah sakit yang sudah sesuai dengan standar pelayanan kesehatan dan peningkatan proses pelayanan agar bermutu dan berkualitas dalam melayani pasien rumah sakit, perlunya kesadaran perawat akan pelayanannya dalam menjalankan tugas yang diemban, dan agar terciptanya pencitraan yang baik di mata masyarakat, ada baiknya perawat yang bertugas di rumah sakit tersebut selalu menjaga keramahannya serta keinginan dan memahami kebutuhan pasien rumah sakit.

Kata-kata kunci : kualitas pelayanan, pasien rawat inap, rumah sakit.

## **ABSTRACT**

*The problems that exist in the Hospital Anton Soedjarwo Pontianak City covers completeness of health infrastructure, human resource potential in providing health services, the patient's medical care, the ability of the nurse in good communication to the patient, and the ability of nurses to provide insight into the health care yet according to desire and to understand the needs of inpatients members of the Police Hospital Soedjarwo Anton Pontianak. The research method used descriptive qualitative method, in which the research is used to find the facts to the proper interpretation and the goal is to find a description or picture of systematic and accurate information on the factors, the properties and the relationship between the phenomenon investigated. Referring to the theory Parasuranman (SERVQUAL model), the results of this study indicate that the completeness of infrastructure and facilities Hospital Anton Soedjarwo Ponanak is adequate and appropriate hospital operational standards, only inpatient health care room shortage caused by increasing the number of patients and shortage of parking space in particular four-wheel riders to visit patients in hospital. Potential human resources in the hospital can be developed through evaluation of the management of human resources. With time discipline that made the hospital can make the potential of human resources employees in the hospital can be managed properly. The process of existing health services at the hospital are in accordance with the strander health care hospitals, and health care for inpatients members of the police are also included and classified under the terms set forth by the Social Security Agency of Health. The advice can be given, that it is better done completeness reduction means and prasarna hospitals, hospitals with human resource development in charge of discipline, maintaining the health service hospital that is in conformity with the standards of health care and improvement of process quality and quality of service in order to serve hospital patients, the need for nurses to be of service awareness in the running duties, and so terciptanya good imaging in the public eye, it helps the nurses on duty at the hospital is always keeping hospitality and desire and understand the needs of hospital patients.*

*Keyword: quality of care, inpatient, hospital.*

## PENDAHULUAN

Perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan (*good governance*) yang semula sentralistik menjadi desentralistik merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara. Dengan titik berat otonomi di tingkat kabupaten/kota yang kedudukannya langsung berhubungan dengan masyarakat, sasarannya adalah meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan sekaligus menampung aspirasi masyarakat. Rumah sakit merupakan di antara satu rencana pemba-ngunan pemerintah sebagai wadah pelayanan kesehatan masyarakat yang berfungsi untuk menyembuhkan dan memulihkan bagi pen-derita, karena kesehatan merupakan di antara satu kekayaan yang tidak ternilai harganya.

Sejalan dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan medis menyebabkan masyarakat menjadi lebih selek-tif dalam memilih jasa pelayanan dari suatu rumah sakit. Perubahan tersebut disebabkan pula oleh makin meningkatnya pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat yang menimbulkan adanya kecenderungan di masya-rakat untuk menuntut pelayanan rumah sakit yang lebih baik dan berkualitas.

Rumah Sakit Anton Soedjarwo (RSAS) Kota Pontianak adalah salah satu rumah sakit pemerintah yang dimiliki dan atau dikelola oleh Kepolisian Republik Indonesia yang berada di Pontianak. Rumah Sakit

Anton Soedjarwo (RSAS) sudah beroperasi sejak tahun 2002. Gagasan berdirinya rumah sakit ini didasari oleh dengan terpisahnya Polri dan TNI, hingga tumbuh suatu gagasan untuk memperluas cakupan dan jangkauan pelayanan kesehatan sampai ke daerah-daerah / kewilayahan. Pada tahun 2013 mulai berbenah dan mengembangkan kiprahnya untuk bidang administrasi, fasilitas, alat dan Sumber Daya Manusia (SDM). Hal tersebut dibuktikan dengan adanya Surat Keputusan Kapolri Nomor : Kep/458/VI/2013 tanggal 27 Juni 2013 sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT).

