



QUALITY OF SERVICE OF THE INDONESIA HEALTH CARD (KIS) PROGRAM AT GANDUS PUBLIC HOSPITAL, PALEMBANG CITY

KUALITAS PELAYANAN PROGRAM KARTU INDONESIA SEHAT (KIS) PADA RUMAH SAKIT UMUM GANDUS KOTA PALEMBANG

Sisca Nopralia¹, Rendy Sueztra Canaldhy²

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Sjakhyakirti

E-mail: sisca_nopralia@unisti.ac.id¹, rendysueztracanalldhy@gmail.com²

ARTICLE INFO

Correspondent

Sisca Nopralia
sisca_nopralia@unisti.ac.id

Key words:

Quality Of Service,
Health, Hospital

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 418 – 434

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the quality of health services for Indonesian healthy card patients KIS at the Gandus regional general hospital. Increasing knowledge and providing an overview or contribution of thought to the development of administrative science, The method used in this study is the Qualitative method and the type of research is Descriptive. In this study, the theory used is the theory of Parasuraman et al (2005:78) who said that there are five dimensions of service quality, namely Responsiveness (responsiveness), Reliability (reliability), Assurance (guarantee), Empathy (empathy), and tangible (real). This study is included in the category of field research, using interview data collection methods, observation, and documentation in order to obtain valid data, This method is expected to add a detailed picture of how the research is studied, Data collection techniques such as observation, documentation, questionnaires, decision studies. The informants of this study were the head of outpatient administration, health workers, patient users.

Copyright © 2025 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Koresponden Sisca Nopralia sisca_nopralia@unisti.ac.id Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kesehatan, Rumah Sakit Website: https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER Hal: 418 – 434	Tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan pasien kartu Indonesia sehat KIS di rumah sakit umum daerah gandum. Menambah wawasan pengetahuan dan memberikan gambaran atau sumbangan pemikiran terhadap pengembangan ilmu administrasi, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kualitatif dan jenis penelitiannya Deskriptif. Pada penelitian ini teori yang digunakan yaitu teori dari Parasuraman dkk (2005:78) mengatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu Responsiveness (cepat tanggap), Reliability (keandalan), Assurance (jaminan), Empathy (empati), dan tangible (nyata). Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan, menggunakan metode pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi agar mendapatkan data yang valid, Metode ini diharapkan dapat menambah gambaran secara mendetail tentang bagaimana penelitian yang diteliti, Teknik pengumpulan data seperti observasi, dokumentasi, kuesioner, studi keputusan. Adapun informan dari penelitian ini adalah kepala administrasi rawat jalan, petugas kesehatan, pasien pengguna. <i>Copyright © 2025 JSER. All rights reserved.</i>

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hak dan investasi, setiap warga negara termasuk masyarakat miskin, untuk itu diperlukan suatu system yang mengatur pelaksanaan bagi upaya pemenuhan hak warga negara untuk tetap hidup sehat. rendahnya derajat kesehatan masyarakat dapat pula disebabkan oleh ketidak mampuan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan karena mahal biaya pelayanan yang harus dibayar. Pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan yang diselenggarakan secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat seperti yang di jelaskan pada Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H Ayat (1) bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan dan negara wajib untuk menyediakannya.

Pemerintah telah menerapkan peraturan dasar negara, setiap masyarakat Indonesia mempunyai hak yang sama dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Setiap individu atau sekelompok masyarakat berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan sendiri apa tindakan layanan kesehatan yang penting untuk dirinya sendiri. Kebijakan itulah yang mendasari upaya industri bidang kesehatan Indonesia yang secara aktif mempersiapkan sistem layanan kesehatan yang berkelanjutan untuk menjaga kesehatan masyarakat secara terpadu, Dengan tujuan bahwa lambat laun masyarakat akan memiliki kesadaran yang lebih baik terhadap kesehatan, ekspektasi pada layanan kesehatan, serta inovasi dalam perawatan kesehatan dan infrastrukturnya yang semakin meningkat.

Pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan medis dasar dan/atau medis spesialisasi kepada masyarakat. Dengan tujuan pemeliharaan atau peningkatan status kesehatan melalui usaha-usaha pencegahan, diagnosis, terapi, pemulihan, atau penyembuhan penyakit, cedera, serta gangguan fisik dan mental lainnya. Bila dijabarkan secara detail, pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk layanan promotif (memelihara dan meningkatkan kesehatan), layanan preventif (mencegah dan menyembuhkan penyakit), serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun keseluruhan masyarakat. Utamanya penyelenggaraan layanan kesehatan diberikan secara profesional oleh tenaga kesehatan dan tenaga pendukung kesehatan, misalnya dokter umum, dokter spesialis, dokter subspesialis terbatas, perawat, bidan, apoteker, petugas kesehatan lingkungan, dan beserta asisten-asistennya. Seperti sudah di jelaskan Di dalam UU NO 17 tahun 2023 Bab 1 Pelayanan Kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu rumah sakit dinilai baik atau tidak dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang dirasakan.

Kepuasan (puas atau tidak puas) pada pasien merupakan salah satu permasalahan yang masih menjadi fokus utama bagi seluruh jajaran manajemen pelayanan kesehatan di Indonesia. Masalah ketidakpuasan yang dialami pasien ketika pertama kali datang kerumah sakit antara lain pelayanan awal yang diterima, sikap perawat dan dokter dalam menangani pasien, sarana dan prasarana yang tersedia, kelengkapan obat-obatan dan kebersihan rumah sakit. Masalah yang juga masih banyak dikeluhkan oleh pasien tentang kualitas pelayanan rumah sakit yang tidak memuaskan, tidak hanya berkaitan dengan fasilitas peralatan yang diberikan rumah sakit, fasilitas fisik gedung rumah sakit serta tersedianya dokter ahli tetapi juga menyangkut komunikasi antara staf rumah sakit dengan pasien sehingga pasien merasakan kenyamanan dari kualitas pelayanan yang diberikan.

