

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DIRUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH (RSKD) PROVINSI MALUKU

Alfani Omega Ferdinandus ¹⁾, Pieter Sammy Soselisa ²⁾, Hengky V.R. Pattimukay ³⁾
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia ^{1,2,3)}

Corresponding Author:

fannyomega03@gmail.com ¹⁾

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi di Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Provinsi Maluku. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah 10 orang pasien/keluarga pasien sebagai informan kunci, 2 orang petugas pendaftaran dan 1 orang petugas kasir sebagai informan pendukung. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat empat dimensi yang sudah diterapkan sesuai dengan standar pelayanan, yaitu dimensi Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan, dan Empati. Adapun dimensi yang belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan yaitu dimensi Responsif. Hal ini disebabkan karena mayoritas pasien mengalami waktu tunggu yang sangat lama sebelum bertemu dengan dokter.

Kata Kunci: Kualitas Layanan; Pelayanan publik; Administrasi

Abstract

This study aims to examine the quality of administrative services at the Special Regional Hospital (RSKD) of Maluku Province. This research employs a qualitative descriptive research design, which is intended to depict and describe the events and phenomena occurring on the ground, presenting data in a systematic, factual, and accurate manner concerning the facts or phenomena observed. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. The study's informants comprised 10 patients/family members as key informants, along with 2 registration staff and 1 cashier as supporting informants. Data analysis was conducted using three components: data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that four dimensions have been implemented according to service standards Physical Evidence, Reliability, Assurance, and Empathy. However, the Responsiveness dimension has not fully met the service standards due to the majority of patients experiencing lengthy waiting times before seeing a doctor.

Keywords: Service Quality; Public Service; Administration

PENDAHULUAN

Kualitas adalah tingkat keunggulan atau kesempurnaan suatu objek, produk, atau layanan (Kussoy, Lumanaw, and Raintung 2021). Kualitas mencakup berbagai aspek, seperti keandalan, ketepatan, keamanan, dan kepuasan pengguna. Kualitas yang baik berarti sesuatu yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan atau standar yang ditetapkan. Kualitas juga dapat diukur sebagai ukuran relatif dari sejauh mana suatu produk atau layanan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sementara itu, kinerja mengacu pada sejauh mana suatu tugas atau pekerjaan dilaksanakan dengan efisiensi, efektifitas, dan produktivitas. Kinerja yang baik melibatkan pencapaian tujuan, pemenuhan standar, dan penggunaan sumber daya yang tepat. Dalam lingkungan kerja, kinerja yang baik dapat meningkatkan produktivitas tim, menghasilkan hasil yang lebih baik, dan memberikan kepuasan kepada karyawan dan pelanggan.

Secara estimologi kata kinerja dapat disamakan artinya dengan kata performance yang berasal dari bahasa Inggris. Performance atau kinerja pada umumnya diberi

History:

Received : 25 November 2023
Revised : 10 Januari 2024
Accepted : 21 Juni 2024
Published : 25 Juni 2024

Publisher: LPPM Universitas Darma Agung

Licensed: This work is licensed under

[Attribution-NonCommercial-No](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

[Derivatives 4.0 International \(CC BY-NC-ND 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)



batasan sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Dari uraian tersebut, dapat diketahui bahwa yang dimaksud dengan kinerja, performance atau prestasi kerja adalah penampilan kerja maupun hasil yang dicapai oleh seseorang baik barang/produk maupun berupa jasa yang biasanya digunakan sebagai dasar penilaian atas diri karyawan atau organisasi kerja yang bersangkutan yang mencerminkan pengetahuan karyawan tentang pekerjaannya itu. Semakin tinggi kualitas dan kuantitas hasil kerjanya maka semakin tinggi pula kinerjanya.

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah “membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang”. Sedangkan pengertian pelayanan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain. Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2010:5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Dalam konteks kesehatan, yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan adalah upaya atau kegiatan yang dilakukan untuk memelihara, meningkatkan, mencegah, menyembuhkan, atau memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat. Pelayanan kesehatan mencakup berbagai aspek, seperti pencegahan penyakit, diagnosis, terapi, rehabilitasi, dan pemulihan dari penyakit, cedera, serta gangguan fisik dan mental lainnya. Tujuan utama dari pelayanan kesehatan adalah untuk memastikan kesehatan dan kesejahteraan individu dan masyarakat secara keseluruhan.

Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 mendefinisikan rumah sakit adalah sebagai institusi fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan medis pribadi yang lengkap, meliputi rawat inap, rawat jalan, dan pelayanan gawat darurat. Rumah sakit bukan hanya sekedar menyelenggarakan kegiatan penyembuhan, tetapi juga sebagai wadah untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan individu.