Rumah Sakit Anton Soedjarwo Kota Pontianak ditetapkan menjadi Satuan Kerja (Satker) dalam lingkungan Polisi Republik Indonesia (Polri) pada tanggal 17 September 2013 dengan Surat Nomor : B/2420/IX/2013/Srena dan mendapat persetujuan dari Menkeu Republik Indonesia dengan kode 130467. Kerja keras tersebut tidak hanya sampai di situ saja, pada tanggal 8 Oktober 2013 dengan Surat Keputusan Kapolri Nomor : Kep/724/X/2013, RSAS Kota Pontianak men-dapatkan pening-katan dan tingkat IV menjadi tingkat III. Setelah berhasilnya terakreditasi pada 5 (lima) bidang pelayanan dasar, Rumah Sakit Anton Soedjarwo (RSAS) Kota Pontianak menyadari bahwa betapa beratnya beban tugas yang harus dihadapi untuk kedepannya, karena semua kegiatan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien harus seuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Pelayanan dapat berjalan dengan baik apabila SDM-nya memadai dan

kemampuan-nya dalam memberikan pelayanan berkualitas dan efisien. Untuk itu, Rumah Sakit Anton Sudjarwo Kota Pontianak harus mampu memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang ingin berobat.

Kepuasan pasien merupakan salah satu upaya untuk menciptakan hubungan yang baik antara rumah sakit dengan pasien. Pasien yang memperoleh layanan jasa yang sesuai atau melebihi harapan, cenderung akan memberikan tanggapan yang positif bagi pihak rumah sakit. Salah satunya adalah memberikan kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas pelayanan merupakan salah satu cara yang efektif untuk membangun citra positif bagi rumah sakit, selain itu juga dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien.

Penelitian ini merupakan penelitian yang kali pertamanya dilakukan, karena sebelumnya tidak ada yang meneliti tentang kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Anton Sudjarwo terhadap pasien anggota Polri di Kota Pontianak. Untuk itulah peneliti ingin meneliti di rumah sakit tersebut dari beberapa referensi yang meneliti mengenai pelayanan kesehatan di rumah sakit yang ada di Kota Pontianak.

## KAJIAN TEORI

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat

dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006:16-17). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*intangible*). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Menurut Moenir dalam Pasolong (2007 : 128), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto (2005:2) yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.

Kualitas menurut Tjiptono dalam Pasolong (2007:132) adalah : 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan

kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Sedangkan kualitas menurut Montgomery *dalam* Pasolong (2007:132), “*the extent to which products meet the requirement of people who use them*”. Yang artinya bahwa suatu produk dikatakan berkualitas bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan oleh Kasmir *dalam* Pasolong (2007:133) bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Kemudian Gasperz *dalam* Lukman (2000:9-11) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok : 1) kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk, 2) kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Waykof *dalam* Purnama (2006:19), menyebutkan kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan menurut Parasuraman dkk. (Purnama N, 2006:19), kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas

layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Pada dasarnya permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu tentang kualitas pelayanan kesehatan di ruangan rawat inap khusus anggota Polri pada RSAS Kota Pontianak. Permasalahan-permasalahan pelayanan kesehatan merupakan polemik yang terjadi di setiap rumah sakit, baik negeri maupun swasta di seluruh daerah Propinsi Kalimantan Barat, sehingga tiap-tiap rumah sakit perlu melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan termasuk di RSAS Kota Pontianak. Penelitian yang dilakukan ini menggunakan skala SERVQUAL (*Service Quality*) dimana dalam konteks pengukuran variabel kualitas pelayanan, Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) mengidentifikasi lima dimensi ukuran kualitas pelayanan, yaitu : *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibels* (bukti langsung), dan *emphaty* (empati). Dalam model SERVQUAL, kualitas jasa diidentifikasi sebagai penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa (Parasuraman, dkk, 1985).

