

## KUALITAS PELAYANAN RSUD PESAWARAN (STUDI PADA INSTALASI GAWAT DARURAT)

Dita Meinurisa<sup>1</sup>, Nana Mulyana<sup>2</sup>, Dewie Brima Atika<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Administrasi Publik, FISIP, Universitas Lampung

Jalan Soemantri Brodjonegoro No.1, Bandarlampung, Lampung, Indonesia, 35141

[nana.mulyana@fisip.unila.ac.id](mailto:nana.mulyana@fisip.unila.ac.id)

**ABSTRACT.** *The implementation of quality health services is one of the matters submitted to the regional government. This study aims to describe the quality of care for Emergency Room Installation (IGD) of the Regional Public Hospital of Pesawaran District with a focus on the variables of satisfaction, responsiveness, responsibility, transparency, accountability, and fairness. Through a descriptive qualitative approach the results of the study show that the quality of service in the IGD of RSUD Pesawaran District is quite good. It is necessary to procure a suggestion box for the absorption of aspirations from the people placed in a place that is easily seen as a form of input from the community in an effort to improve services. Pesawaran District Hospital also needs to improve the completeness and availability of medical devices, the feasibility of the room, the cleanliness of the action room and the patient's bathroom, and to improve the safety and comfort of the environment of the emergency room.*

**Keywords:** *health services, responsiveness, responsibility, transparency, accountability*

**ABSTRAK.** Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu urusan yang diserahkan kepada pemerintah daerah. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kualitas pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Sakit Umum Daerah Kabupaten Pesawaran dengan fokus pada variabel kepuasan, responsivitas, responsibilitas, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan. Melalui pendekatan kuantitatif deskriptif hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan di IGD RSUD Kabupaten Pesawaran cukup baik. Perlu adanya pengadaan sarana kotak saran untuk penyerapan aspirasi dari masyarakat yang diletakkan ditempat yang mudah dilihat sebagai bentuk masukan dari masyarakat dalam upaya meningkatkan pelayanan. RSUD Kabupaten Pesawaran juga perlu meningkatkan kelengkapan dan ketersediaan alat medis, kelayakan ruangan, kebersihan ruang tindakan dan kamar mandi pasien, serta meningkatkan keamanan dan kenyamanan lingkungan IGD.

**Kata kunci:** pelayanan kesehatan, responsivitas, responsibilitas, transparansi, akuntabilitas

### PENDAHULUAN

Sejak berlakunya otonomi daerah, pemerintah kabupaten/kota adalah pihak yang bertanggung jawab sepenuhnya dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008

tentang Pemerintah Daerah, yang menyatakan bahwa bidang kesehatan sepenuhnya diserahkan kepada daerah masing-masing yang setiap daerah diberi kewenangan untuk mengelola dan menyelenggarakan seluruh aspek kesehatan. Oleh karenanya pencapaian tujuan pembangunan kesehatan sebagian

besar berada di pundak pemerintah provinsi dan kabupaten/kota. Sehingga kebijakan dan aksi pemerintah daerah adalah kunci keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan di tingkat nasional.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Pesawaran diresmikan sejak 18 Desember 2013. RSUD ini berada di tepi Barat Jalan Raya Kedondong, Dusun Sukamarga, Kecamatan Gedongtataan, Kabupaten Pesawaran. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pesawaran ini masih setara dengan Rumah Sakit Tipe D, karena sarana, prasarana, dan sumber daya kesehatan di RSUD Pesawaran yang masih sangat terbatas.

Setelah beroperasi sejak tahun 2013, RSUD Kabupaten Pesawaran memiliki masalah sesuai yang diungkapkan oleh Bapak M. Suhendar selaku Kepala Ruang IGD Rumah Sakit Pesawaran. Beliau mengungkapkan bahwa di ruang IGD khususnya ada banyak kekurangan seperti adanya kekurangan pada sumber daya manusia, tenaga medis yang masih belum cukup seperti tenaga spesialis yang faham untuk menangani pasien IGD, obat-obatan, alat-alat medis seperti rongen, ruang rekam medik khusus di IGD, dan juga tenaga khusus yang melayani bagian administrasi.