Ketidak puasn pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan ditunjukkan dengan tingginya angka ketidakpuasan yang terjadi di beberapa rumah sakit, baik milik swasta maupun pemerintah. Bagi sebuah rumah sakit pengukuran kepuasan pasien sangat penting dan bermanfaat untuk mengevaluasi kondisi rumah sakit tersebut dibanding rumah sakit lainnya untuk mengambil keputusan manajerial yang tepat. Mengukur kepuasan pasien merupakan metode dan cara mempertahankan dan meningkatkan kunjungan pasien dalam bentuk program peningkatan kinerja

produk layanan medis, Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan sehingga pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan ulang pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya, sehingga diharapkan tercipta loyalitas pelanggan. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan meningkatkan jumlah kunjungan dan pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan rumah sakit yang bersangkutan, seperti di kutip UU NO 17 tahun 2023 pasal 1 NO 3 bahwa Pelayanan Kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan/ atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif.

Pemerintah mendirikan lembaga kesehatan seperti puskesmas, rumah sakit umum daerah, dan rumah sakit umum pusat. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di setiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat yaitu puskesmas. Untuk mempertahankan pelanggan, pihak rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien secara cermat dengan memperhatikan kebutuhan pasien. Peraturan undang undang menteri kesehatan tentang program Indonesia Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan bahwa negara menjamin hak setiap warga negara untuk mewujudkan kehidupan yang baik, sehat, serta sejahtera lahir dan batin demi tercapainya tujuan nasional dalam melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia untuk memajukan kesejahteraan umum. Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) merupakan salah satu program pemerintah, dalam memberikan bantuan pelayanan Jaminan kesehatan untuk keluarga miskin. dalam prosedur pelayanannya, Kartu Indonesia Sehat (KIS) memiliki prinsip yang sama dengan jaminan kesehatan lainnya seperti BPJS. Prosedurnya ialah sebagai pemilik Kartu Indonesia Sehat (KIS) harus terlebih dahulu mendatangi puskesmas sebagai pelayanan tingkat pertama untuk melakukan pemeriksaan tahap awal, Adapun pernyataan pada pedoman umum program Indonesia Sehat mengemukakan bahwa "Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) merupakan jaminan kesehatan yang diperuntukan bagi masyarakat yang tidak mampu dan dilaksanakan dengan menggunakan pilar utama, yaitu : (1) penerapan paradigma kesehatan, (2) penguatan pelayanan kesehatan, (3) pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Defenisi dapat diartikan bahwa program Kartu Indonesia Sehat (KIS) bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang kurang mampu untuk melakukan pemeriksaan ataupun berobat ke puskesmas dan rumah sakit yang ditanggung oleh pemerintah. Di tengah pemerintahan presiden Jokowi mengeluarkan Kartu Indonesia Sehat yang sekilas terlihat sama dengan program JKN. Dikutip dari website kartu sakti berlandaskan UU APBNP 2014

Menteri Sekretaris Negara (MENSESNEG) Pratikno (dalam luqman Hakim 2014) menegaskan peluncuran kart sakti yaitu Kartu Indonesia Sehat (KIS) berlandaskan undang-undang anggaran pendapatan dan belanja Negara perubahan (APBNP) 2014, KIS merupakan penyempurnaan upaya pemerintah untuk kesejahteraan pada masyarakat di bidang kesehatan. KIS memberikan jaminan bahwa pelayanan fasilitas kesehatan tidak membedakan peserta berdasarkan status sosial. Rumah sakit umum daerah gandum kota Palembang terdapat di kecamatan gandum selalu berusaha untuk melayani dengan baik dengan segala kebutuhan perawatan yang meliputi pengobatan, pencegahan, peningkatan kesehatan, pemulihan kesehatan dengan harapan pasien memperoleh kepuasan pelayanan kesehatan. Namun dalam aktivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit gandum masih terdapat pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien, Terlebih mereka yang telah menggunakan kartu jaminan kesehatan seperti kartu Indonesia sehat. Dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan pasien Kartu Indonesia Sehat, pelayanan kesehatan gratis di rumah sakit gandum bahwa sistem pelayanan kesehatan hingga saat ini sudah terlaksana dengan cukup baik. Namun dimana sikap para petugas medis pada unit pelayanan rumah sakit juga masih kurang maksimal dalam melayani pasien, dan masih kurangnya kelengkapan sarana dan prasarana dalam pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil pengamatan bahwa ketidakpuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dengan menggunakan Kartu.

Indonesia Sehat (KIS) di rumah sakit gandum yang disebabkan pemberian layanan kesehatan masih kurang maksimal kepada pasien. Berdasarkan latar belakang diatas penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ Kualitas pelayanan program kartu Indonesia sehat (KIS) pada rumah sakit umum daerah gandum kota Palembang.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekan pada makna. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Kartu Indonesia Sehat Di rumah sakit umum daerah gandum, Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif kualitatif. Metode ini diharapkan dapat menambahkan gambaran secara mendetail tentang bagaimana penelitian yang diteliti, tujuan dari penelitian untuk memberikan gambaran kualitas pelayanan kesehatan pasien kartu Indonesia sehat di rumah sakit umum gandum Palembang.

Jenis Dan Sumber Data

Jenis metode yang digunakan dalam penulisan penelitian ini Untuk memperoleh bahan dalam penyusunan penelitian ini, penulis menggunakan cara telaah pustaka yaitu meneliti teori-teori hukum khususnya hukum pidana serta literatur-literatur ilmu hukum lainnya yang terkait dengan permasalahan yang penulis teliti. Disamping telaah pustaka, dalam penelitian ini juga, penulis melakukan pengumpulan bahan dengan cara studi dokumentasi perundang-undangan.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan Menurut Sugiyono: (2012:89) analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi. Dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan di pelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah di pahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Miles and Huberman Sugiyono: (2011:91) mengemukakan terdapat 3 langkah dalam analisis data, yaitu reduksi data, display data, dan verifikasi data.