Sedangkan definisi kualitas layanan yang sering disebut sebagai mutu pelayanan (Parasuraman, dkk, 1988) adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atau pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Pada awalnya Parasuraman, dkk (1985) mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok dengan dua puluh dua variabel yang berkaitan dengan pelayanan dan

kemudian dianalisis dengan memakai analisis faktor.

Berikut ini adalah proses alur pikir penelitian yang dilakukan pada Rumah Sakit Anton Soedjarwo Kota Pontianak :

**Masalah**

Kualitas Pelayanan di Ruangn Pasien Rawat Inap Anggota Polri RSAS Kota Pontianak :

- 1.Kelengkapan sarana dan prasarana
- 2.Potensi Sumber Daya Manusia
- 3.Proses pelayanan medis pasien
- 4.Kemampuan perawat
- 5.Kemampuan wawasan perawat

memberikan pelayanan kesehatan kurang maksimal.

- 3.Proses pelayanan medis pasien di ruangan rawat inap pasien anggota Polri RSAS Kota Pontianak masih lamban.
- 4.Kemampuan perawat dalam melakukan hubungan komunikasi terhadap pasien RSAS Kota Pontianak masih kurang baik dalam pelaksanaannya.
- 5.Kemampuan wawasan perawat rumah sakit dalam memberikan pelayanan belum sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien.



**Teori SERVQUAL**

Parasuranman et all (1988) : Bukti langsung (*tangibels*), keandalan (*reability*), daya-tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*)

**METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, karena peneliti ingin memperoleh gambaran yang bersifat komprehensif dari permasalahan serta mendalami perkembangan kualitas pelayanan kesehatan RSAS Kota Pontianak.



**Hasil Penelitian**

- 1.Kelengkapan sarana dan prasarana kesehatan di ruangan rawat inap pasien anggota Polri RSAS Kota Pontianak kurang memadai.
- 2.Potensi Sumber Daya Manusia di ruangan rawat inap pasien anggota Polri RSAS Kota Pontianak dalam

Subjek dalam penelitian ini adalah pihak rumah sakit yang berwenang sesuai dengan tugas fungsinya dan pasien Anggota Polri, adapun yang akan menjadi subjek (RSAS Kota Pontianak) dalam penelitian ini, antara lain : a) Kepala pimpinan RSAS Kota Pontianak : 1 orang, b) Staff RSAS Kota Pontianak : 2 orang, c) Pasien rawat inap anggota Polri RSAS Kota Pontianak : 12 orang.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena

tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Menurut Moleong (2002 : 179), teknik pengumpulan data terbagi menjadi 3 (tiga), yaitu : observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk data dan informasi yang lengkap, maka peneliti harus terjun langsung ke lapangan (RSAS Kota Pontianak) dengan teknik pengumpulan data.

Analisa data dilakukan dengan menghim-pun atau mengumpulkan data dari informasi. Teknik analisa data ini menggunakan metode pengolahan kualitatif, artinya setelah data terkumpul, kemudian dikelompokkan menurut jenisnya dan menguraikan penjelasan dalam sbentuk kalimat yang berhubungan dengan analisis kualitatif, yaitu dengan menghubung-kan tanggapan atas sejumlah pertanyaan yang diajukan kemudian ditarik kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Ke-sehatan Rumah Sakit Anton Soedjarwo Kota Pontianak**

Melihat kondisi sarana dan prasarana Rumah Sakit Anton Soedjarwo saat ini, sudah sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit pada umumnya. Hanya saja dalam penanggulan masalah lahan parkir dan ruang perawatan pelayanan kesehatan tidak terdapat lagi lahan yang dapat digunakan, maka pihak rumah sakit masih merencanakan solusi penanganannya pada tahun 2015 nanti. Untuk permasalahan peralatan medis seperti AC yang umumnya bila beroperasi menghasilkan udara yang dingin, tiba-tiba terasa hawa panas dan kadang

kala tidak berfungsi dengan baik, itu disebabkan oleh kesalahan teknis arus tegangan listrik yang turun naik sehingga menyebabkan daya tegangan arus listrik tidak normal.