Produktivitas dalam rumah sakit dapat didefinisikan sebagai ukuran efisiensi dan efektivitas dalam menghasilkan pelayanan kesehatan. Produktivitas rumah sakit melibatkan penggunaan sumber daya yang ada, seperti tenaga kerja, peralatan medis, fasilitas, dan waktu, untuk menghasilkan pelayanan kesehatan yang optimal

Pada tingkat individu, produktivitas dalam rumah sakit dapat dilihat dari produktivitas kerja para tenaga medis, seperti dokter, perawat, dan tenaga medis lainnya. Produktivitas kerja mereka mencakup kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan medis yang berkualitas, efisiensi dalam penggunaan waktu dan sumber daya, serta kemampuan dalam mengatasi tantangan dan situasi kesehatan yang kompleks. Selain itu, produktivitas dalam rumah sakit juga melibatkan pengukuran efisiensi dan efektivitas dalam proses pelayanan kesehatan, seperti waktu tunggu pasien, waktu perawatan, dan tingkat keberhasilan pengobatan. Rumah sakit yang produktif akan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, dengan biaya yang efisien dan waktu yang singkat.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari perspektif pasien, yang melibatkan harapan dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Harapan pasien mencakup aspek-aspek seperti waktu tunggu yang wajar, penjelasan yang jelas tentang kondisi kesehatan, perawatan yang empatik dan terarah, serta hasil pengobatan yang memuaskan. Persepsi pasien, di sisi lain, mencerminkan pengalaman dan penilaian mereka terhadap pelayanan yang diterima.

Berikut adalah faktor-faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan: Faktor-faktor pendukung kualitas pelayanan:

1. Sumber daya yang memadai: ketersediaan sumber daya yang cukup, seperti tenaga medis yang berkualitas, peralatan medis yang memadai, dan fasilitas yang

- modern, dapat mendukung pelayanan kesehatan yang berkualitas.
2. Komunikasi yang efektif: komunikasi yang baik antara pasien dan tenaga medis, serta tim kerja yang terlibat dalam pelayanan kesehatan, dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Komunikasi yang efektif melibatkan pendengaran aktif, penjelasan yang jelas, dan pemberian informasi yang tepat kepada pasien.
 3. Keselamatan pasien: upaya untuk memastikan keselamatan pasien, seperti penerapan protokol keamanan, penggunaan teknologi yang aman, dan pengelolaan risiko yang baik, merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.
 4. Penghargaan terhadap kebutuhan pasien: menghargai dan memenuhi kebutuhan pasien, termasuk aspek fisik, emosional, dan psikologis, dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Pendekatan yang empatik dan pendekatan yang terpersonal dapat membuat pasien merasa dihargai dan mendapatkan perawatan yang berkualitas.

Faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan:

1. Kurangnya sumber daya: kurangnya sumber daya, seperti kurangnya tenaga medis, peralatan yang tidak memadai, dan fasilitas yang terbatas, dapat menghambat pelayanan kesehatan yang berkualitas
2. Kurangnya koordinasi: kurangnya koordinasi antara tim medis, kurangnya kolaborasi antara departemen atau unit, dan kurangnya komunikasi yang efektif antara pihak terkait dapat menghambat kualitas pelayanan.
3. Ketidaktepatan diagnosis dan pengobatan: kesalahan dalam diagnosis atau pengobatan yang tidak tepat dapat menghambat kualitas pelayanan. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya pengetahuan atau keterampilan medis, kurangnya akses terhadap informasi yang diperlukan, atau kurangnya waktu yang cukup untuk melakukan evaluasi yang teliti.
4. Ketidakpuasan pasien: ketidakpuasan pasien dapat menjadi faktor penghambat kualitas pelayanan. Ketidakpuasan dapat disebabkan oleh waktu tunggu yang lama, kurangnya komunikasi yang jelas, kurangnya perhatian terhadap kebutuhan pasien, atau pengalaman yang tidak menyenangkan.

Dari segi pelayanan berkualitas yang menjadi tuntunan itu, maka adanya kepentingan perbaikan pelayanan kepada masyarakat secara umum di berbagai Rumah Sakit dengan mengutamakan kesederhanaan prosedur atau tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan serta mengutamakan kejelasan, atau kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan. Persyaratan-persyaratan baik teknis maupun administratif, unit kerja atau tenaga kesehatan yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rinci biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan, hak dan kewajiban dari pemberi maupun penerima pelayanan berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan atau kelengkapannya sebagai alat untuk memastikan proses pelayanan dari awal hingga ke penyelesaiannya.