1. Reduksi data

Menurut Sugiyono: (2012:92) mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, di cari tema dan polanya, sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan.

2. Display data

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya dalam analisis data lain adalah display data atau penyajian data. Miles and Huberman Sugiyono: (2012:95) menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Verifikasi Data

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan Verifikasi. Kesimpulan mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Gandus Kota Palembang.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kebutuhan dengan tujuan utama yaitu kepuasan konsumen. Sedangkan kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan program kartu KIS di rumah sakit umum daerah gandum kota palembang , peneliti menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk (2005:78) yaitu *responsiveness* (cepat tanggap), *Reliability* (keandalan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangible* (nyata).

1. *Responsiveness* (cepat tanggap)

Cepat tanggap merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan. Untuk mengukur dimensi cepat tanggap di rumah sakit umum daerah gandum dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan, maka peneliti menggunakan beberapa indikator sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah respon anda terhadap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.

Hal ini dikemukakan oleh kepala administrasi rawat jalan ibu Sri Istiana AM. Keb "Karena tugas kami adalah memberikan pelayanan kepada siapapun (pasien) yang datang".

(Wawancara, Tanggal 19 juni 2024 pukul 13:11)

Wawancara kepada petugas kesehatan rawat jalan dr. Erni, Sp, PD dokter spesialis penyakit dalam

"Kami seorang petugas kesehatan harus memiliki sikap peduli menghormati dan menghargai orang lain dalam pelayanan terhadap pasien".

(Wawancara, Tanggal 19 juni 2024, pukul 10:20)

Keramahan petugas RSUD Gandus juga dirasakan oleh pasien , seperti yang diungkapkan oleh pasien rawat jalan Ibu Zahra efrilia beliau mengungkapkan:

"Perlakuan ramah dan menyapa pelanggan itu sudah Baik kak , dan hal itu suatu yang wajar bagi petugas dan harus terus di jalankan oleh petugas dalam pelayanan.

(wawancara ,tanggal 13 juni 2024 pukul 09:20)

Dari hasil wawancara tersebut bahwa dalam merespon pelanggan di rumah sakit umum daerah gandum kota Palembang, pelayanan yang telah diberikan oleh para petugas kesehatan kepada masyarakat atau kepada pasien sudah cukup terlaksana dengan baik dalam hal merespon pasien rawat jalan dengan

memberikan sapaan Dengan sikap yang ramah. respon tersebut membuat pelanggan merasa lebih di hargai oleh petugas.

- b. Bagaimanakah sikap anda melayani pelanggan dengan ramah tepat dan cepat Hasil wawancara dengan ibu Sri Istiana AM.Keb selaku kepala administrasi rawat jalan dalam meningkatkan mutu di RSUD gandus beliau mengungkapkan. "Sesuai dengan motto RSUD gandus 5S . Senyum ,salam ,sopan, santun, sabar". dan memberikan informasi yang mudah di pahami kepada pasien. (Wawancara, Tanggal 19 juni 2024 pukul 13:11)

Wawancara kepada petugas kesehatan rawat jalan dr. Marlini, Sp.M dalam memberikan pelayanan di RSUD gandus beliau juga mengungkapkan.

"Memberikan pelayanan yang ramah dengan senyum tulus dan aktif mendengarkan keluhan pasien adalah salah satu cara yang bisa dilakukan agar pasien merasa puas".

(Wawancara,Tanggal 20 juni 2024, pukul 10:45)

Hal ini dirasakan oleh pasien rawat jalan ibu Zahra efriia, petugas rumah sakit memberikan pelayanan di RSUD beliau mengungkapkan.

"saya baru masuk RSUD tanggapan petugas sangat sigap menyambut saya dengan sapaan selamat pagi ada yang bisa dibantu ucap nya dan memberikan informasi mengenai JKN, untuk kecepatan layanannya menurut saya baik"

(wawancara ,tanggal 13 juni 2024 pukul 09:20)

Dari hasil wawancara tersebut bahwa petugas RSUD gandus dalam melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat sudah baik, dengan menerapkan motto 5S senyum salam sopan santun sabar, dan memberikan informasi yang mudah di pahami kepada pasien .Petugas menyambut pasien dengan sapaan, memberikan informasi mengenai JKN untuk kecepatan layanannya menurut pasien rawat jalan sudah baik.

- c. Apakah Petugas aparatur sudah melakukan pelayanan dengan cermat. Kecermatan Petugas terlihat dari ketelitian petugas dalam melakukan pelayanan hal ini dirasakan oleh pasien rawat jalan Bapak Yusuf latief beliau mengungkapkan.

"Untuk pengarahan informasi sangat jelas sekali mudah dimengerti dari pendaftaran, sampai selesai pengambilan obat"

(Wawancara,Tanggal 12 juni 2024, pukul 09:23)

Hasil wawancara dengan kepala administrasi rawat jalan ibu Sri Istiana AM. Keb. Dalam peningkatan mutu di RSUD Gandus dengan melakukan pelayanan dengan cermat beliau mengungkapkan.

"Strategi dalam melakukan pelayanan dengan cermat yaitu menggunakan komunikasi yang efektif, ya itu seperti menanyakan nama dan tanggal lahir pada pasien atau pelanggan".

(Wawancara,Tanggal 19 juni 2024 pukul 13:11)

Hal senada juga di ungkapkan oleh petugas kesehatan rawat jalan dr. Erni,Sp,PD

"Berbagai strategi pelayanan pasien penyakit dalam kami terapkan strategi komunikasi efektif antara tenaga medis dan pasien seperti Advoksi, dukungan sosial, pemberdayaan masyarakat".

