

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DILIHAT DARI BUDAYA MASYARAKAT
(STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT UMUM MAYJEN HA THALIB
KABUPATEN KERINCI)**

**SYAMSU RIZAL, S.AP¹,
NANIK MANDASARI, S.IP.M.Si², EKA SEPTIANI, S. Sos., M. Si³**

STIA NUSANTARA SAKTI SUNGAI PENUH

Email :

syamsurizal@gmail.com
nanikmandasari@gmail.com
ekaseptiani@gmail.com

ABSTRACT

Degree Programme in Nusa STIA Sungai Penuh, Service analysis seen from the culture of the community (Case Study at RSUD Mayjen HA Thalib Kerinci). The purpose of this study was to determine the views from the Quality Service Culture Society (Case Study at RSUD Mayjen HA Thalib Kerinci). The research method used is a qualitative approach. Informants in this study are those that are directly related to visits of Prime Service Culture Society (Case Study at RSUD Mayjen HA Thalib Kerinci) are clerks and the people who get service at RSUD Mayjen HA Thalib Kerinci. The research instrument is the researcher himself and collecting data through interviews and field observations. The indicators used in this study is the Tangible, Reability, Responsiviness, Assurance, Emphaty.

Keywords: Tangible, Reability, Responsiviness, Assurance, Emphaty

ABSTRAK

Program Sarjana pada STIA Nusa Sungai Penuh, Analisis Pelayanan Publik dilihat dari Budaya Masyarakat (Studi Kasus di RSUD MAYJEN HA THALIB Kabupaten Kerinci). Adapun tujuan dari Penelitian ini adalah Untuk mengetahui Pelayanan dilihat dari Budaya Masyarakat (Studi Kasus di Rsu Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci). Metode penelitian yang dipakai adalah metode pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini berasal orang yang berkaitan langsung dalam Pelayanan dilihat dari Budaya Masyarakat (Studi Kasus di Rsu Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci) yaitu Pegawai dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan pada RSUD Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci. Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri dan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi lapangan. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Tangible* (berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Respon), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati).

Kata kunci : Tangible, Reability, Responsiviness, Assurance, Emphaty

I. PENDAHULUAN

Tuntutan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan dewasa ini dirasakan sangat meningkat. Masyarakat pada umumnya tidak dapat lagi memenuhi kebutuhannya atas dasar standar pemerintah semata, melainkan telah dituntut adanya pelayanan prima yang ditentukan oleh kebutuhan masyarakat sendiri. Kebutuhan tersebut ditujukan baik terhadap barang privat (*private goods*) maupun terhadap barang publik (*public goods*). pelayanan barang privat dapat dipenuhi melalui mekanisme pasar, sementara barang publik tidak dapat dipenuhi melalui mekanisme pasar melainkan harus melalui pengaturan yang dilakukan oleh pemerintah

Keberhasilan sebuah organisasi dalam pelayanan publik sangat tergantung dengan sejauh mana sumber daya manusia yang terdapat dalam institusi tersebut dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan organisasi dalam memberikan pelayanan prima kepada publik. Seperti diketahui bahwa organisasi dapat mengejar tujuan dan sasaran yang ingin dicapai secara lebih efisien dan lebih efektif dengan tindakan yang dilakukan secara bersama-sama. Hal ini memiliki arti bahwa dalam menjaga kelangsungan organisasi diperlukan adanya sikap/perilaku yang mendukung dari para karyawan organisasi secara baik.

Pelayanan prima pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai Pelayanan prima yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak di ilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas Pelayanan prima yang diberikan oleh pemerintah.

Minimnya sarana berupa tempat parkir pengguna layanan di Rumah Sakit Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci. Area tempat parkir yang disediakan untuk pengguna layanan masih sempit, sehingga masyarakat yang datang ke Rumah Sakit Umum Kabupaten Kerinci menempatkan kendaraannya di sembarang tempat hingga di depan Rumah Sakit Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci. Penataan dalam menempatkan kendaraan terlihat tidak rapi sehingga dapat mengganggu pengguna kendaraan lainnya ketika hendak masuk dan hendak keluar.

Adanya pengaduan atau keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan publik, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit yang tidak sesuai dengan budaya mereka dalam mendapatkan pelayanan seperti biasanya. Masyarakat masih menganggap prosedur pelayanan terlalu rumit sehingga sulit dipahami dan dilaksanakan.

Adapun yang menjadi fenomena dalam penelitian ini adalah

1. Kurangnya kejelasan dari pihak Rumah Sakit Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci tentang budaya dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan menimbulkan keluhan dari masyarakat
2. Masih ada masyarakat yang enggan untuk meminta tolong kepada petugas dan masih ada masyarakat yang ragu tidak bisa berkomunikasi dengan petugas pelayanan di Rumah Sakit Umum.
3. Masih ada masyarakat yang beranggapan bahwa petugas kesehatan tidak bisa untuk bersikap atau berperilaku ramah dengan baik terhadap masyarakat, tidak bisa bersahabat, kurang tanggap terhadap keinginan masyarakat yang berkunjung.