Menurut Kasmir (2005:31), Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang atau suatu institusi pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Selanjutnya Kasmir dalam definisinya ini memberi penekanan pada kepuasan pelanggan sebagai indikasi baik atau buruknya pelayanan yang diberikan institusi pelayanan publik atau dengan kata lain kepuasan pelanggan dalam konteks ini dapat disebut pasien mengindikasikan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Mengacu pada Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993, maka kriteria yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik termasuk pelayanan kesehatan meliputi kriteria kuantitatif dan kriteria kualitatif

Kriteria kuantitatif merupakan kriteria yang berhubungan dengan bentuk-bentuk

konkrit pelayanan seperti prosedur, unit kerja (poliklinik) dan pejabat (tenaga medis) yang berwenang, rincian biaya tarif pelayanan dan tata cara pembayaran. Sedangkan kriteria kualitatif merupakan kriteria yang berhubungan dengan eskalasi permintaan pelayanan, perkembangan pelayanan, perbandingan jumlah tenaga pemberi pelayanan dengan jumlah masyarakat yang memerlukan pelayanan, ketersediaan perangkat pemercepat dan permudah pelaksanaan pelayanan, frekuensi keluhan atau pun pujian dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan, serta penilaian kualitas penunjang lainnya seperti kebersihan dan kondisi pelaksanaan pelayanan yang memiliki pengaruh terhadap kinerja pelayanan publik.

Di Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Provinsi Maluku, terdapat dua jenis pasien, yaitu pasien umum dan pasien khusus.

1. Pasien Umum: adalah mereka yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara umum. Mereka dapat mengunjungi Rumah Sakit Khusus Daerah Provinsi Maluku untuk konsultasi medis, pemeriksaan, dan perawatan rutin. Pasien umum dapat mengakses berbagai layanan medis yang disediakan oleh Rumah Sakit Khusus Daerah ini.
2. Pasien Khusus: adalah mereka yang membutuhkan perawatan atau pelayanan kesehatan khusus yang tidak dapat diberikan di rumah sakit umum lainnya. Pasien khusus dapat berupa pasien dengan gangguan jiwa atau masalah kesehatan mental yang membutuhkan perawatan khusus. Rumah Sakit Khusus Daerah Provinsi Maluku memiliki fasilitas dan tenaga medis yang terlatih untuk memberikan perawatan dan dukungan kepada pasien khusus ini.

Berikut ini adalah beberapa gejala umum yang muncul pada pasien khusus atau orang dengan gangguan jiwa yang dirawat di Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Provinsi Maluku:

1. Gangguan Mood: orang dengan gangguan jiwa mengalami perubahan mood yang ekstrem, seperti depresi berat, kecemasan yang berlebihan, atau perasaan euforia yang tidak wajar.
2. Gangguan Pikiran: mereka mengalami pikiran yang tidak teratur, sulit berkonsentrasi, atau mengalami kesulitan dalam memproses informasi.
3. Halusinasi: beberapa pasien mengalami halusinasi, yaitu pengalaman sensorik yang tidak nyata seperti mendengar suara atau melihat gambar yang tidak ada.
4. Delusi: orang dengan gangguan jiwa memiliki keyakinan yang tidak sesuai dengan kenyataan. Mereka percaya bahwa orang lain mengawasi atau mengontrol mereka, atau memiliki keyakinan yang tidak masuk akal.
5. Gangguan Tidur: gangguan tidur seperti insomnia atau hypersomnia (terlalu banyak tidur) sering terjadi pada orang dengan gangguan jiwa.
6. Perubahan Berat Badan: gangguan jiwa juga dapat mempengaruhi pola makan, sehingga pasien mungkin mengalami penurunan berat badan yang signifikan atau peningkatan berat badan yang tiba-tiba.
7. Gangguan Perilaku: perubahan perilaku yang mencolok, seperti perilaku agresif, menarik diri dari aktivitas sosial, atau kehilangan minat pada kegiatan yang sebelumnya disukai, dapat menjadi tanda gangguan jiwa.
8. Gangguan Fisik: beberapa gangguan jiwa juga dapat menyebabkan gejala fisik seperti nyeri tubuh, sakit kepala, atau masalah pencernaan.

Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Provinsi Maluku berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada semua pasien, baik pasien umum maupun pasien khusus. Mereka memiliki tim medis yang terampil dan berpengalaman dalam merawat pasien dengan berbagai kondisi kesehatan.

Berikut ini adalah penjelasan mengenai tiga jenis pelayanan di Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD):

1. Rawat Inap: Rawat inap adalah jenis pelayanan di rumah sakit di mana pasien tinggal dan dirawat di rumah sakit untuk jangka waktu yang lebih lama. Pasien

yang membutuhkan perawatan intensif, pemantauan, atau prosedur medis yang kompleks sering kali membutuhkan rawat inap. Selama masa rawat inap, pasien diberikan perawatan yang lengkap, termasuk pemeriksaan medis, perawatan keperawatan, terapi, dan pengobatan. Pasien akan mendapatkan kamar tidur dan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan medis mereka.