Berdasarkan hasil pernyataan dan pemba-hasan mengenai kelengkapan sarana dan prasarana yang ada pada Rumah Sakit Anton Soedjarwo Kota Pontianak, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terha-dap pasien rawat inap anggota Polri mengenai kelengkapan sarana dan prasarana rumah sakit hanya terletak pada kekurangan ruangan perawatan kesehatan, kesalahan teknis pada alur tegangan listrik, dan lahan parkir yang ada di Rumah Sakit Anton Soedjarwo Kota Pontianak. Kekurangan dan permasalahan yang ada pada rumah sakit tersebut merupa-kan suatu bentuk persoalan yang tidak bisa ditangani hanya dengan ungkapan saja, tentunya hal ini pihak rumah sakit harus melakukan tindakan yang tegas dan mencari solusi yang baik sehingga dapat menanggu-langi permasalahan tersebut.

### **2. Potensi Sumber Daya Manusia (SDM) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Anton Soedjarwo Kota Pontianak**

Rumah sakit merupakan organisasi pela-yanan jasa yang mempunyai kespesifikan dalam hal Sumber Daya Manusia (SDM), sarana prasarana dan peralatan yang dipakai. Sering rumah sakit dikatakan sebagai organi-sasi yang padat modal, padat SDM, padat tehnologi dan ilmu pengetahuan, serta padat regulasi. Memanajemeni SDM rumah sakit sangatlah unik, sumber daya manusia yang ada di rumah sakit

terdiri dari tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan.

Untuk mengetahui keberhasilan dalam memanajemeni sumber daya manusia rumah sakit perlu dilakukan audit terhadap sistem pengelolaan manajemen sumber daya manusia. Pimpinan Rumah Sakit Anton Soedjarwo Kota Pontianak menegaskan bahwa potensi SDM yang ada di Rumah Sakit Anton Soedjarwo Kota Pontianak masih dalam proses dan belum sepenuhnya maksimal dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap, khususnya anggota Polri.

Berdasarkan tanggapan pimpinan dan staff pimpinan Rumah Sakit Anton Soedjarwo Kota Pontianak, dapat disimpulkan bahwa potensi sumber daya manusia yang ada di RSAS Kota Pontianak dapat dikembangkan melalui evaluasi dalam manajemen sumber daya manusia yang ada di rumah sakit, seperti pengauditan kedisiplinan waktu yang dilakukan pihak rumah sakit tiap tahunnya.

### **3. Proses Pelayanan Kesehatan Pada Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Anton Soedjarwo Kota Pontianak**

Segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan per-orangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat merupakan bentuk dari pelayanan kesehatan. Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir

serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit adalah rumah sakit belum mampu memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa.

Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien. Rumah sakit merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut.

Rumah Sakit Anton Soedjarwo Kota Pontianak dalam melayani pasien yang ada di rumah sakit tergolong cukup memuaskan pasien rumah sakit. Melihat fenomena permasalahan dalam proses pelayanan kesehatan yang ada pada Rumah Sakit Anton Soedjarwo Kota Pontianak, maka dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan kesehatan yang telah dilakukan sudah sesuai dengan standar pelayanan kesehatan rumah sakit, dan perawatan kesehatan bagi pasien rawat inap anggota Polri juga termasuk dan tergolong dalam ketentuan yang sudah ditetapkan oleh BPJS.