4. Masyarakat hanya menyampaikan kritik dan saran kepada sesama masyarakat yang datang.

Dari uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti dalam bentuk jurnal dengan judul *“Analisis Pelayanan dilihat dari Budaya Masyarakat (Studi Kasus di Rumah Sakit Umum Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci)”*

Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah adalah bagaimanakah analisis pelayanan dilihat dari budaya masyarakat (Studi Kasus di Rumah Sakit Umum Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci)?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari Penelitian ini adalah Untuk mengetahui Pelayanan dilihat dari budaya masyarakat (Studi Kasus di Rumah Sakit Umum Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci)

Tinjauan Pustaka

Administrasi

Dalam pergaulan kita sehari-hari di Indonesia perkataan administrasi di penggunaan dalam dua kata yaitu administrasi arti sempit dan administrasi arti luas.

1. Administrasi dalam arti sempit yaitu kegiatan-kegiatan yang bersifat tulis menulis mengadakan catatan-catatan segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi atau usaha, jadi pada umumnya pekerjaan tata usaha, seperti pekerjaan mengetik, mengirim surat mencatat keluar atau masuknya surat, menyimpan arsip dan pekerjaan sekretariat lainnya.
2. Administrasi dalam arti luas yaitu kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu atau suatu proses yang pada umumnya terdapat semua usaha kelompok, negara, militer, sipil besar atau kecil dan sebagainya.

Selanjutnya menurut Atmosudirjo (2008:38) administrasi adalah merupakan suatu perwujudan tertentu di dalam masyarakat moderen, administrasi berkaitan dengan organisasi, jadi barang siapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup disitu terdapat administrasi.

Pengertian Budaya

Menurut Supartono(2004:31) budaya merupakan manifestasi dari cara berfikir, sehingga menurutnya pola kebudayaan itu sangat luas sebab semua tingkah laku dan perbuatan, mencakup di dalamnya perasaan karena perasaan juga merupakan maksud dari pikiran.

Kemudian menurut Tampubolon (2004:184) mendefinisikan budaya adalah segala sesuatu yang dilakukan, dipikirkan, dan diciptakan oleh manusia dalam masyarakat, serta termasuk pengakumulasian sejarah dari objek-objek atau perbuatan yang dilakukan sepanjang waktu.

Pengertian Masyarakat

Masyarakat adalah sekelompok orang yang memiliki perasaan sama atau menyatu satu sama lain karena mereka saling berbagi identitas, kepentingan-kepentingan yang sama, perasaan memiliki, dan biasanya satu tempat yang sama (Suriadi, 2005: 41). Menurut kodratnya, manusia tidak dapat hidup menyendiri, tetapi harus hidup bersama atau berkelompok dengan manusia lain yang dalam hubungannya saling membantu untuk dapat mencapai tujuan hidup menurut kemampuan dan kebutuhannya masing-masing atau dengan istilah lain adalah saling berinteraksi.

Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1982 : 98) adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Kotler (2005 : 276), adalah aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produknya mungkin terikat atau tidak terikat pada produk fisik.

Sedangkan H.A.S. Moenir (1992 : 321) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses penggunaan akal pikiran, panca indera, dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.

H.A.S Moenir (1992 : 85) membagi pelayanan secara umum menjadi dua jenis utama, yaitu:

- a. Layanan fisik, yang sifatnya pribadi sebagai manusia.
- b. Layanan administratif, yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi.

Menurut Batinggi (2008 : 432), pelayanan umum lahir karena adanya kepentingan umum. Pelayanan umum bukanlah tujuan, melainkan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. pelayanan terdiri dari empat faktor, yaitu:

- a. Sistem, prosedur, dan metode
- b. Personel, terutama ditekankan pada perilaku aparat
- c. Sarana dan prasarana
- d. Masyarakat sebagai masyarakat.

Fandy Tjiptono (2004 : 542) mengemukakan empat aspek dalam pelayanan yakni:

- a. *Intangibility*, atau tidak memiliki wujud
- b. *Inseparability*, atau bersifat dijual terlebih dahulu, baru kemudian dipakai dan diproduksi secara bersamaan
- c. *Variability*, atau memiliki banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis
- d. *Perishability*, atau merupakan komoditas.

Zeithaml (2004 : 98) mengemukakan bahwa baik atau tidaknya pelayanan dapat dilihat dari seberapa besar dimensi kualitas pelayanan, seperti:

- a. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan pemberian layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para masyarakat dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat
- c. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi masyarakatnya
- d. Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahamai masalah masyarakatnya dan bertindak demi kepentingan masyarakat, serta memberikan perhatian personal kepada para masyarakat dan memiliki jam operasi yang nyaman
- e. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan

Taliziduhu (2000 : 59-60) menyatakan bahwa layanan dapat diartikan sebagai produk dan dapat juga diartikan sebagai cara atau alat yang digunakan oleh *provider* (penyedia layanan) dalam memasarkan atau mendistribusikan produknya. Jika barang dan jasa dianggap sebagai produk (komoditi), maka perdagangannya dapat disertai dengan layanan sebagai cara atau alat.