Adanya gambaran kondisi diatas, tentunya para pelayan yang ada di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pesawaran hanya bisa memberikan pelayanan seadanya fasilitas yang masih terbatas kepada pasien semaksimal mungkin dengan mempertimbangkan juga jumlah tenaga kerja ahli yang masih belum memadai. Sangat terlihat jelas bahwa antara jumlah tenaga kerja dengan fasilitas yang ada sangat tidak sebanding. Jumlah tenaga kerja yang lebih sedikit dibandingkan dengan

jumlah fasilitas IGD akan mengakibatkan pelayanan kesehatan yang tidak maksimal. Sehingga dibutuhkan penambahan dan pemenuhan untuk tenaga kerja pelayan kesehatan yang lebih spesifik sesuai dengan standar pelayanan gawat darurat di IGD rumah sakit.

Andhiny, dkk (2017) melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan organisasi publik menyimpulkan bahwa faktor penghambat pelayanan disebabkan faktor internal.

Berdasarkan uraian di atas, peran Pemerintah Daerah dan Instansi terkait dipandang penting untuk membantu memfasilitasi keperluan dan kekurangan yang ada di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Pesawaran demi tercapainya pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat selaku penerima pelayanan atau pasien pada khususnya sehingga dapat terciptanya masyarakat yang sehat dan sejahtera. Melihat dari permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yaitu tentang "Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Umum Tipe D (Studi di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pesawaran)".

## **METODE**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan campuran. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data wawancara mendalam, dokumentasi dan observasi. Adapun pengumpulan data melalui angket digunakan untuk menguatkan hasil penelitian yang diperoleh dengan tiga teknik sebelumnya.

Angket disebar pada 26 responden dari populasi sebesar 38 pasien yang peneliti ambil dari jumlah kunjungan pasien selama 2 bulan yaitu pada bulan Maret-April 2017. Untuk memudahkan

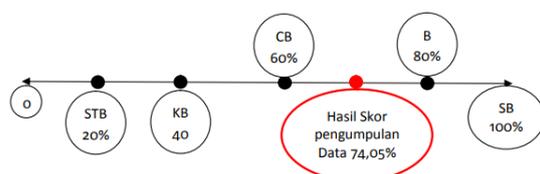
penelitian, fokus yang ditetapkan adalah kepuasan, responsivitas, responsibilitas, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Kepuasan*

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan IGD RSUD Kabupaten Pesawaran cukup baik. Hal tersebut bisa di lihat dari kepuasan yang dikemukakan oleh beberapa pasien dan/ atau masyarakat yang mengaku puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan selama di rawat di IGD RSUD Kabupaten Pesawaran. Selain dari hasil wawancara yang peneliti lakukan, kepuasan dari pasien/ masyarakat dapat di nilai dari hasil kuisioner yang peneliti sebarakan kepada 26 responden yang ada di IGD rumah sakit. Hal tersebut dilihat dari rekapitulasi data angket kepuasan pasien IGD rumah sakit dimana dari hasil penilaian tersebut diperoleh skor kepuasan pasien sebesar 74,05% dari kriterium yang telah ditetapkan, dan nilai ini terletak pada kategori interval cukup baik (lihat gambar 1).

**Gambar 1. Interval Skor Kepuasan IGD Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Pesawaran.**



Sumber : Olah Data, April 2017

Kategori penilaian dari pasien ini merupakan pencapaian yang telah diperoleh oleh pelaksana pelayanan di IGD rumah sakit, dan merupakan tolak ukur bagi para petugas pelayanan untuk bisa lebih meningkatkan pelayanannya supaya bisa memaksimalkan hasil penilaian yang telah di berikan