(Wawancara,Tanggal 19 juni 2024, pukul 10:20)

Dari hasil wawancara tersebut bahwa dalam memberikan pelayanan petugas RSUD gandus sudah melakukan strategi pelayanan dengan cermat, supaya tidak terjadi kesalahan yang bisa merugikan masyarakat. Pelayanan dengan cermat yaitu petugas selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan serta dalam melayani kebutuhan masyarakat.

d. Apakah Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Wawancara dengan kepala administrasi rawat jalan ibu Sri Istiana AM. Keb. Dalam memberikan respon terhadap pasien RSUD Gandus beliau mengungkapkan.

“Dalam melakukan respon kepada pasien Kita jelaskan apa yang dapat menjadikan kendala atau keluhan pelanggan sehingga kita berusaha untuk memperbaikinya”.

(Wawancara,Tanggal 19 juni 2024 pukul 13:11)

Hal senada juga yang di ungkapkan oleh petugas kesehatan dr. Erni, Sp, PD “Seorang petugas kesehatan harus memiliki sikap peduli, menghormati dan menghargai orang lain dalam pelayanan terhadap pasien, kami siap menerima tanggapan dari pasien”.

(Wawancara,Tanggal 19 juni 2024, pukul 10:20)

Keramahan petugas rumah sakit juga dirasakan oleh pasien rawat jalan seperti yang di ungkapkan oleh ibu Zahra efrilia.

“Untuk respon keluhannya sudah cukup baik saya datang di sini sesuai jadwal yang tertera di brosur/ info yang ada di sosmed saya mendapatkan jadwal melalui sosmed tetapi sayang jadwal praktek dokternya mempunyai hari-hari tertentu”

(wawancara ,tanggal 13 juni 2024 pukul 09:20)

Dari hasil wawancara tersebut bahwa semua keluhan pasien direspon oleh petugas sudah cukup baik, petugas menerapkan sikap peduli, menghormati dan menghargai dalam pelayanan terhadap pasien di RSUD gandus kota Palembang .

2. *Reability (keandalan)*

Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan memberikan layanan secara tepat, akurat, terpercaya, dan konsisten sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen/pasien. Hal ini penting mengingat masyarakat membutuhkan pembuktian dari janji – janji pelayanan. Untuk mengukur dimensi keandalan, peneliti menggunakan beberapa indikator dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan Rumah sakit umum daerah gandus palembang sebagai berikut:

a. Perinsip-perinsip apa saja yang harus di perhatikan dalam penerapan pelayanan dengan cermat

Wawancara dengan kepala administrasi rawat jalan ibu Sri Istiana AM. Keb. Dalam penerapan perinsip di RSUD Gandus beliau mengungkapkan.

“Perinsip di RSUD gandus mudah,cepat dan setara”.

(Wawancara,Tanggal 19 juni 2024 pukul 13:11)

Wawancara kepada petugas kesehatan rawat jalan dr. Erni,Sp,PD juga mengungkapkan

“dengan prinsip utilitas (kebermanfaatan), prinsip moral (akhlak) memprioritaskan tindakan yang harus menjadi kepentingan terbaik pasien”.

(Wawancara,Tanggal 19 juni 2024, pukul 10:20)

Perinsip yang di terapkan petugas di RSUD Gandus di rasakan oleh pasien rawat jalan ibu Zahra efrilia beliau mengungkapkan.

“petugasnya cepat kak dalam melayani pasien di sini saya melakukan pendaftaran berobat dan saya memberikan rujukan dari Puskesmas dan pelayanan disini sudah menggunakan teknologi online seperti mobile JKN”
(wawancara ,tanggal 13 juni 2024 pukul 09:20)

Dari hasil wawancara tersebut bahwa kecermatan petugas dalam melayani pelanggan dengan sistem pelayanan berbasis teknologi online, standar pelayanan yang mengacu pada service excellent, dan kemampuan petugas dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan di rumah sakit umum Daerah gandum tidak perlu diragukan lagi.

- b. Apakah RSUD gandum sudah Memiliki standar pelayanan yang jelas
Hasil wawancara dengan kepala administrasi rawat jalan ibu Sri Istiana AM. Keb
Terkait standar pelayanan yang jelas di RSUD Gandus beliau mengungkapkan.

“Tempat pelayanan yang nyaman pelayanan petugas baik ramah, perawat atau dokter yang memuaskan”.
(Wawancara,Tanggal 19 juni 2024 pukul 13:11).

Hal yang sama di ungkapkan oleh petugas kesehatan dr. Erni,Sp,PD mengenai standar pelayanan yang jelas di RSUD Gandus beliau mengungkapkan.

“Penyedia pelayanan kesehatan, pengambil keputusan, komunikasi yang baik memberikan masukan dan arahan terkait peningkatan kualitas kesehatan manajemen yang memadai”. (Wawancara,Tanggal 19 juni 2024, pukul 10:20)

Mengenai standar pelayanan di Rumah sakit umum daerah gandum . Sebagaimana di ungkapkan pasien rawat jalan Bapak Yusuf latief beliau mengatakan:

“saya kurang paham soal standar yang ada di sini dek soalnya tidak ada informasi mengenai hal itu. Dan saya juga gak begitu mempersoalkannya yang penting pelayanan di sini sudah baik, itu sudah cukup”.
(wawancara ,Tanggal 12 juni 2024 pukul 09:23)

Dari hasil wawancara tersebut bahwa mengenai standar pelayanan di rumah sakit umum Daerah gandum sudah terlaksana dengan baik dengan penyedia pelayanan kesehatan, pengambil keputusan, komunikasi yang baik, memberikan masukan dan arahan terkait peningkatan kualitas kesehatan manajemen yang memadai.