Adapun yang dimaksud Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Indikator Pelayanan

Menurut Firasimon dalam Budiman di dalam kajian (Reformasi Pelayanan Publik 2010 : 7). Ada 5 (lima) indikator untuk melihat pelayanan adalah sebagai berikut :

1. *Tangible* (berwujud)
Terdiri dari Penampilan petugas, Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan dan Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. *Reability* (Kehandalan)
Terdiri dari Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, Memiliki Standar pelayanan yang jelas, Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan dan Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.
3. *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan)
Terdiri dari Merespon setiap pelanggan, Pelayanan dengan cepat dan tepat, Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, Respon keluhan pelanggan.
4. *Assurance* (Jaminan)
Terdiri atas Jaminan Tepat waktu pelayanan, dan Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan.
5. *Emphaty* (Empati)
Terdiri atas Mendahulukan kepentingan pengguna layanan, Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, Tidak diskriminasi dan Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Firasimon dan Budiman (2010 : 7) terdapat 5 tolak ukur dalam pelayanan prima, yaitu:

1. *Tangible* (berwujud)
2. *Reability* (Kehandalan)
3. *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Emphaty* (Empati)

Agar penelitian lebih terarah dan untuk menghindari kesalahan penafsiran istilah dalam penelitian Indikator yang di gunakan adalah secara umum Pelayanan Prima dilihat dari Budaya Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Camat Gunung Kerinci)

Gambar1.1
Kerangka pemikiran

VARIABEL

INDIKATOR

**PELAYANAN DILIHAT DARI
BUDAYA MASYARAKAT**

1. *Tangible* (berwujud)
2. *Reability* (Kehandalan)
3. *Responsiviness*
(Respon/Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Emphaty* (Empati)

Sumber: Firasimon dkk (2010 : 7)

II. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Nawawi (2007 : 33), mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau tunggal, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Selain itu, penelitian Kualitatif juga terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah, keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya, sehingga bersifat sekedar untuk mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti.

Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Prima dilihat dari Budaya Masyarakat (Studi Kasus di Rumah Sakit Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci), Penulis menerapkan pendekatan penelitian Kualitatif yaitu analisa yang berdasarkan teori-teori yang ada hubungannya dengan permasalahan yang diteliti.

Informan

Informan Dalam Penelitian ini berasal dari orang yang berkaitan langsung dalam Pelayanan Prima dilihat dari Budaya Masyarakat (Studi Kasus di Rumah Sakit Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci) yaitu Pegawai dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan pada Rumah Sakit Umum Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci. Adapun informan ini adalah sebagai berikut :

Table 1.1.
Daftar Informan

NO	NAMA	JABATAN
1.	Nafrizal Jaya.,S.KM.MM	Kabid Pelayanan
2.	Hj.Lily aznimar.,S.KM.,M.Si	Kabag Tata Usaha
3.	Arya Verma Sari.,S.KM.,MARS	Kasubag umum dan Perlengkapan
4.	Mulyati.,A.MK.S.Sos	Kasubag rekam medis dan pelaporan
5.	Muryati.S.Sos	Petugas pelayanan
6.	Rika Safiona	Masyarakat
7.	Venty Andriani	Masyarakat
8.	Safrial	Masyarakat
9.	Syamsidir	Masyarakat
10.	Netra Moti	Masyarakat

Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara dengan informan yang berkaitan dengan masalah penelitian, dan juga melalui observasi atau pengamatan langsung terhadap objek penelitian.

Sedangkan, data sekunder adalah data yang diperoleh baik dalam bentuk angka maupun uraian. Dalam penelitian ini data-data sekunder yang diperlukan antara lain: Literatur yang relevan dengan judul penelitian, misalnya materi atau dokumen-dokumen dari pada Pelayanan Prima dilihat dari Budaya Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Camat Gunung Kerinci), serta karya tulis yang relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam memperoleh data-data yang dibutuhkan, yaitu melalui teknik pengumpulan data dengan Wawancara.

Wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Pedoman wawancara digunakan untuk mengingatkan peneliti mengenai aspek-aspek yang harus dibahas dan dibahas juga menjadi daftar pengecek atau checklist apakah aspek-aspek relevan tersebut telah dibahas atau ditanyakan dengan pedoman demikian peneliti harus bagaimana pertanyaan tersebut akan dijabarkan secara konkrit dalam kalimat tanya, sekaligus menyesuaikan pertanyaan dengan konteks aktual saat wawancara.

Alat Pengumpulan Data

Adapun alat dalam penelitian Pelayanan dilihat dari Budaya Masyarakat (Studi Kasus di Rumah Sakit Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Pensil / pena
2. Buku / kertas
3. Laptop / notebook
4. Kamera
5. Penggaris
- 6.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sejarah Rumah Sakit Umum Mayjen H.A. Thalib Kabupaten Kerinci

Sebelum tahun 1951, Bapak H. Mukhtarudin yang pada saat itu menjabat sebagai ketua DPRGR, mencetuskan bahwa di Kabupaten Kerinci sudah saatnya didirikan Rumah Sakit untuk menangani masalah kesehatan yang dihadapi saat itu seperti wabah cacar yang menewaskan ratusan warga setempat. Dengan segala keterbatasan, tenaga kesehatan berupaya mengobati warga, sampai terjadi perawat harus memanjat pohon kelapa untuk mengambil buah kelapa dan membawanya turun dan menggigit buah tersebut kemudian dipergunakan sebagai cairan infus. Sangat memprihatinkan pada saat itu.