sebelumnya. Ini artinya kepuasan pasien sebagai penilaian pasca konsumsi layanan IGD rumah sakit belum sepenuhnya maksimal memenuhi harapan pasien, sebagaimana menurut Tjiptono dalam Kurniati (2013) pelayanan yang memuaskan adalah pelayanan yang di lakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa harapan dari masyarakat atau pelanggan. Sebab, memahami harapan masyarakat atau pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Berdasarkan dari pengamatan peneliti terhadap pelayanan yang diberikan oleh para petugas pelayanan di IGD rumah sakit Kabupaten Pesawaran sesuai dengan kualitas pelayanan prima yang dikemukakan oleh Sinambela (2010) yaitu pada aspek kondisional. Aspek kondisional yakni pelayanan yang diberikan di sesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada efesiensi dan efektivitas terhadap pelayanan publik. Kondisi yang ada di IGD rumah sakit yang masih terdapat kekurangan meskipun sudah banyak mengalami peningkatan terhadap pelayanannya ini, mendapatkan apresiasi dari masyarakat dan pasien dengan mendapatkan nilai kepuasan yang cukup baik dari masyarakat. Namun, para petugas pelayanan tidak boleh merasa puas dengan nilai yang telah didapat, dan harus bisa lebih meningkatkan pelayanannya kepada pasien.

Menurut Wibawa (2010) kepuasan menyangkut kepuasan masyarakat atau pihak yang di layani terhadap jumlah dan mutu produk (layanan), prosedur (jelas, mudah dan pasti), biaya (murah dan pasti), waktu (cepat dan pasti), keramahan, kebersihan, keindahan ruang dan gedung, kemudahan akses ke gedung lain, dan sebagainya.

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka konsumen yang dalam hal ini pasien dapat mengoreksi sampai dimana pelayanan yang terselenggara apakah baik atau buruk. Pasien yang puas terhadap pelayanan yang diberikan merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas, maka mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap pelayanan jasa rumah sakit, sebaliknya jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya terhadap pelayanan yang diterimanya di rumah sakit. Sehingga hal ini mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk pemakaian pelayanan yang di peroleh atau dirasakan sebelumnya.

### ***Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Responsivitas***

Berdasarkan fakta wawancara di lapangan terungkap bahwa pada proses perencanaan dan penetapan pelayanan gawat darurat RSUD Kabupaten Pesawaran melibatkan masyarakat secara tidak langsung. Yakni dengan cara mempertimbangkan kebutuhan masyarakat secara Kabupaten Pesawaran melalui pemetaan kebutuhan masyarakat Kabupaten Pesawaran seperti melihat komposisi kasus penyakit terbanyak, komposisi usia, bahkan komposisi jenis kelamin, dan lain sebagainya. Begitu juga dalam perencanaan sarana dan prasarana IGD rumah sakit juga melibatkan pasien secara tidak langsung melalui Karu (Kepala Ruangan) Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Kabupaten Pesawaran. Usulan data perencanaan sarana dan prasarana ini di dapatkan oleh Karu dengan melihat keadaan ruang, kebutuhan pasien, serta perkembangan masyarakat. Pada tiap tahunnya, Karu akan mengusulkan

kebutuhan ruang IGD kepada bagian sarana- prasarana rumah sakit. Lalu pengusulan sarana, prasarana, dan barang dari RSUD Kabupaten Pesawaran diajukan ke Dinas Kesehatan Kabupaten Pesawaran untuk selanjutnya di proses dan diserahkan kepada pihak Bappeda Kabupaten Pesawaran.