- c. Bagaimanakah Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Wawancara dengan kepala administrasi rawat jalan ibu Sri Istiana AM. Keb
terkait kemampuan dan keahlian petugas dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan di RSUD Gandus beliau mengungkapkan.

“Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Agar tercipta pelayanan prima”. (Wawancara,Tanggal 19 juni 2024 pukul 13:11)

Hal senada juga di ungkapkan oleh petugas kesehatan rawat jalan Dr. Marlina, Sp.M

“Dalam penggunaan alat bantu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur kepada masyarakat”.
(Wawancara,Tanggal 20 juni 2024, pukul 10:45)

Penggunaan alat bantu di RSUD Gandus sudah baik ini di rasakan oleh pasien rawat jalan Bapak Yusuf latief

“untuk penggunaan alat bantu cukup efektif untuk pendaftaran menggunakan mobile JKN menggunakan HP/komputer,sudah cukup baik.
(Wawancara,Tanggal 12 juni 2024, pukul 09:23)

Dari hasil wawancara tersebut bahwa mengenai kemampuan petugas aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sudah baik petugas mampu menguasai teknologi yang ada dalam proses pelayanan publik.

Hal ini sesuai dengan data observasi di mana setiap petugas di depan mampu mengoperasikan semua alat bantu yang ada di loket pelayanan seperti menggunakan komputer handphone untuk pendaftaran mobile JKN.

3. Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* (Jaminan) adalah pengetahuan dan perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Untuk mengukur dimensi ini digunakan beberapa indikator dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Rumah sakit umum daerah gandum yaitu:

- a. Apakah Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan Wawancara dengan kepala administrasi rawat jalan ibu Sri Istiana AM. Keb. Terkait jaminan tepat waktu dalam pelayanan di RSUD Gandus beliau mengungkapkan “untuk ketepatan waktu sesuai antrian”. (Wawancara,Tanggal 19 juni 2024 pukul 13:11)

Terkait peningkatan mutu di RSUD Gandus pelayanan jaminan tepat waktu juga di ungkapkan oleh petugas kesehatan Dr. Marlini Sp.M beliau mengungkapkan. “Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan harus jelas mencerminkan maksudnya ,dan memberikan informasi dan bahasa yang jelas kepada pasien”.
(Wawancara,Tanggal 20 juni 2024, pukul 10:45)

Hasil wawancara dengan ibu Zahra efrilia terkait petugas memberikan ketepatan waktu dalam pelayanan beliau mengungkapkan.
“kecepatan waktu dalam pelayanannya sudah baik begitu masuk Di ruang klinik langsung proses/ langsung ditanggapi sama petugas kesehatannya”.
(wawancara ,tanggal 13 juni 2024 pukul 09:20)

Dari hasil wawancara tersebut bahwa petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan di rumah sakit umum Daerah gandum sudah baik terlihat dari wawancara dengan pasien rsud gandum bahwa pelayanan yang mereka terima sangat memberi kepercayaan bagi pasien.

- b. Apakah Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
RSUD Gandus merupakan penyedia jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat dalam bidang pelayanan sudah tidak perlu di ragukan lagi hal ini di kemukakan oleh kepala administrasi rawat jalan ibu Sri Istiana AM. Keb.
“Dibuktikan dengan izin operasional rumah sakit dan standar seluruh nakes”
(Wawancara,Tanggal 19 juni 2024 pukul 13:11)

Wawancara kepada petugas kesehatan rawat jalan dr. Erni,Sp,PD dalam jaminan legalitas beliau mengungkapkan
“Setiap tenaga kesehatan yang menjalankan praktek di bidang pelayanan kesehatan wajib memiliki izin yaitu surat izin praktek yang disingkat (SIP) bukti tertulis yang diberikan oleh pemerintah daerah kabupaten atau kota”.
(Wawancara,Tanggal 19 juni 2024, pukul 10:20)

Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf latief terkait dengan indikator ini yaitu: “dalam pendaftaran mobile JKN melalui aplikasi petugas meminta NIK KTP saya untuk syarat pendaftaran”.

(wawancara ,tanggal 12 juni 2024 pukul 09:23)

Dari hasil wawancara tersebut bahwa dalam pemberian jaminan legalitas dalam pelayanan sudah berjalan dengan baik terlihat dari hasil wawancara dengan narasumber kepala administrasi rawat jalan bahwasanya dibuktikan dengan izin operasional rumah sakit dan standar seluruh nakes.

- c. Bagaimanakah Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Hasil wawancara dengan pasien rawat jalan ibu zahra efrilia terkait biaya pelayanan di RSUD Gandus beliau mengungkapkan.

“biaya dalam pelayanan ini pemerintah sudah mengeluarkan anggaran untuk berobat secara gratis menggunakan kartu KIS jadi saya nggak perlu kuatir mengenai biaya”.

(wawancara ,tanggal 13 juni 2024 pukul 09:20)

Hal ini dibenarkan oleh kepala administrasi rawat jalan ibu Sri Istiana AM. Keb. “Dengan pemberian penjelasan mengenai rincian biaya atau prosedur apa yang harus diikuti saat menggunakan JKN”. (Wawancara,Tanggal 19 juni 2024 pukul 13:11)

Hal senada juga di ungkapkan oleh petugas kesehatan dr. Erni, Sp, PD “Untuk masyarakat miskin tidak mampu, pemerintah memberikan jaminan melalui skema jaminan kesehatan masyarakat (Jamkesmas) melalui kartu sakti BPJS atau KIS”.

(Wawancara,Tanggal 19 juni 2024, pukul 10:20)

Dari hasil wawancara tersebut bahwa petugas memberikan jaminan ke kepastian biaya dalam pelayanan sudah akurat dilihat dari hasil wawancara dengan narasumber kepala administrasi rawat jalan dengan memberikan penjelasan mengenai rincian biaya atau prosedur apa yang harus diikuti saat menggunakan JKN.