Pada tahun 1951 sewaktu bung hatta datang berkunjung ke Kerinci beliau meresmikan pembangunan 3 (tiga) buah gedung yaitu :

1. Gedung SD Negeri Koto Keras
2. Gedung SMP Negeri 1 Sungai Penuh
3. Gedung Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kerinci

Sejak tahun 1951 mulailah dibangun gedung rumah sakit umum daerah kabupaten kerinci yang kemudian selesai pada tahun 1953. Sebelumnya gedung Rumah Sakit Umum Mayjen H.A. Thalib Kabupaten Kerinci menempati sebuah rumah yang merupakan gedung Akademi Administrasi Negara (AAN) yang

mempunyai kapasitas 30 tempat tidur dan 2 bangsal laki-laki dan perempuan yang dilengkapi dengan sebuah mobil ambulance yang multiguna. Amabulance digunakan untuk perjalanan dinas, merujuk pasien, menjemput gaji dan lain-lain.

Menurut Peraturan Bupati Kerinci nomor 206 tahun 2008 tentang pengelolaan keuangan pada layanan umum daerah Kabupaten Kerinci memutuskan antara lain:

1. Badan Layanan Umum Daerah, yang selanjutnya disingkat BLUD, adalah instansi dilingkungan Pemerintah Kabupaten Kerinci yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan / jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatan didaskan kepada prinsip efisiensi dan produktifitas.
2. Pejabat Pengelola BLUD adalah pimpinan BLUD yang bertanggung jawab terhadap kinerja operasional BLUD yang terdiri atas pimpinan, pejabat keuangan, dan pejabat teknis yang sebutannya sesuai dengan nomeklatur yang berlaku pada BLUD yang bersangkutan.
3. BLUD beroperasi sebagai perangkat kerja Pemerintah Daerah Kabupaten Kerinci untuk tujuan pemberian pelayanan umum secara lebih efektif dan efisien sejalan dengan praktek bisnis yang sehat, yang pengelolaannya dilakukan berdasarkan kewenangan yang didelegasikan oleh Bupati.
4. BLUD bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan penyelenggaraan tugas-tugas pemerintah dan / Pemerintah Daerah dalam memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa dengan meberikan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan berdasarkan prinsip ekonomi dan produktifitas, dan penerapan praktek bisnis yang sehat. Saat itu jumlah pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kerinci berjumlah lebih kurang 18 orang.

Rumah Sakit Umum Mayjen H.A. Thalib Kabupaten Kerinci adalah Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Kerinci dengan kualifikasi kelas/type C (Unit Swadana Daerah) yang beralamat di jalan Basuki Rahmat Sungai Penuh Kerinci.

Rumah Sakit Umum Mayjen H.A. Thalib Kabupaten Kerinci didirikan pada tahun 1953 dengan jumlah tempat tidur pada awalnya sebanyak 20 buah dan kemudian berkembang sampai saat ini menjadi 92 tempat tidur. Bangunan gedung berdiri diatas lahan seluas 2,5 Ha. Berdasarkan Perda Kabupaten Kerinci Nomor 4 tahun 1995, Rumah Sakit Umum Mayjen H.A. Thalib Kabupaten Kerinci secara teknis operasional bertanggung jawab kepada Pemerintah Kabupaten Kerinci dan secara teknis fungsional berkoordinasi dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Kerinci.

Melalui Keputusan Bupati Kerinci Nomor 228 Tahun 2003 Rumah Sakit Umum Mayjen H.A. Thalib Kabupaten Kerinci dengan Perda No 2 Tahun 2005 Rumah Sakit Umum Mayjen H.A. Thalib Kabupaten Kerinci berganti nama menjadi Rumah Sakit Umum Mayjen H.A. Thalib Kabupaten Kerinci. Rumah Sakit Umum Mayjen H.A. Thalib Kabupaten Kerinci merupakan Rumah sakit Rujukan bagi :

1. Puskesmas perawatan sejumlah 4
2. Puskemas non perawatan 14
3. Unit Pelayanan Kesehatan lainnya.

Visi, Misi dan Motto Rumah Sakit Umum Mayjen H.A. Thalib

“ Menjadi Pusat Pelayanan prima dan mampu memberikan Pelayanan yang paripurna”

MISI

1. Memberikan layanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan

2. Mewujudkan Pelayanan yang kompleks dan berkualitas bagi semua lapisan masyarakat.
3. Mewujudkan profesionalisme SDM Rumah Sakit yang sejahtera
4. Mengembangkan peralatan Rumah sakit yang ideal dan canggih
5. Mengembangkan bangunan fisik Rumah Sakit ideal dan asri
6. Menciptakan suasana kerja yang harmonis dalam kebersamaan
7. Berperan aktif mendukung peningkatan derajat kesehatan masyarakat Kerinci menuju kerinci sejahtera.
8. Berperan aktif mendukung upaya pemerintah dalam mewujudkan Kerinci sejahtera berbasis ekonomi kerakyatan.