2. Rawat Jalan: Rawat jalan adalah jenis pelayanan di rumah sakit di mana pasien datang ke rumah sakit untuk mendapatkan perawatan medis, tetapi tidak perlu tinggal di rumah sakit. Pelayanan rawat jalan biasanya terdiri dari pemeriksaan medis, konsultasi dokter, tes laboratorium, terapi fisik, atau prosedur medis yang relatif sederhana. Pasien biasanya datang ke rumah sakit pada waktu yang ditentukan dan kemudian pulang setelah perawatan selesai. Rawat jalan memungkinkan pasien untuk mendapatkan perawatan medis yang dibutuhkan tanpa harus tinggal di rumah sakit dalam waktu yang lama.
3. Gawat Darurat: Gawat darurat adalah jenis pelayanan di rumah sakit yang menyediakan perawatan segera bagi pasien dengan kondisi medis yang mengancam jiwa atau membutuhkan perhatian medis segera. Pelayanan gawat darurat tersedia 24 jam sehari, 7 hari seminggu, dan menerima pasien yang membutuhkan perawatan darurat tanpa harus membuat janji terlebih dahulu. Tim medis yang terlatih siap sedia untuk menangani keadaan darurat, seperti cedera serius, serangan jantung, atau kecelakaan yang membutuhkan tindakan medis segera.

Administrasi kesehatan adalah salah satu bidang yang sangat penting dalam dunia kesehatan. Dalam setiap institusi kesehatan, administrasi kesehatan memiliki peran yang sangat vital dalam menjalankan segala proses dan kegiatan yang berhubungan dengan manajemen dan pengelolaan. Administrasi kesehatan melibatkan berbagai elemen, seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, dan evaluasi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks administrasi kesehatan, pengelolaan dapat mencakup berbagai aspek, seperti manajemen sumber daya manusia, keuangan, fasilitas, dan teknologi kesehatan.

Pelayanan administrasi kesehatan adalah segala jenis layanan yang terkait dengan administrasi dan manajemen dalam konteks pelayanan kesehatan. Fokus dari pelayanan administrasi kesehatan adalah untuk memastikan kelancaran dan efisiensi dalam proses administrasi yang terkait dengan pelayanan kesehatan. Tugas-tugas tenaga administrasi di rumah sakit meliputi berbagai aspek administratif yang mendukung operasional rumah sakit secara keseluruhan. Berikut adalah beberapa tugas yang biasanya dilakukan oleh tenaga administrasi di rumah sakit secara umum:

1. Tenaga administrasi bertanggung jawab untuk mendaftarkan pasien yang datang ke rumah sakit
2. Tenaga administrasi membantu dalam penjadwalan kunjungan pasien ke dokter atau spesialis
3. Tenaga administrasi berperan dalam pengelolaan rekam medis pasien
4. Tenaga administrasi berkomunikasi dan berkoordinasi dengan perusahaan asuransi kesehatan
5. Tenaga administrasi juga terlibat dalam manajemen keuangan rumah sakit

Beberapa masalah yang mungkin muncul dalam tugas dan tanggung jawab utama Tenaga administrasi adalah, kesalahan dalam proses pendaftaran bisa menjadi masalah, seperti penulisan informasi pasien yang salah atau kesalahan dalam memasukkan informasi asuransi. Hal ini bisa menyebabkan masalah dalam penagihan dan bisa mempengaruhi kualitas perawatan yang diterima pasien. Kesalahan dalam pengelolaan rekam medis juga bisa menjadi masalah besar. Misalnya, jika informasi pasien tidak diperbarui atau salah dimasukkan ke dalam sistem, ini bisa berdampak pada perawatan pasien. Selain itu, jika informasi pasien tidak disimpan dengan aman, ini bisa menyebabkan pelanggaran privasi. Kemudian, jika tenaga administrasi tidak

mengkoordinasikan janji temu atau perawatan dengan efisien, ini bisa menyebabkan penundaan atau kesalahan dalam perawatan. Misalnya, jika janji temu dengan dokter spesialis tidak dijadwalkan dengan benar, pasien mungkin harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan perawatan yang mereka butuhkan. Beban kerja yang berat dan stress juga bisa menjadi masalah bagi tenaga administrasi, terutama jika mereka harus menangani berbagai tugas sekaligus. Hal ini bisa berdampak pada kinerja mereka dan kualitas pelayanan yang mereka berikan.

METODE PENELITIAN

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan yang ingin dicapai, maka jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif dengan karakteristik deskriptif (Zakariah, Afriani, and Zakariah 2020). Menurut Strauss dan Corbin penelitian kualitatif adalah suatu jenis penelitian yang prosedur penemuan dilakukan tidak menggunakan prosedur statistic atau kuantifikasi. Dalam hal ini penelitian kualitatif adalah penelitian tentang kehidupan seseorang, cerita, perilaku, dan juga tentang fungsi organisasi, gerakan sosial atau hubungan timbal balik. Sedangkan karakteristik deskriptif dalam penelitian kualitatif menurut Moleong merupakan data yang dikumpulkan dalam bentuk kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Hal itu disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Khusus Daerah Provinsi Maluku, Kecamatan Baguala, Kota Ambon. Waktu pelaksanaannya yaitu pada bulan maret tahun 2024.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Dimensi Bukti Fisik