4. Empathy (Empati)

Empati berarti memperhatikan artinya memberi perhatian pribadi kepada pelanggan. Untuk mengukur dimensi ini, peneliti menggunakan indikator sebagai berikut:

- a. Apakah petugas RSUD gandus Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan Hal yang dirasakan terkait petugas mendahulukan kepentingan pelanggan di ungkapkan oleh pasien rawat jalan Bapak Yusuf latief.

“Pelayanannya ramah dan selalu menyapa dengan sopan, apalagi satpam dan OB nya ketika pasien turun dari kendaraan tidak mampu jalan mereka sigap untuk memberikan kursi roda saya lihat”.

(wawancara, tanggal 12 juni 2024 pukul 09:23)

Hasil wawancara dengan kepala administrasi rawat jalan ibu Sri Istiana AM. Keb dalam mendahulukan kepentingan pelanggan beliau mengemukakan.

“mendahulukan kepentingan seperti memberikan sapaan, menayakan yang di inginkan pelanggan, dan memberikan pelayanan yang ramah, cepat dan tepat”.

(Wawancara, Tanggal 19 juni 2024 pukul 13:11)

Wawancara kepada petugas kesehatan dr. Erni Sp, PD terkait mendahulukan kepentingan pasien juga mengungkapkan.

“siap mendengarkan keluhan pasien dan memberikan solusi kepada pasien”.

(Wawancara, Tanggal 19 juni 2024, pukul 10:20)

Dari hasil wawancara tersebut bahwa petugas mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan sudah baik karena dilihat dari hasil wawancara pasien rawat jalan para petugas sudah cukup memberikan perhatian kepada para pasien, mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan dan petugas pun memberikan sikap bersahabat dan peduli kepada pasien.

b. Apakah Petugas melayani dengan sikap ramah.

Keramahan petugas RSUD Gandus dirasakan oleh pasien rawat jalan Bapak Yusuf latief beliau mengungkapkan.

“kalau menurut saya pelayanan di sini baik dek. Informasinya bukan saya yang dulu bertanya tetapi petugas di meja informasinya.

(wawancara, tanggal 12 juni 2024 pukul 09:23)

Wawancara dengan kepala administrasi rawat jalan ibu Sri Istiana AM. Keb dalam pelayanan di rumah sakit gandus mengemukakan.

“Menyapa pelanggan dengan ramah selalu memberikan responsif memberikan jawaban yang jelas menerima kritik dan saran”.

(Wawancara, Tanggal 19 juni 2024 pukul 13:11)

Hal senada juga di ungkapkan oleh petugas kesehatan rawat jalan Dr. Marlini, Sp. M

“Memberikan sapaan ramah berikan batasan waktu komunikasi informasi yang akurat dan jelas”.

(Wawancara, Tanggal 20 juni 2024, pukul 10:45)

Dari hasil wawancara tersebut bahwa petugas melayani dengan sikap ramah dilihat dari kesaksian wawancara kepada pasien rawat jalan pelayanan di rumah sakit umum Daerah gandus sudah baik karena menyapa pelanggan dengan ramah memberikan responsif, memberikan informasi jawaban yang jelas bagi pasien rsud gandus.

c. Apakah Petugas melayani dengan sikap sopan santun.

wawancara dengan pasien rawat jalan Bapak Yusuf latief terkait petugas melayani dengan sikap sopan santun beliau mengungkapkan.

“untuk sopan santunnya petugas sangat baik, mulai dari pakaian, sikap dalam penyambutan sangat sopan sekali”.

(wawancara, tanggal 12 juni 2024 pukul 09:23)

Terkait sikap petugas rumah sakit melakukan pelayanan kepada pasien kepala administrasi rawat jalan ibu Sri Istiana AM. Keb mengemukakan.

“Dengan menerapkan 5S senyum salam sopan santun sabar”.

(Wawancara, Tanggal 19 juni 2024 pukul 13:11)

Hasil Wawancara kepada petugas kesehatan Dr. Marlini, Sp.M juga mengungkapkan.

“Kami siap mendengarkan dan memahami secara sungguh- sungguh kebutuhan para pelanggan mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada para pelanggan”

(Wawancara, Tanggal 20 juni 2024, pukul 10:45)

Dari hasil wawancara tersebut bahwa petugas melayani dengan sikap sopan santun sudah cukup baik karena dilihat dari hasil wawancara dengan narasumber kepala administrasi lewat jalan dengan konsep sikap yang diterapkan di RSUD

berpenampilan yang sopan dan serasi berpikir positif sehat dan logis sikap menghargai dan mendengarkan dan menerapkan 5S senyum ,salam ,sopan santun ,sabar.

- d. Bagaimanakah Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (tidak membedakan bedakan)

Hasil wawancara dengan kepala administrasi rawat jalan ibu Sri Istiana AM. Keb dalam melayani pasien beliau mengemukakan.

“tidak ada perbedaan dalam pelayanan apapun dan siapapun pasiennya semua diberi perlakuan sama”.

(Wawancara,Tanggal 19 juni 2024 pukul 13:11)

Hal senada juga yang di ungkapkan oleh petugas kesehatan Dr. Marlini, Sp.M “Pasien yang berobat ke fasilitas layanan kesehatan baik menggunakan BPJS KIS maupun umum tidak ada perbedaan kami layani sesuai dengan keluhan”.

(Wawancara,Tanggal 20 juni 2024, pukul 10:45)

Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf latief terkait dengan indikator ini yaitu: “Di sini sudah ada nomor antriannya dek, jadi tidak perlu merebut ke loket. Semua yang datang bisa dilayani sesuai dengan nomor antrian masing-masing”.