### **4. Kemampuan Perawat Rumah Sakit Anton Soedjarwo Kota Pontianak dalam Melakukan**

### **Hubungan Komunikasi Terhadap Pasien Rawat Inap Anggota Polri**

Keramahtamahan dalam melakukan pelayanan terhadap pasien rumah sakit dianggap sebagai dasar perilaku yang dapat dijadikan acuan dalam bersikap, karena penilaian pasien terhadap perilaku perawat yang bertugas dapat mereka rasakan, dimana hasil yang dicapai merupakan nilai kepuasan pasien yang telah dirawat di rumah sakit tersebut. Kemampuan perawat rumah sakit memang tidak diragukan lagi, tetapi dalam hal melayani pasien rumah sakit diperlukan perilaku yang baik bagi mereka yang melayani pasien. Hal ini dapat berdampak bagi penilaian pasien rumah sakit mengenai kepuasan mereka tentang pelayanan kesehatan rumah sakit.

Perawat harus menyadari tentang nilai, sikap, dan perasaan yang dimiliki terhadap keadaan pasien. Perawat yang mampu menunjukkan rasa ikhlasnya mempunyai kesadaran mengenai sikap yang dipunyai terhadap pasien, sehingga mampu belajar untuk mengkomunikasikan secara tepat. Evaluasi yang diberikan terhadap kemampuan perawat dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik terhadap pasien anggota Polri Rumah Sakit Anton Soedjarwo Kota Pontianak merupakan suatu pemilaian yang dapat dikembangkan dengan perubahan sesuai prosedur dari rumah sakit tersebut. Untuk itu, pihak rumah sakit selalu memperhatikan kemampuan perawat dalam melakukan interaksi hubungan komunikasi terhadap pasien tersebut.

Hasil dari penjelasan mengenai wawasan perawat Rumah Sakit Anton Soedjarwo Kota Pontianak dapat

disimpulkan bahwa mereka memiliki kemampuan dalam bidangnya masing-masing. Akan tetapi, dalam hal pelayanan kesehatan terhadap pasien dianggap perlu perbaikan untuk peningkatan kepuasan pasien rumah sakit tersebut, karena pihak rumah sakit menyadari betapa beratnya beban tugas yang harus dihadapi untuk kedepannya dengan semua kegiatan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien harus sesuai dengan standar operasional prosedur.

### **5. Kemampuan Wawasan Perawat Rumah Sakit Anton Soedjarwo Kota Pontianak dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan**

Perawat adalah salah satu unsur vital dalam rumah sakit. Perawat, dokter, dan pasien merupakan satu kesatuan yang paling membutuhkan dan tidak dapat dipisahkan. Tanpa perawat tugas dokter akan semakin berat dalam menangani pasien. Tanpa perawat pelayanan kepada pasien juga terabaikan karena perawat adalah penjalih kontak pertama dan terlama dengan pasien mengingat pelayanan keperawatan berlangsung terus menerus selama 24 jam sehari.

Tim pelayanan keperawatan di rumah sakit memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan keyakinan profesi dan standar yang ditetapkan. Hal ini ditujukan agar pelayanan keperawatan yang diberikan senantiasa merupakan pelayanan yang aman serta dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Di sisi lain perawat diharapkan perannya untuk selalu berada di samping tempat tidur pasien, siap setiap saat ketika diperlukan, cepat tanggap terhadap berbagai keluhan, dan

turut melaksanakan apa yang pasien sedang alami. Namun, pelayanan perawat dalam hal kemam-puannya melayani pasien rawat inap anggota Polri Rumah Sakit Anton Soedjarwo Kota Pontianak tidaklah mudah untuk dilakukan, diperlukan kerja ekstra dalam menangani beragam kebutuhan pasien.