Peneliti menemukan fakta di lapangan bahwa pasien IGD Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pesawaran belum bisa menyampaikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka secara tidak langsung karena tidak tersedianya sarana seperti kotak saran di IGD rumah sakit. Untuk menyampaikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan pasien hanya bisa menyampaikan secara langsung kepada petugas kesehatan. Tindakan yang dilakukan oleh pihak RSUD Kabupaten Pesawaran dalam menanggapi aspirasi, kebutuhan, dan harapan dari pasien adalah hanya sebatas menganalisa, meng-crosscheck dari aspirasi, kebutuhan, dan harapan yang telah disampaikan tersebut tanpa bisa melakukan tindakan secara langsung terhadap aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, sudah sesuai dengan teori menurut Wibawa (2010) yang mengungkapkan bahwa responsivitas adalah relevansi program, kegiatan, dan pelayanan dengan kebutuhan atau harapan masyarakat. Informasi responsivitas suatu dinas bisa diamati dan di peroleh dengan melihat proses perencanaan dari dinas tersebut apakah partisipatif melibatkan masyarakat atau hanya bertindak sepihak dalam menyusun rencana. Informasi ini juga bisa diperoleh dengan melakukan wawancara kepada masyarakat apakah kegiatan layanan dinas telah sesuai dan relevan dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Mengenai kesesuaian harapan dan kebutuhan masyarakat dengan kegiatan

layanan yang di produksi oleh IGD rumah sakit, di temukan fakta di lapangan bahwa pihak RSUD Kabupaten Pesawaran belum bisa memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Pesawaran secara keseluruhan. Hal ini dikarenakan masih terbatasnya jumlah alat medis yang dimiliki oleh IGD RSUD Kabupaten Pesawaran. Namun, pihak RSUD Kabupaten Pesawaran telah mengupayakan untuk pengadaan dan pemenuhan sarana, prasarana, dan barang yang ada di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pesawaran untuk memaksimalkan pelayanan dan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Pesawaran serta untuk memenuhi standar IGD sesuai dengan tipe rumah sakit. Namun jika dilihat dari tahun sebelumnya, pengadaan sarana maupun prasarana dan barang di IGD rumah sakit sudah banyak mengalami peningkatan. Hal ini bisa dilihat dari banyaknya sarana dan prasarana yang sudah tersedia meskipun masih belum sepenuhnya memenuhi kelengkapan sesuai dengan standarnya.

Berdasarkan hasil analisis peneliti, bisa peneliti simpulkan bahwa kualitas pelayanan IGD RSUD Kabupaten Pesawaran sudah cukup baik (lihat gambar 2). Sebab, pihak RSUD Kabupaten Pesawaran sudah menanggapi aspirasi dari masyarakat dilihat dari kebutuhan serta harapan dari pasien/ masyarakat selaku konsumen layanan. Namun, peneliti menilai untuk penyerapan aspirasi, kebutuhan, dan harapan dari masyarakat tersebut masih kurang maksimal, sebab belum tersedianya kotak saran maupun akses lainnya untuk masyarakat pada umumnya dan pasien RSUD Kabupaten Pesawaran khususnya untuk menyampaikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka. Sedangkan untuk proses perencanaan layanan dan pengadaan sarana,

prasarana, maupun barang pihak RSUD Kabupaten Pesawaran melibatkan masyarakat secara tidak langsung dengan melihat kebutuhan maupun keadaan dari masyarakat Kabupaten Pesawaran.

### ***Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Responsibilitas***

Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa pihak, dapat diketahui bahwa RSUD Kabupaten Pesawaran sudah melaksanakan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang mengaturnya. Dalam hal ini tidak ditemukan suatu pelanggaran apapun oleh pihak RSUD Kabupaten Pesawaran baik peraturan perundang-undangan, peraturan menteri, maupun kebijakan pemerintah daerah yang mengikat. Hal ini sesuai dengan teori menurut Wibawa (2010) yang mengungkapkan bahwa responsibilitas adalah kepatuhan dinas terhadap peraturan perundang-undangan dan kebijakan publik yang mengikatnya.