(wawancara ,tanggal 12 juni 2024 pukul 09:23)

Dari hasil wawancara tersebut bahwa petugas melayani dengan tidak diskriminatif atau tidak membedakan sudah sangat baik dari segi penjelasan dari kepala administrasi rawat jalan mengemukakan tidak ada perbedaan dalam pelayanan, siapapun pasiennya nya semua di beri perlakuan sama.

5. *Tangible* (nyata)

Dimensi *Tangible* (Nyata) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sudah baik, maka masyarakat akan menilai bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik dan merasakan kepuasan. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Rumah sakit umum daerah gandus peneliti menggunakan beberapa indikator sebagai berikut

- a. Bagaimanakah Penampilan petugas aparatur dalam melayani pelanggan

Pada indikator ini penampilan petugas di RSUD Gandus kepala administrasi rawat jalan ibu Sri Istiana AM. Keb mengemukakan.

“Dengan berpenampilan rapi sopan dan siap membantu”.

(Wawancara,Tanggal 19 juni 2024 pukul 13:11)

Wawancara kepada petugas kesehatan rawat jalan Dr. Marlini, Sp.M terkait penampilan beliau mengungkapkan.

“Menggunakan bahasa yang sopan, menerima setiap keluhan pelanggan, jadi pendengar yang baik, memahami kebutuhan pelanggan.

(Wawancara,Tanggal 20 juni 2024, pukul 10:45)

Terkait penampilan petugas rumah sakit ibu zahra efrilia selaku pasien rawat jalan mengungkapkan

“kalau sepenglihatan saya ya kak . Penampilan petugas di RSUD ini sudah baik dan rapi, karena setahu saya mereka itu memakai seragamnya sudah kompak dan sopan”.

(wawancara ,tanggal 13 juni 2024 pukul 09:20)

Dari hasil wawancara tersebut bahwa penampilan petugas aparatur dalam melayani pelanggan sudah baik dari penjelasan wawancara kepada pasien rawat

jalan untuk penampilan petugas di rumah sakit umum daerah gandum sudah baik dan rapi karena mereka memakai seragamnya sudah kompak dan sopan, Hal itu sejalan dengan temuan yang ditemukan oleh peneliti dimana setiap pelayan yang berada di loket pelayanan berpenampilan seperti apa yang diungkapkan oleh pasien rawat jalan bapak yusuf latief

b. Bagaimanakah Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

Terkait peningkatan mutu pelayanan di RSUD Gandus kepala administrasi rawat jalan ibu Sri Istiana AM. Keb mengungkapkan.

“Fasilitas rumah sakit yang memadai tersedia nya lahan parkir yang luas, air bersih ,musollah, dan ruang tunggu”. .(Wawancara,Tanggal 19 juni 2024 pukul 13:11)

Mengenai kenyamanan dalam melakukan pelayanan petugas kesehatan dr. Erni,Sp,PD mengungkapkan:

“dengan memberi sapaan ramah, berikan batasan waktu pelayanan ,dengan memberikan waktu tunggu yang tidak panjang.
(Wawancara,Tanggal 19 juni 2024, pukul 10:20)

Hasil wawancara terkait kenyamanan tempat melakukan pelayanan di rasakan oleh pasien rawat jalan Bapak Yusuf latief beliau mengungkapkan

“Kalau menurut saya ruangnya cukup luas, terdapat tempat duduk yang banyak bagi para pelanggan yang mengantri pelayanan”.
(wawancara ,tanggal 12 juni 2024 pukul 09:23)

Dari hasil wawancara tersebut kenyamanan tempat melakukan pelayanan dirasakan oleh pasien rawat jalan sudah begitu baik karena fasilitas yang ada di rumah sakit sudah sangat memadai seperti ruangnya luas terdapat tempat duduk yang banyak bagi para pelanggan yang mengantri pelayanan.

c. Apakah petugas sudah melakukan kedisiplinan dalam pelayanan.

Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan di RSUD Gandus di rasakan oleh pasien rawat jalan Bapak Yusuf latief.

“Dari jadwal pelayanan yang ada di RSUD kedisiplinan petugas baik hal ini terlihat dari kesiapan petugas dan jam operasional pelayanan”.
(wawancara ,tanggal 12 juni 2024 pukul 09:23)

Hasil wawancara dengan kepala administrasi rawat jalan ibu Sri Istiana AM. Keb dalam melakukan kedisiplinan di RSUD Gandus beliau mengemukakan.

“Pelayanan di RSUD Gandus pelayanannya sudah dilakukan sesuai prosedur”.
(Wawancara,Tanggal 19 juni 2024 pukul 13:11)

Hal yang sama di ungkapkan oleh petugas kesehatan Dr. Marlina, Sp.M “kedisiplinan itu merupakan hal yang harus dilakukan oleh kami yang bertanggung jawab dalam keluhan pasien”. (Wawancara,Tanggal 20 juni 2024, pukul 10:45)

Dari hasil wawancara tersebut bahwa kedisiplinan petugas atau operator dalam melakukan pelayanan sudah baik terlihat dari wawancara dengan pasien rawat jalan kedisiplinan petugas baik hal ini terlihat dari kesiapan petugas dan jam operasional pelayanan.

d. Bagaimanakah Kemudahan proses dan akses layanan

Hasil wawancara dengan kepala administrasi rawat jalan ibu Sri Istiana AM. Keb dalam kemudahan proses akses layanan beliau mengungkapkan.

“Dengan memberikan penjelasan mengenai akases layanan prosedur apa yang harus di ikuti saat menggunakan JKN, dan memberikan informasi mengenai jam praktik dokter melalui digital sosmed rumah sakit gandus”.