Definisi Operasional Variabel

Dalam melakukan penelitian ini penulis hanya menggunakan 1 (satu) Variabel bebas yaitu pelayanan dilihat dari budaya masyarakat (Studi Kasus di Rumah Sakit Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci)

Untuk mendapatkan data pelayanan dilihat dari budaya masyarakat (Studi Kasus di Rumah Sakit Umum Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci), peneliti selain melakukan pengamatan langsung juga melakukan wawancara bebas tanpa terikat dengan pegawai pada Rumah Sakit Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci dan masyarakat.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public sedangkan pelayanan menurut penulis adalah usaha melaksanakan pelayanan dengan semaksimal mungkin sesuai dengan peraturan dan kebutuhan yang di perlukan dalam pelayanan publik.

Pelayanan yang dikembangkan berdasarkan budaya kebutuhan pelayanan masyarakat memiliki beberapa indikator atau faktor-faktor yang mempengaruhinya, yaitu :

1. *Tangible* (berwujud)
2. *Reability* (Kehandalan)
3. *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Emphaty* (Empati)

Hasil Penelitian

Untuk mengetahui pelayanan prima dilihat dari budaya masyarakat di Rumah Sakit Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci saat ini, peneliti menggunakan lima budaya kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Firasimon dkk (2010 : 7), yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci.

***Tangible* (Berwujud)**

Tangible (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan RSUD Mayjen HA Thalib Kerinci namun sebaliknya jika budaya ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabag Tata Usaha RSUD Mayjen HA Thalib Kerinci yaitu dengan Ibu Hj.Lily Aznimar.,S.KM.,M.Si beliau mengatakatakan bahwa :

“Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di RSUD Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan”
(Wawancara : 29 Juli 2020).

Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Arya Verma Sari.,S.KM.,MARS merupakan Kasubbag Umum dan Perlengkapan dalam wawancara yang dilakukan penulis beliau mengatakan bahwa :

“Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut. Selain itu, penampilan pegawai pelayanan di RSUD Mayjen HA Thalib Kerinci sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah kabupaten yaitu seragam pegawai negeri”
(Wawancara : 29 Juli 2020).

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Saprial Masyarakat Kelurahan Siulak Deras sebagai pengguna layanan mengatakan bahwa :

“Penampilan pegawai di RSUD Mayjen HA Thalib Kerinci sudah rapi dan tidak berantakan dan penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan. Kita sebagai pegawai pelayanan sudah mencoba berpenampilan rapi dan sudah sesuai ketentuan yang diberikan oleh pihak RSUD Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci.”
(Wawancara : 29 Juli 2020).

Kemudian Berkaitan dengan kenyamanan tempat pelayanan Kasubbag TU di RSUD Mayjen HA Thalib Kerinci yaitu dengan Ibu Arya Verma Sari.,S.KM.,MARS, menjelaskan bahwa :

“Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan karena jika masyarakat harus menunggu dengan suasana ruangan yang tidak nyaman maka masyarakat pun akan menjadi tidak nyaman. Jika pengguna layanan harus mengantri dengan suasana nyaman dan bersih maka masyarakat akan bersedia untuk bersabar. Tetapi sebaliknya jika proses pelayanan lama dan tempat pelayanan kurang nyaman dan tidak bersih maka masyarakat tidak akan merasa nyaman. Oleh karena itu, masih terdapat keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan terkait kenyamanan tempat pelayanan. Masyarakat menyampaikan bahwa jika sudah siang hari ruangan menjadi panas walaupun sudah ada kipas angin”
(Wawancara : 02 Agustus 2020).

Selanjutnya menurut pernyataan lain dikatakan oleh Rika Safiona salah seorang masyarakat Sungai Sirih Kecamatan Gunung Kerinci yang peneliti wawancarai mengatakan bahwa :

“Tempat pelayanan ini belum nyaman karena banyak kertas yang berantakan di atas meja dan belum tertata dengan rapi, selain itu tempat ini belum menggunakan AC jadi ketika siang hari sangat terasa panas.”
(Wawancara : 02 Agustus 2020).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Netra Moti, mengatakan bahwa :

“Rumah Sakit Umum sudah memberikan kemudahan kepada saya dalam proses pelayanan sehingga saya sudah tidak kebingungan dalam mengurus keperluan atau dalam mencari syarat-syarat yang dibutuhkan dan pegawai di sini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pengguna layanan. Contohnya selama ini ketika saya mengurus keperluan di sini, tidak dipersulit.”
(Wawancara : 02 Agustus 2020)

Kemudian menurut ibu Rika Safiona juga menjelaskan dan mengatakan bahwa :
“Sepengetahuan saya pegawai di sini sudah disiplin dalam memberikan pelayanan, meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai layanan tetap melayani sampai urusan saya selesai, pegawai di sini juga disiplin, disiplin yang saya tahu itu ketika melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pelayanan untuk mengurus keperluannya”.
(Wawancara : 02 Agustus 2020).