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis selama melakukan penelitian di Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Provinsi Maluku, pada tanggal 12 Maret 2024 terkait dengan dimensi bukti fisik, dapat dilihat bahwa RSKD Provinsi Maluku memiliki area pendaftaran yang terorganisir dengan baik dan petugas yang ramah serta profesional. Proses administrasi seperti pendaftaran pasien, pengambilan data, dan pembayaran juga dilakukan dengan efisien. Ini menunjukkan bahwa terdapat tata cara yang jelas dan efisien dalam proses pendaftaran pasien di Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Provinsi Maluku, dan para petugas pendaftaran di rumah sakit tersebut memiliki sikap yang sopan dan membantu terhadap pasien. Mereka juga memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka dengan baik. Seperti yang dikatakan oleh Ibu M (selaku petugas pendaftaran), bahwa: *"Selalu update ilmu sih. Supaya bisa meningkatkan kita punya kualitas pelayanan."*

Selanjutnya, Ibu NR (selaku petugas pendaftaran), mengatakan bahwa: *"Kalau saya untuk meningkatkan kita punya kualitas pelayanan, harus memiliki kemampuan yang baik, sikap yang positif, dan tanggung jawab yang tinggi dalam memberikan pelayanan"*.

Dan Ibu DH (selaku petugas kasir), mengatakan bahwa: *"Saya selalu memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada pasien untuk meningkatkan kepuasan mereka"*

Selain itu, RSKD Provinsi Maluku juga menyediakan fasilitas ruang tunggu yang nyaman bagi pasien dan keluarga mereka. RSKD Provinsi Maluku juga memiliki sistem antrian yang modern dan efisien. Mereka menggunakan mesin antrian otomatis yang memungkinkan pasien untuk mengambil nomor antrian sendiri. Dengan menggunakan mesin ini, pasien tidak perlu lagi mengantri secara manual atau mengambil nomor dari petugas. Mereka hanya perlu memasukkan informasi mereka ke dalam mesin, seperti nomor identitas atau nomor rekam medis, dan mesin akan memberikan nomor antrian secara otomatis.

Hal itu juga sejalan dengan hasil observasi yang peneliti lihat di lapangan bahwa, setiap petugas yang melakukan pelayanan berpenampilan bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Penampilan dapat berpengaruh dalam proses pelayanan. Jika penampilan petugas baik, maka akan menimbulkan kesan yang baik, begitu juga sebaliknya. Petugas pelayanan diharapkan dapat memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas.

Disamping itu, peneliti juga mewawancarai beberapa informan yaitu dari pasien/keluarga mereka terkait dengan dimensi bukti fisik. Seperti dari Ibu KL (selaku keluarga pasien), mengatakan bahwa: *"Puas, karena mereka punya kinerja dalam administrasi itu cepat tidak bikin kita tunggu lama. Kemudian prasarananya itu kita tidak bosan amat karena kita diberikan akses cepat untuk bertemu dengan dokter"*

Selanjutnya, Bapak OL (selaku keluarga pasien), mengatakan bahwa: *"Saya rasa puas, puasnya itu mulai dari pelayanan pendaftaran sampai ke pelayanan dokter itu dia berjalan bagus"*

Berikutnya, Bapak HS (selaku keluarga pasien), mengatakan bahwa: *"Sangat puas, seperti kita datang itu langsung bisa ambil. Karena sudah ada dia punya mesin elektronik disini. Terus kemudian langsung kita daftar saja. Jadi paling bagus. Pokoknya paling sangat puas"*

Demikian pula Ibu RH (selaku pasien rawat jalan), mengatakan bahwa: *"Sangat puas, karena kan pelayanan sekarang kan sudah pakai elektronik jadi cepat dan mudah begitu."*

Dari hasil wawancara di lokasi studi, hal ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pasien terhadap pelayanan rumah sakit, termasuk administrasi, fasilitas, dan akses cepat.

2. Dimensi Responsif

Aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh Rumah Sakit yang melayani pasien yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan pasien serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan di Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Provinsi Maluku. Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada pasien sebagai pengguna layanan.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti bersama dengan beberapa informan terkait dengan dimensi responsif, ditemukan bahwa kecepatan layanan di RSKD sangat bervariasi. Beberapa pasien merasa pelayanan cepat, terutama pada tahap pengambilan obat, namun ada juga pasien yang mengalami waktu tunggu yang sangat lama bahkan berjam-jam sebelum bertemu dengan dokter. Ada juga pasien yang merasa pelayanan kadang-kadang lambat, kadang-kadang sangat cepat.