Diketahui bahwa pelayanan di RSUD Kabupaten Pesawaran, termasuk di IGD rumah sakit memiliki SPM. Adapun SPM tersebut berupa Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 856/Menkes/SK/IX/2009 tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit dengan merujuk pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. SPM ini digunakan sebagai rujukan dan pedoman pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan gawat darurat di IGD rumah sakit. Namun, SPM ini hanya diketahui oleh pihak rumah sakit dan tidak diketahui atau dipublikasikan kepada publik. Artinya RSUD Kabupaten Pesawaran dikatakan sudah responsible karena sudah memiliki standar profesionalisme dan kompetensi yang tinggi untuk melakukan

penilaian terhadap sikap, perilaku, dan kebijakan organisasi publik yang berfungsi sebagai pertanggungjawaban subyektif. Namun, sangat disayangkan karena SPM ini tidak dipublikasikan kepada publik, sehingga yang mengetahui SPM tersebut hanya dari pihak internal rumah sakit saja, dan untuk pihak eksternal rumah sakit tidak mengetahui isi dari SPM yang di miliki oleh IGD rumah sakit.

Berdasarkan hasil analisis, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan IGD RSUD Kabuptaen Pesawaran sudah cukup baik. Dimana pelayanan IGD rumah sakit sudah memiliki SPM, berupa Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 856/Menkes/SK/IX/2009 tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit dengan merujuk pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.

#### ***Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Transparansi***

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan IGD RSUD Kabupaten Pesawaran sudah cukup baik. Sebab, seperti diketahui juga bahwa RSUD Kabupaten Pesawaran dihadapan instansi pemerintah seperti Dinas Kesehatan, Bappeda, dan Inspektorat Kabupaten Pesawaran sudah transparan dan terbuka dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. Namun untuk transparansi kepada publik, pihak rumah sakit belum sepenuhnya transparan. Hal ini bisa dilihat dari transparansi biaya dan juga ptugas penanggung jawab yang masih belum memenuhi standar penilaian transparansi. Untuk itu, diharapkan untuk kedepannya, pihak rumah sakit bisa mencantumkan informasi biaya pelayanan untuk pasien sehingga pasien bisa mengetahui kesesuain antara apa yang

mereka dapatkan dengan biaya yang harus mereka keluarkan untuk mendapatkan pelayanan, dan untuk para petugas pelayanan diharapkan bisa mengenakan alat pengenal yang menjadi identitas mereka, sehingga pasien/ masyarakat dapat mengetahui siapa yang menjadi penanggung jawab terhadap pelayanan yang mereka terima.

Sesuai dengan teori Sinambela (2010), transparansi merupakan pelayanan yang bersifat terbuka, tidak berbelit-belit, dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, dan disediakan memadai, serta mudah dimengerti. Adanya transparansi berarti, adanya ruang kebebasan untuk memperoleh informasi publik bagi warga yang membutuhkan.

Transparansi yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan akan memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan. Pentingnya informasi mengenai setiap aspek kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau oleh publik pada RSUD Kabupaten Pesawaran dapat memudahkan masyarakat untuk dapat melaksanakan kepengurusan administrasi pelayanan dengan mudah. Transparansi pada akhirnya akan menciptakan pemerintah yang bersih, efektif, efesien, akuntabel, dan responsif terhadap aspirasi dan kepentingan masyarakat.

#### ***Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Akuntabilitas***

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan di lapangan dengan beberapa instansi pemerintahan, peneliti menemukan fakta bahwa RSUD Kabupaten Pesawaran harus mengumpulkan laporan pertanggungjawaban kepada Dinas Kesehatan, Bappeda, dan Inspektorat yang secara rutin harus dikumpulkan dalam periode waktu tertentu.

Kepada pihak Dinas Kesehatan RSUD Kabupaten Pesawaran di haruskan mengumpulkan laporan berupa BOR, LOS, TOI, BTO, GDR, dan NDR secara rutin pada akhir tahun. Untuk laporan keuangan dan laporan jumlah pengunjung baik umum maupun peserta BPJS/Askes/Jamkesmas dikumpulkan secara rutin setiap bulannya. Untuk mutu laporan Dinas Kesehatan menilai bahwa laporan tersebut sudah diserahkan oleh pihak RSUD Kabupaten Pesawaran dengan mutu laporan yang sudah cukup baik.