Dari hasil wawancara mengenai *Tangible* (berwujud) pada Rumah Sakit Mayjen HA Thalib Kerinci maka dapat diambil kesimpulan bahwa budaya pelayanan dilihat dari *Tangible* (berwujud) bahwa pegawai pada RSUD sudah berpakaian dengan baik dan rapi sesuai dengan ketentuan dalam pemakaian seragam, kenyamanan tempat dalam mendapatkan pelayanan masih kurang baik, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan di RSUD Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci cukup baik dan pegawai dalam memberikan pelayanan cukup disiplin.

Reliability (Kehandalan)

Reliability (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan.

Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di RSUD Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci dapat terlihat dari :

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama pada Surat Keterangan Sehat, maka pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut. Dari ketidak cermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab

tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik.

Menurut Venti Andriani selaku pengguna layanan pada RSUD Mayjen HA Thalib Kerinci yang peneliti wawancarai, mengatakan bahwa :

“Pegawai disini sudah cermat. Selama saya mengurus keperluan belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan.”
(Wawancara : 02 Agustus 2020).

Pernyataan senada juga diperkuat Ibu Mulyati, AMK., S.Sos Kasubbag Rekam Medis dan Pelaporan RSUD Mayjen HA Thalib Kerinci, beliau mengatakan bahwa :

“Selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari SOP, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan. Misalnya untuk mengurus mutasi penduduk, pegawai memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan. Ketika pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak. Selama ini belum pernah ada dokumen yang kami keluarkan salah atau tidak lengkap. Selain itu kami juga melakukan rapat koordinasi secara rutin setiap 3 bulan sekali, untuk mengevaluasi dan memperbaiki kegiatan yang dilakukan”
(Wawancara : 7 Maret 2017).

Jelas sekali bahwa pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus cermat agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidacermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

Kemudian RSUD Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci sudah memiliki Standar pelayanan yang jelas dan terlihat pada Peraturan Bupati Kerinci Nomor 64 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik. Standar ini meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

Namun masyarakat sebagai pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standar pelayanan publik di RSUD Mayjen HA Thalib Kerinci seperti yang dikemukakan oleh bapak Syamsidir bahwa :

“Saya tidak tahu menahu masalah ada atau tidaknya standar pelayanan publik di kantor RSUD Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci, yang saya tahu saya mengurus keperluan saya kemudian dilayani dengan cepat dan selesai. Tapi sepertinya ada, cuma saya tidak tahu bagaimana standar pelayanan publik di sini”
(Wawancara : 02 Agustus 2020).

IBU Hj.Lily Aznimar., S.KM., M.Si Kabag Tata Usaha RSUD Mayjen HA Thalib Kerinci menjelaskan bahwa :

“SOP (*Standart Operasional Procedure*) kita ada dan sudah perbaharui sesuai dengan kondisi saat ini. Standar pelayanan atau SOP tersebut memang tidak kami pasang, karena itu berupa buku.”
(Wawancara : 02 Agustus 2020).

Dari hasil wawancara mengenai *Reliability* (Kehandalan) pada RSUD Mayjen HA Thalib Kerinci maka dapat diambil kesimpulan bahwa budaya pelayanan dilihat dari *Reliability* (Kehandalan) bahwa Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pada

RSU Mayjen HA Thalib sudah baik, proses pelayanan yang dilakukan oleh pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dan tidak semuanya masyarakat mengetahui standar pelayanan publik di RSU Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci.

Responsiviness (Ketanggapan)

Responsiviness (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada masyarakat. Untuk mengukur budaya *Responsiviness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di RSU Mayjen HA Thalib Kerinci bisa terlihat dari :

Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di RSU Mayjen HA Thalib Kerinci. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibutuhkan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan.

Seperti yang dikatakan oleh bapak Saprial yang mendapatkan pelayanan dalam wawancara yang dilakukan, bahwa :

“Pegawai disini sudah respon kami dalam mendapatkan pelayanan. Tapi ya ada satu pegawai yang saya lihat cuek. Saya tidak terlalu memperhatikan, yang jelas yang melayani saya itu pegawainya respon dan tanggap. ketika saya ingin mendapatkan pelayanan pegawai menanyakan keperluan saya”.
(Wawancara : 03 Agustus 2020).

Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Venty Andriani salah seorang masyarakat Desa Siulak Kecil, yang mengatakan bahwa :

“Pelayanan disini cepat dan tepat, tapi tergantung ada atau tidaknya pegawai. Jika pegawai cuma ada satu atau dua ya pelayanannya lama. Pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga saya tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan, contohnya ketika saya mengurus Surat Keterangan Bebas Narkoba pegawai langsung mengerjakan yang saya butuhkan”
(Wawancara : 03 Agustus 2020).

Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Seperti yang dikatakan oleh Venty Andriani mengatakan bahwa :

“Saya pernah melakukan pelayanan membuat Surat Rujukan keluarga saya untuk dirujuk berobat ke RS.M.Djamil Padang, dijanjikan Sore diberangkatkan untuk dirujuk ke padang memakai mobil ambulance, tapi Kenyataannya besok siang baru bisa berangkat. Itu kan tidak tepat waktu. Dikarenakan mobil ambulance belum pulang dari merujuk ke padang.

(Wawancara : 03 Agustus 2020).

Semua keluhan pasien direspon oleh pegawai, Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. RSUD Mayjen HA Thalib sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan.

Menurut Bapak Nafrizal Jaya.,S.KM.,MM selaku Kabid Pelayanan di RSUD Mayjen HA Thalib Kerinci beliau menjelaskan bahwa :

“ Pada RSUD Mayjen HA Thalib Kerinci menyediakan kotak saran untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di RSUD Mayjen HA Thalib Kerinci. Biasanya ketika ada keluhan masuk secara langsung kami langsung menanggapi. Selanjutnya keluhan akan disampaikan dan dibahas bersama pada rapat rutin 3 bulan yang telah diagendakan”

(Wawancara : 03 Agustus 2020).

Kemudian menurut Venty Andriani yang diwawancarai mengatakan bahwa :

“saya belum pernah mengatakan langsung tentang keluhan yang saya rasakan, cuma waktu itu saya lihat ada masyarakat yang mempunyai keluhan dan langsung disampaikan. Dan Pegawai menanggapi dengan meminta maaf dan mengatakan terima kasih”.

(Wawancara : 03 Agustus 2020).

Dari hasil wawancara mengenai *Responsiviness* (Ketanggapan) pada RSUD Mayjen HA Thalib Kerinci maka dapat diambil kesimpulan bahwa Pegawai pada RSUD Mayjen HA Thalib Kerinci sudah respon dengan baik, akan tetapi masih ada satu pegawai yang terlihat cuek, Pelayanan sudah cepat dan tepat namun masih terkadang ada juga keterlambatan dikarenakan sesuatu hal, RSUD Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci menyediakan kotak saran.

Assurance (Jaminan)

Assurance (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk melihat budaya *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di RSUD Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci dapat terlihat dari :

Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, Menurut Bapak Nafrizal Jaya.,S.KM.,MM selaku Kabid Pelayanan di RSUD Mayjen HA Thalib Kerinci beliau menjelaskan bahwa :

“ Pemanfaatan jaminan pelayanan kesehatan meliputi kemampuan petugas atas pengetahuan terhadap prosedur pelayanan yang tepat, kualitas keramah tamahan petugas, perhatian petugas kepada pasien, dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pengunjung terhadap pihak rumah sakit”

Hasil wawancara dengan pasien RSUD Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci yaitu dengan Venty Andriani mengatakan bahwa : “Menurut saya, jaminan pelayanan pegawai pada Rumah Sakit Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci kami manfaatkan dengan baik, hal ini terlihat dari petugas terhadap perilaku para petugas yang menumbuhkan kepercayaan kepada pasien untuk menciptakan rasa nyaman bagi para pasien, petugas kesehatan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani keluhan atau masalah pasien”.

Dari hasil wawancara mengenai *Assurance* (Jaminan) pada RSUD Mayjen HA Thalib Kerinci maka dapat diambil kesimpulan bahwa pasien telah memanfaatkan pelayanan kesehatan terhadap jaminan pelayanan di RSUD Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci .

***Empathy* (Empati)**

Empathy (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk melihat budaya *Empathy* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di RSUD Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci bisa terlihat dari :

Menurut Bapak Nafrizal Jaya., S.KM., MM selaku Kabid Pelayanan di RSUD Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci beliau menjelaskan bahwa :

“Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Rumah Sakit harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Namun ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

(Wawancara : 04 Agustus 2020).

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Saprial mengatakan bahwa :

“Saya rasa tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting kan bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Jika memang teleponnya sangat penting, pegawai selalu meminta ijin kepada pengguna layanan terlebih dahulu”.

(Wawancara 04 Agustus 2020).

Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun, Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain.

Namun ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan.

Bapak Saprial Masyarakat Kelurahan Siulak Deras sebagai pengguna layanan yang peneliti wawancarai mengatakan bahwa :

“Pegawai di sini ramah, tapi tidak semua. Mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang ramah. Belum tahu juga kalau yang lain. Mudah-mudahan

ramah juga. Saya juga pernah melihat pegawai mengobrol dengan pegawai lain tapi tidak terus-terusan hanya mengobrol biasa”.

(Wawancara : 04 Agustus 2020).

Kemudian menurut Venty Andriani yang diwawancarai mengatakan bahwa :

“yang saya rasakan pegawai di sini belum semua ramah. Ada juga yang jarang ramah dengan pengguna layanan. Pegawai di sini yang kurang ramah, mungkin sedang ada sesuatu, jadi hanya menanyakan keperluan tanpa menyapa terlebih dahulu”.

(Wawancara : 04 Agustus 2020).

Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan, Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sikap ini harus dimiliki oleh pegawai layanan.