(Wawancara,Tanggal 19 juni 2024 pukul 13:11)

Wawancara kepada petugas kesehatan Dr. Marlini, Sp.M

“Dengan adanya sistem informasi kesehatan di rumah sakit di harapkan mampu mendukung proses pelayanan yang meliputi kemudahan pelanggan”.

Wawancara,Tanggal 20 juni 2024, pukul 10:45)

Hasil wawancara dengan ibu zahra efrilia terkait kemudahan pada akses layanan di rumah sakit beliau mengungkapkan.

“Iya kak RSUD Gandus sudah menggunakan pelayanan terpadu berbasis onlin sehingga pelayanan menjadi lebih mudah dan cepat”.

(wawancara, tanggal 13 juni 2024 pukul 09:20)

Dari hasil wawancara tersebut bahwa kemudian proses dan akses layanan cukup baik dilihat dari wawancara kepada pasien rawat jalan bahwa rumah sakit umum Daerah gandus sudah menggunakan pelayanan terpadu berbasis online sehingga pelayanan menjadi lebih mudah dan cepat

SIMPULAN

Berdasarkan dari pembahasan hasil penelitian di lapangan yang telah dikemukakan maka penulis melakukan penarikan kesimpulan dan saran yang mana penelitian ini sudah cukup baik dengan ke 5 (lima) indikator yang sudah di jelaskan sebagai berikut ini:

1. Berdasarkan dari dimensi Responsiveness (cepat tanggap), pelayanan yang telah diberikan oleh para petugas kesehatan kepada masyarakat atau kepada pasien pengguna KIS sudah cukup terlaksana dengan baik dan cepat. Dan masyarakat juga merasa cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh para petugas rumah sakit, dengan sebagian besar para petugas kesehatan dapat menunjukkan keramahan dan kesopan dari petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pasien.
2. Berdasarkan dari dimensi reliability (keandalan), pelayanan kesehatan di rumah sakit umum daerah gandus kota palembang sudah terlaksanan dengan waktu yang cukup tepat, cepat. Serta pelaksanaan yang sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan di rumah sakit gandus.
3. Berdasarkan dari dimensi assurance (jaminan), para petugas rumah sakit umum daerah gandus kota palembang selalu berusaha melakukan pelayanan kesehatan dengan sikap yang ramah dan terbuka Tanpa membedakan peserta JKN maupun Reguler dan Cukup menyampaikan informasi dengan baik. Dan benar, dan juga mudah dipahami oleh pasien. Dan terhindar dari kesalahan yang fatal dalam pengobatan sehingga menarik perhatian dan rasa percaya dari pasien terhadap kemampuan para karyawan atau petugas medis
4. Berdasarkan dari dimensi emphaty (empati), para petugas sudah cukup memberikan perhatian kepada para pasien, dan petugas pun memberikan sikap bersahabat dan perduli kepada pasien. Dan juga para petugas memahami semua keluhan dari para pasien, petugas pun tidak membedakan pasien, serta terbuka dengan para pasien sehingga menimbulkan rasa yang nyaman dan juga kesan baik di pasien.

5. Berdasarkan dari dimensi tangible (nyata), dapat dilihat dari hasil yang ada dilapangan dapat diketahui bahwa keadaan lingkungan dan juga gedung rumah sakit umum daerah gandum palembang. bersih dan juga rapi dan begitu pula dengan penampilan gedung dan juga penampilan dengan para petugas rumah sakit, sedangkan peralatan medis cukup lengkap dan memadai dengan baik, serta fasilitas yang sudah cukup baik juga.

SARAN

Berdasarkan dari hasil penelitian di lapangan dapat disimpulkan oleh penulis, dari itu penulis memberikan beberapa sarannya sebagai berikut ini:

1. Diharapkan dapat Terus memperbaiki dan juga dapat meningkatkan sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit umum daerah gandum kota palembang, dan juga dalam administrasi atau pencatatan dan serta membuat kebijakan penambahan jam buka pelayanan.
2. Diharapkan lebih terus memperhatikan dan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia (petugas) khususnya menyangkut bidang pelayanan kesehatan rumah sakit.
3. Diharapkan lebih meningkatkan kreatifitas para petugas rumah sakit agar dapat meningkatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik lagi.
4. Mengingat bahwa sikap tenaga kesehatan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien maka di harapkan lebih memperhatikan cara memperlakukan pasien, dan juga menanggapi setiap keluhan yang di derita dari para pasien dengan lebih maksimal dan sebaik mungkin

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Tjandra Yoga. (2004). Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi 2. Jakarta: UI Press.
- Effendi, (2009). Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kasmir. S.E M.M (2005). Bank dan lembaga keuangan lainnya. Jakarta: P T Raja Grafindo Persada.
- Lijan Poltak sinambella. dkk. (2011). Reformasi pelayanan publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mubarak & Chayatin. (2009). Pendidikan Kesehatan, Jakarta: EGC Moleong,
- Lexy J. 2009. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. (2001). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta CV
- Sugiyono, (2012). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: ALFABETA
- Sudarma, Momon. 2008. Sosiologi Untuk Kesehatan Jakarta: Salemba Medika.
- Tjiptono. Chandra. (2005). Service Satisfaction. Edisi Yogyakarta: Andi Offset.
- Thabray, Hasbullah. (2015). Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada.

Uma Sekaran, 2006. Research Methods For Busineis. Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Empati

Undang undang kesehatan NO 23 Tahun 1992 Tentang kesehatan

Undang undang Dasar 1945 Pasal 29 H Ayat (1) Fasilitas kesehatan bagi masyarakat

Undang undang NO 17 Tahun 2023 Bab (1) Tentang pelayanan kesehatan

Undang undang NO 44 Tahun 2024 Tentang rumah sakit Undang undang NO 29 Tahun 2024 Tentang praktik kedokteran

Undang Undang RI nomor 40 Tahun 2023 Tentang syistem jaminan social nasional.