Seperti yang dikatakan oleh Ibu KL (selaku keluarga pasien) yang peneliti wawancarai pada tanggal 14 Maret 2024 mengatakan bahwa: *"Cepatnya itu hanya dibagian ambil obat saja, kalau di bagian tunggu dokter itu sangat lama, kita tunggu berjam-jam baru dokter datang"*

Selanjutnya FN (selaku pasien rawat jalan) mengatakan bahwa: *"Bukan apa-apa yah, tapi kadang juga mereka punya pelayanan bisa paling cepat, kadang kala lagi bisa paling lambat"*

Lanjut, Bapak JS (selaku pasien rawat inap) mengatakan bahwa: *"Soalnya kalau buat saya itu, dia punya administrasinya itu sudah sangat bagus, cuman kendalanya ini dia punya pelayanan yang masuk ke dokter sini. Soalnya mentrinya ini lama dan bukan Cuma satu kali saja, kita tunggu cukup lama. Kita datang dari jam 8 itu kita bisa tunggu sampai jam 11 baru mentrinya itu bisa ada"*

Dari hasil wawancara di lokasi studi, berbagai pengalaman dan persepsi terungkap dari pasien dan keluarganya. Kecepatan pelayanan menjadi perhatian utama, dengan pengambilan obat dianggap cepat namun waktu menunggu dokter sangat lama, bahkan berjam-jam. Ketidakstabilan pelayanan tercermin dalam variasi pengalaman, di mana ada yang mengalami layanan cepat sementara yang lain merasakan layanan

lambat. Variabilitas ini menunjukkan ketidakpastian dalam konsistensi pelayanan yang diberikan.

3. Dimensi Keandalan

Dimensi keandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti bersama dengan beberapa informan terkait dengan dimensi keandalan, ditemukan bahwa mayoritas dari mereka menyatakan bahwa tenaga administrasi di rumah sakit ini dapat diandalkan dan memiliki kinerja yang baik. Mereka juga mengakui bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi keandalan dalam kualitas pelayanan rumah sakit ini terpenuhi. Seperti yang dikatakan oleh Ibu M (selaku petugas pendaftaran), bahwa: *"Tentunya saya selalu mengutamakan komunikasi yang baik dan efektif yang berpusat pada pasien sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan"*

Berikutnya, Ibu NR (selaku petugas pendaftaran), mengatakan bahwa: *"Dalam proses administrasi itu, kita selalu memberikan penjelasan yang jelas, ramah, dan terperinci tentang prosedur administrasi yang perlu dilakukan"*

Lanjut, Ibu DH (selaku petugas kasir), mengatakan bahwa: *"Selalu memberikan pelayanan pelanggan yang ramah dan membantu dalam menjawab pertanyaan terkait dengan pembayaran atau masalah keuangan lainnya yang mungkin timbul"*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan petugas administrasi di RSKD, maka petugas administrasi di rumah sakit ini sudah sangat handal dan teliti dalam melayani pasien dan keluarga. Hal ini sejalan dengan pendapat Ibu KL (selaku keluarga pasien) yang mengatakan bahwa: *"Ya, mereka dapat diandalkan, karna mereka punya kinerja juga baik"*

Pernyataan selanjutnya yaitu dari Bapak JS (selaku pasien rawat inap), mengatakan bahwa: *"Paling bagus sekali di bagian pendaftaran sampai ke prosedur pendaftaran, pemeriksaan terus pengambilan obat itu sesuai dengan prosedur bagus"*

Dari hasil wawancara di lokasi studi, ditemukan bahwa pasien dan keluarganya mengungkapkan bahwa petugas administrasi menjadi poin penting dalam pengalaman pasien. Keandalan petugas administrasi tercermin dalam kinerja yang baik, prosedur pendaftaran yang efisien, dan kemampuan dalam menyelesaikan urusan administratif dengan cepat dan tepat.

4. Dimensi Jaminan

Dimensi jaminan ini berkaitan dengan kepercayaan, keahlian, dan kemampuan personel untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti bersama dengan beberapa informan terkait dengan dimensi jaminan, ditemukan bahwa mayoritas pasien merasa aman dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit ini. Mereka menggambarkan bahwa pelayanan rumah sakit ini memberikan jaminan keamanan yang baik, baik dalam aspek fisik maupun emosional, penjelasan yang terbuka, dan kualitas pelayanan yang tinggi dari staf hingga dokter. Mereka merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit ini memberikan rasa aman yang cukup baik dan memberikan keyakinan bahwa mereka sedang dalam perawatan yang tepat. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Ibu M (selaku petugas pendaftaran), bahwa: *"Saya selalu berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien, lebih berempati kepada pasien supaya kita bisa memberikan pelayanan yang paripurna kepada pasien"*

Berikutnya, Ibu NR (selaku petugas pendaftaran), mengatakan bahwa: *"Kita selalu berusaha untuk memberikan jaminan bahwa setiap informasi yang disampaikan kepada pasien adalah akurat dan jelas"*

Lanjut, Ibu DH (selaku petugas kasir), mengatakan bahwa: *"Pelayanan yang baik dan dedikasi yang baik, itu yang harus saya bikin"*

Selain itu, pelayanan yang transparan dan penjelasan yang terbuka dari dokter memberikan jaminan bahwa pasien merasa nyaman dan memiliki pemahaman yang jelas tentang kondisi kesehatan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi jaminan dalam kualitas pelayanan rumah sakit ini terpenuhi. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu SF (selaku pasien rawat inap) yang peneliti wawancarai pada tanggal 14 Maret 2024 bahwa, *“Merasa nyaman karena pelayanan dokter kan kasi penjelasan terbuka transparan buat kita, supaya kita tau kita punya sakit ini bagaimana”*

Pernyataan selanjutnya yaitu dari Bapak JS (selaku pasien rawat inap) bahwa, *“Sangat aman sekali, karena mereka selalu memberikan obat tepat waktu dan dosis yang sesuai”*

Dari hasil wawancara di lokasi studi, ditemukan bahwa pasien dan keluarga merasa aman dan nyaman dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mereka mengapresiasi transparansi dokter dalam memberikan penjelasan, pemberian obat tepat waktu, kualitas pelayanan yang baik, bantuan dalam proses pendaftaran, empati petugas, responsivitas, keramahan, dan profesionalisme petugas.