Kepada pihak Bappeda, RSUD Kabupaten Pesawaran harus menyerahkan laporan untuk perencanaan sarana, prasarana dan barang yang akan di butuhkan oleh rumah sakit. Sedangkan kepada pihak Inspektorat setiap tahunnya RSUD Kabupaten Pesawaran harus menyerahkan laporan yang meliputi; Laporan Keuangan, Laporan Kepegawaian, dan Laporan Sarana-prasarana dan Laporan Kinerja. Untuk laporan tersebut sudah diserahkan RSUD Kabupaten Pesawaran melalui pihak Dinas Kesehatan, hal ini dikarenakan RSUD Kabupaten Pesawaran masih dibawah naungan Dinas Kesehatan dan belum berdiri sendiri dalam bentuk BLUD (Badan Layanan Umum Daerah).

Terkait akuntabilitas rumah sakit kepada masyarakat, RSUD kabupaten pesawaran memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tanggungjawab keselamatan dan keamanan pasien sebagai sebuah prioritas dari pelayanan di IGD rumah sakit. Dalam pelayanannya kepada pasien seluruh pegawai di IGD rumah sakit harus lebih memperhatikan keselamatan dari pasien yang ditanganinya tersebut. dengan mempertimbangkan betapa pentingnya misi rumah sakit untuk mampu memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik dengan mengurang medical error

terhadap pelayanan kepada para pasien. Akuntabilitas RSUD Kabupaten Pesawaran kepada pasien di IGD rumah sakit yaitu sudah adanya dokter penanggungjawab terhadap pelayanan kepada pasien, dan juga prosedur pelayanan yang diberikan kepada pasien sudah dilakukan dengan memperhatikan keselamatan dan kenyamanan maupun keamanan dari pasien.

Berdasarkan hasil analisis, peneliti menyimpulkan pelayanan IGD RSUD Kabupaten Pesawaran sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari hasil penelitian, dimana RSUD Kabupaten Pesawaran sudah memberikan laporan pertanggungjawaban tepat waktu dan sesuai dengan tolak ukur yang berlaku kepada pihak Inspektorat, Bappeda, dan Dinas Kesehatan Kabupaten pesawaran. Hal ini sudah sesuai menurut Wibawa (2010) yang mengungkapkan bahwa akuntabilitas suatu instansi pemerintahan di wujudkan dengan pertanggungjawaban setiap perilaku atau tindakan instansi pemerintah, baik dalam membuat kebijakan, mengatur, membelanjakan keuangan negara maupun melaksanakan penegakan hukum, dimana penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

### ***Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Keadilan***

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, diketahui bahwa menurut pendapat masyarakat pengguna layanan IGD, RSUD Kabupaten Pesawaran telah menyelenggarakan pelayanan kepada pasien IGD dengan adil, cepat dan tanggap. Dilihat dari pelayanan yang didistribusikan oleh petugas kesehatan baik dokter maupun perawat yang melayani pasien dengan tidak pandang

bulu dan tidak membeda-bedakan pelayanan antara pasien umum dengan pasien yang memakai kartu jaminan kesehatan seperti BPJS, askes, maupun jamkesmas. Hal ini sudah sesuai dengan kualitas pelayanan prima yang dikemukakan oleh Sinambela (2010) pelayanan yang tercermin dari persamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi di lihat dari aspek apapun terhadap pelanggan pelayanan khususnya dari segi suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lainlain.

Dilapangan masih terdapat keluhan yang dilontarkan oleh masyarakat mengenai keadaan gedung rumah sakit yang kurang nyaman. Hal ini disebabkan oleh kerusakan gedung IGD rumah sakit, dimana kerusakan dapat dilihat pada lantailantai IGD rumah sakit yang sudah banyak mengelupas dan juga atap gedung IGD rumah sakit yang sudah berlubang dan tampak rapuh, serta keadaan toilet IGD yang nampak kotor dan tidak terawat membuat pasien juga merasa kekurangan nilai aman dan nyaman dalam pelayanannya.