Kualitas pelayanan keperawatan adalah sikap profesional perawat yang memberikan perasaan nyaman, terlindungi pada diri setiap pasien yang sedang menjalani proses penyembuhan dimana sikap ini merupakan kompensasi sebagai pemberi layanan dan diharapkan menimbulkan perasaan puas pada diri pasien. Berdasarkan kemampuan wawasan perawat dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien Rumah Sakit Anton Soedjarwo Kota Pontianak, maka dapat disimpulkan bahwa pihak rumah sakit hanya menjalani tugasnya sesuai dengan prosedur pelayanan kesehatan rumah sakit. Selain itu perawat juga diharapkan dapat mengekspresikan dirinya untuk memberikan pelayanan extra bagi pasien.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana Rumah Sakit Anton Soedjarwo Kota Pontianak sudah memadai dan sesuai standar operasional rumah sakit, hanya saja kekurangan ruangan perawatan inap kesehatan yang disebabkan meningkatkan jumlah pasien dan kekurangan lahan parkir khususnya pengendara roda empat bagi

kunjungan pasien yang ada di rumah sakit. Potensi sumber daya manusia yang ada di rumah sakit dapat dikembangkan melalui evaluasi dalam manajemen sumber daya manusia yang ada di rumah sakit. Dengan kedisiplinan waktu yang dilakukan pihak rumah sakit dapat menjadikan potensi sumber daya manusia karyawan yang ada di rumah sakit dapat dikelola dengan baik. Proses pelayanan kesehatan yang ada pada rumah sakit sudah sesuai dengan strandar pelayanan kesehatan rumah sakit, dan perawatan kese-hatan bagi pasien rawat inap anggota Polri juga termasuk dan tergolong dalam ketentuan yang sudah ditetapkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.

### **Saran**

Kepuasan pasien rumah sakit merupakan wujud dari bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Anton Soedjarwo Kota Pontianak, maka agar tercapainya tujuan dari pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, ada baiknya dilakukan upaya penanggulangan kelengkapan sarana dan prasarna rumah sakit, peningkatan SDM rumah sakit dengan kedisiplinan dalam bertugas, mempertahankan proses pelayanan kesehatan rumah sakit yang sudah sesuai dengan standar pelayanan kesehatan dan peningkatan proses pelayanan agar bermutu dan berkualitas dalam melayani pasien rumah sakit, perlunya kesadaran perawat akan pelayanannya dalam menjalankan tugas yang diemban, dan agar terciptanya pencitraan yang baik di mata masyarakat, ada baiknya perawat yang bertugas di rumah sakit tersebut selalu menjaga keramahtamahaannya serta

keinginan dan memahami kebutuhan pasien rumah sakit.

## REFERENSI

- Lukman, Sampara. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Ratminto & Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Sinambela, Poltak, Lijan. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi, Cetakan Kelima*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, Vol. 49.
- , (1988). *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing. Vo. 64.
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Purnama, Nursya,bani. (2006). *Manajemen Kualitas Perspektif Global. Edisi Pertama, Cetakan Pertama*. Yogyakarta : Ekonisia.



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Wanda Kurnia  
NIM / Periode lulus : E21108117/III  
Tanggal Lulus : 29 Januari 2015  
Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi Negara  
E-mail address/ HP : [C0conutz\\_tree@yahoo.com](mailto:C0conutz_tree@yahoo.com) / 085245898171

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (SI), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Publika\*) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul\*\*):

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT ANTON SOEDJARWO  
TERHADAP PASIEN RAWAT INAP ANGGOTA POLRI DI KOTA PONTIANAK

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- Secara *fulltext*  
 *content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/ disetujui  
Pengelola Jurnal Publika

Dr. Arifin, S.Sos, M.AB  
NIP.197105021997021002

Dibuat di : Pontianak  
Pada tanggal : 19 Mei 2015

Wanda Kurnia  
NIM. E21108117

Catatan :

\*tuliskan nama jurnal sesuai prodi masing-masing  
(*Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique*)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)