5. Dimensi Empati

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan personel untuk memahami dan merespons kebutuhan emosional pelanggan. Petugas yang ramah dan berkomunikasi yang baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Apabila keramahan dan kepedulian telah diberikan maka akan terjalin hubungan yang baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat dalam hal ini pasien atau keluarga pasien dalam menerima pelayanan.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti bersama dengan beberapa informan terkait dengan dimensi empati, ditemukan bahwa mayoritas pasien merasa bahwa petugas administrasi di rumah sakit ini mampu memahami dan merespon kebutuhan mereka dengan baik. Mereka menggambarkan pengalaman yang baik dalam berinteraksi dengan petugas administrasi, baik dalam hal respon yang cepat, pelayanan yang sesuai dengan prosedur, maupun kemampuan petugas administrasi dalam memahami kebutuhan pasien. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Ibu M (selaku petugas pendaftaran), bahwa: *“Caranya dengan kita selalu melayani pasien sesuai dengan kita punya SOP (Standar Prosedur Operasional).”*

Berikutnya, dari Ibu NR (selaku petugas pendaftaran), mengatakan bahwa: *“Kurang lebih seperti yang ibu M bilang bahwa sesuai dengan SOP karena sudah sesuai tata caranya, jadi kita tinggal mengikuti saja”*

Selanjutnya, pernyataan dari Ibu DH (selaku petugas kasir), mengatakan bahwa: *“Ya, tentunya kita itu ikuti sesuai dengan prosedur yang sudah ada, dan tentunya menunjukkan dedikasi yang baik untuk pasien”*

Selain itu, beberapa pasien dan keluarga juga mengakui bahwa petugas administrasi memberikan saran yang berguna dan membantu dalam mengatasi masalah yang mereka hadapi. Hal ini menunjukkan bahwa petugas administrasi di rumah sakit ini memiliki kemampuan empati yang baik dalam merespon kebutuhan pasien. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak H (selaku pasien rawat jalan) pada tanggal 14 Maret 2024 bahwa, *“Ya, pengalaman saya berinteraksi dengan petugas administrasi itu sangat baik, sangat memuaskan, punya timbal balik itu sangat baik”*

Dari hasil wawancara di lokasi studi, ditemukan bahwa pasien dan keluarga merasa sangat terbantu dan nyaman dengan perhatian yang diberikan oleh petugas. Kepedulian yang diperlihatkan oleh tenaga administrasi disini membuat mereka merasa dihargai. Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa petugas di lokasi studi memberikan pelayanan yang baik dan penuh empati kepada pasien dan keluarga mereka.

B. Pembahasan

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif tentang kualitas pelayanan administrasi di Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Provinsi Maluku, sehingga peneliti berusaha untuk mengungkap kemudian mendeskripsikannya. Hasil penelitian ini berupa data-data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan juga dokumentasi.

Penilaian kualitas pelayanan administrasi di Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Provinsi Maluku dilakukan berdasarkan teori dari Parasuraman dkk. Bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Responsif, Jaminan, dan Empati. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Dimensi Bukti Fisik

Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan pasien. Pada penelitian ini dimensi bukti fisik ditentukan oleh area pendaftaran yang terorganisir dengan baik, petugas yang ramah dan profesional serta memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam melakukan pelayanan, efisiensi proses administrasi, penampilan petugas saat melakukan pelayanan, dan fasilitas dan sarana yang disediakan.

Kualitas pelayanan yang dilakukan di Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Provinsi Maluku sudah berjalan sesuai dengan standar pelayanan. Seperti area pendaftaran yang sudah terorganisir dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya sistem atau tata cara yang jelas dan efisien dalam proses pendaftaran pasien. Keberadaan sistem yang terorganisir ini membantu memastikan bahwa pasien dapat dengan mudah mendaftar dan mengurus administrasi mereka. Proses administrasi seperti pendaftaran pasien, pengambilan data, dan pembayaran dilakukan dengan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa RSKD Provinsi Maluku telah mengimplementasikan sistem atau prosedur yang memungkinkan proses administrasi berjalan dengan cepat, tepat, dan tanpa terlalu banyak kerumitan. Efisiensi ini memungkinkan pasien untuk segera mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan tanpa adanya hambatan administrasi yang berlebihan. Sikap petugas yang ramah dan profesional juga dilihat saat mereka memberikan pelayanan dengan sopan dan membantu terhadap pasien. Sikap ini penting dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi pasien dan membantu mereka merasa nyaman selama proses administrasi.