Kerusakan gedung IGD rumah sakit tentunya menimbulkan ketidaknyamanan pasien yang berada di ruangan IGD rumah sakit. Dimana seorang pasien yang sedang sakit tentunya memerlukan kondisi lingkungan yang nyaman serta aman selama masa perawatan intensif di IGD pada masa penanganan ataupun penyembuhannya. Selain menimbulkan ketidaknyamanan pada pasien, hal ini juga disayangkan oleh masyarakat karena seperti yang kita ketahui bahwa RSUD Kabupaten Pesawaran masih terbilang baru beroperasi dan baru dibangun. Sehingga kerusakan yang terjadi pada gedung IGD rumah sakit ini terkesan bahwa rumah sakit ini seperti tidak terawat dengan baik.

Adanya keluhan tentang sarana di IGD rumah sakit serta kamar mandi yang terlihat kotor belum sepenuhnya sesuai dengan pendapat Wibawa (2010), bahwa keadilan suatu dinas berarti proporsionalitas distribusi kegiatan dan pelayanan dinas menurut kebutuhan masyarakatnya. Artinya, keadilan menunjukkan kepantasan kebutuhan masyarakat bisa terpenuhi.

Jadi, berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan IGD RSUD Kabupaten Pesawaran sudah cukup baik. Dimana petugas kesehatan di IGD rumah sakit sudah memberikan pelayanan yang adil, cepat, dan tanggap kepada pasien tanpa membeda-bedakan pelayanannya terhadap pasien, baik pasien umum maupun pasien yang memiliki kartu jaminan kesehatan seperti BPJS, askes, jamkesmas, dan juga tidak mempedakan pelayanan berdasarkan suku ras, agama, golongan, status sosial, dan lainnya.

Berdasarkan semua penjelasan dari masing-masing dimensi pelayanan sesuai hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan penulis sebelumnya diketahui kualitas pelayanan di IGD RSUD Kabupaten Pesawaran sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari beberapa aspek yang sudah bisa dijalankan oleh pada petugas pelayanan dengan baik meskipun ada kekurangan yang masih harus dipenuhi maupun ditingkatkan baik oleh para petugas pelayanan maupun manajemen rumah sakit. Selain dari segi pelayanan, pihak rumah sakit juga diharapkan mampu meningkatkan keterbukaan informasi baik yang diminta maupun yang tidak diminta oleh publik dengan mempublikannya pada website rumah sakit ataupun milik pemerintah daerah sehingga masyarakat yang ingin mengetahui informasi mengenai pelayanan, sarana maupun prasarana

yang disediakan oleh rumah sakit bisa mengakses atau mengetahuinya dengan mudah.

## PENUTUP

Berdasarkan penelitian maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pesawaran sudah cukup baik. Berdasarkan dimensi kepuasan, responsivitas, responsibilitas, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dimana seluruh dimensi memiliki nilai cukup baik, hal ini dapat dilihat dari hasil penilaian kuisisioner yang memperoleh nilai sebesar 74,05%. Selain itu juga IGD rumah sakit sudah memiliki SPM (Standar Pelayanan Minimal), dan juga partisipati dalam penyerapan aspirasi, kebutuhan serta harapan dari masyarakat. Untuk tanggungjawab, transparansi, dan juga keadilan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit juga dinilai sudah cukup baik dalam pendistribusiannya.

## DAFTAR PUSTAKA

Andhiny, M.S., Mulyana, N., & Reza, A.F. (2017). "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) PT. Pelabuhan Indonesia II

(Persero) Cabang Panjang". *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan ADMINISTRATIO*, Vol. 8, No. 2, Juli - Desember 2017. pp. 202 - 214.

Kurniati, 2013. Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar. (Skripsi). Makassar: Universitas Hassanuddin.

Sinambela, Poltak. 2010. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Wibawa, Samudra. 2010. Mengukur Kinerja Dinas Kabupaten: Pemikiran Awal. *Jurnal Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan EGovernance)*. Graha Ilmu.

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintah Daerah

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 856/Menkes/SK/IX/2009 tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit.