Peneliti juga mengamati bahwa pegawai pelayanan Rumah Sakit Umum Kerinci sudah semua memiliki sikap menghargai kepada pengguna layanan.

Seperti yang dikatakan Bapak Samsudin yang mengatakan bahwa :

“pegawai di sini sudah melayani dan menghargai saya, karena pegawai menanyakan apa keperluan saya, mengerjakan keperluan saya dalam hal pelayanan dan menghargai saya dalam berbicara”

(Wawancara : 04 Agustus 2020)

Dari hasil wawancara mengenai *Empathy* (Empati) pada Rumah Sakit Umum Kerinci maka dapat diambil kesimpulan bahwa keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Rumah Sakit Umum harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan, Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun, Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif dan Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dapat penulis tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Tangible* (berwujud)

Pegawai pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Kerinci sudah berpakaian dengan baik dan rapi sesuai dengan ketentuan dalam pemakaian seragam, kenyamanan tempat dalam mendapatkan pelayanan masih kurang baik, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Umum cukup baik dan pegawai dalam memberikan pelayanan cukup disiplin.

2. *Reability* (Kehandalan)

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pada Rumah Sakit Umum sudah baik, proses pelayanan yang dilakukan oleh pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dan tidak semuanya masyarakat mengetahui standar pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Kerinci.

3. *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan)

Pegawai pada Rumah Sakit Umum Kerinci sudah merespon dengan baik, akan tetapi masih ada satu pegawai yang terlihat cuek, Pelayanan sudah cepat dan tepat namun masih terkadang ada juga keterlambatan dikarenakan sesuatu hal, Rumah Sakit Umum Kerinci menyediakan kotak saran.

4. *Assurance* (Jaminan)

Pegawai di Rumah Sakit Umum Kerinci memberikan jaminan kurang tepat waktu dalam pelayanan.

5. *Emphaty* (Empati)

Keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Rumah Sakit Umum harus pendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan, Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun, Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif dan Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya dari lubuk hati yang paling dalam kepada:

1. Bapak Ketua STIA-Nusa MURLINUS, SH., M.H beserta staf akademik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan studi.
2. Bapak/Ibu Dosen, Pegawai STIA-NUSA Sungai Penuh yang telah memberikan pengetahuan, pengalaman, pengarahan selama penulis mengikuti pendidikan.
3. Kepada sahabat-sahabatku di STIA-NUSA yang telah memberi motivasi dan suport kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan jurnal ini.
4. Berbagai pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah ikut berpartisipasi memberikan kontribusi, arahan dan dorongan kepada Penulis dalam penyelesaian Jurnal ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, 2001. Penyusunan Standar Pelayanan Publik. Jakarta: LAN.
- Arikunto, 2004. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Yogyakarta: Rineka Cipta
- Alisyahbana, 2004. Pengaruh Kinerja Pelayanan Aparatur Kepolisian terhadap Kepuasan masyarakat". SINERGI Vol. 7 No. 1, 2004
- Atmosudirjo, 2008. Analisis kebijaksanaan Publik. Yogyakarta: Gajah mada University press.
- Bernadin, 2008. Studi tentang Pelayanan Program Jamkesda di Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. Jurnal Administrasi Negara, <http://ejurnal.fisipuntirta.ac.id/index.php/eJLAN/article/view/20/20>
- Barata, 2004. Management Kualitas Pelayanan Prima, PT Pinter Konsultama, Jakarta.
- Batinggi, 2001. Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS). Yogyakarta: Andi
- Dwiyanto, 2002. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada Univ. Press

- Fandy Tjiptono, 2004 Service Management, Mewujudkan layanan prima. Yogyakarta : Andi.
- Firasimon, 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta. Bumi Aksara
- Heri Sulisty, 2008. Beberapa Perspektif Pelayanan Prima”, Bisnis & Birokrasi, No. 3, Vol. IV, 1994. Jkt
- H.A.S. Moenir. 1992 Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Kotler, 2005. Prinsip-prinsip pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Lean, 2000. Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara
- Kepmenpan, 2004. Tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003, pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Osborne dan Gebler, 2003. Analisis Kinerja Pelayanan Instansi Pemerintah Studi Kasus di Kantor BPN Kota Semarang. Tesis. Semarang : MAP Undip.
- Siagian, 2008. Pengembangan Sumber Daya Insani, PT. Guming Agung, Jakarta.
- Sugiono, 2003. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi V. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.
- Taliziduhu, 2000. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe. Tesis. Magister Studi Pembangunan. USU. Medan.
- Thoha , 2001. Strategi Kepedulian pada Pelanggan”. Batam Centre, Batam.
- Tri Kadarwati, 2009. Efektivitas Pengelolaan Program jamkesda di Kabupaten Gorontalo. Jurnal Health and Sport, Vol.3
- Terry, 2005. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono. 2002, Analisis Kebijakan Publik, PT Hanindita Graya Widya, Yogyakarta.
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Wijayanti, 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Sentra Medika
- Zeithaml, 2004. Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi dan Strateginya. Jakarta: Bumi Aksara.