Dalam hal penampilan petugas, ditemukan bahwa mereka berpenampilan bersih dan rapi serta menggunakan seragam sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Penampilan yang baik ini memberikan kesan yang positif kepada pasien dan menciptakan lingkungan yang profesional di RSKD Provinsi Maluku. Selain itu, RSKD Provinsi Maluku juga menyediakan fasilitas ruang tunggu yang nyaman bagi pasien dan keluarga mereka. Keberadaan fasilitas yang nyaman ini memberikan kenyamanan tambahan bagi pasien selama menunggu pelayanan. RSKD Provinsi Maluku juga menggunakan sistem antrian yang modern dan efisien, dengan mesin antrian otomatis yang memungkinkan pasien untuk mengambil nomor antrian sendiri. Hal ini memudahkan pasien dalam mengatur waktu mereka dan menghindari antrian yang panjang.

Ini menunjukkan bahwa RSKD Provinsi Maluku telah berhasil menciptakan dimensi bukti fisik yang baik dalam hal area pendaftaran yang terorganisir, sikap petugas yang ramah dan profesional serta memiliki pengetahuan dan keterampilan, efisiensi proses administrasi, penampilan petugas yang baik, dan fasilitas yang nyaman. Hal ini mencerminkan komitmen RSKD Provinsi Maluku dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Dengan adanya dimensi bukti fisik yang baik ini, diharapkan pasien dapat merasa nyaman dan mendapatkan pelayanan yang optimal di RSKD Provinsi Maluku.

2. Dimensi Responsif

Dimensi Responsif merupakan pemberian respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari pengguna layanan. Ketanggapan untuk merespon pengguna layanan menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, karena jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan, dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik. Penilaian kualitas pelayanan administrasi di Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Provinsi Maluku pada dimensi ini dapat dilihat bahwa beberapa pasien mengalami pelayanan yang cepat, terutama pada tahap pengambilan obat. Namun, ada juga pasien yang mengalami waktu tunggu yang sangat lama sebelum bertemu dengan dokter. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan di RSKD Provinsi Maluku tidak konsisten dan bervariasi tergantung pada situasi dan kondisi tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk meningkatkan konsistensi dan kecepatan pelayanan di RSKD Provinsi Maluku. Meskipun beberapa pasien merasa puas dengan kecepatan pelayanan di bagian pengambilan obat, namun kecepatan pelayanan di bagian bertemu dengan dokter masih menjadi perhatian. Penting bagi RSKD Provinsi Maluku untuk mengevaluasi dan memperbaiki proses pelayanan agar dapat memberikan respon yang baik, cepat, dan tanggap terhadap setiap keluhan masyarakat.

3. Dimensi Keandalan

Keandalan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan pengguna layanan. Keandalan petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu pasien dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Setiap petugas diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh pasien.

Pada penelitian ini, dimensi keandalan dapat dilihat dari tenaga administrasi yang sudah diandalkan dan memiliki kinerja yang baik dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Ini menunjukkan bahwa RSKD Provinsi Maluku memenuhi kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten, dan sesuai dengan kesesuaian pelayanan.

Selain itu, RSKD Provinsi Maluku memiliki keandalan dalam kualitas pelayanannya. Keandalan dalam pelayanan mengacu pada kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang tepat, akurat, terpercaya, konsisten, dan sesuai dengan kesesuaian pelayanan yang dijanjikan kepada pelanggan. Keandalan dalam pelayanan administrasi menjadi faktor penting dalam menciptakan kepercayaan dan kepuasan pasien. Dengan tenaga administrasi yang dapat diandalkan dan pelayanan yang sesuai dengan prosedur, pasien dapat merasa yakin bahwa mereka akan menerima pelayanan yang tepat dan sesuai dengan harapan mereka. Keandalan ini juga membantu menciptakan konsistensi dalam pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Provinsi Maluku.

Jadi secara keseluruhan, ini menunjukkan bahwa RSKD Provinsi Maluku telah berhasil memenuhi dimensi keandalan dalam kualitas pelayanannya. Ini sejalan dengan konsep yang diajukan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry tentang dimensi keandalan dalam kualitas pelayanan. Dengan memiliki tenaga administrasi yang dapat diandalkan dan pelayanan yang sesuai dengan prosedur, maka RSKD Provinsi Maluku telah menciptakan kepercayaan dan kepuasan pasien dalam pelayanan yang diberikan.

4. Dimensi Jaminan

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari

petugas yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan sudah tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dimensi jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Penilaian kualitas pelayanan administrasi di Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Provinsi Maluku pada dimensi ini dapat dilihat bahwa pasien merasa bahwa mereka mendapatkan jaminan keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan yang mereka terima. Hal ini sejalan dengan para petugas yang menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan yang paripurna kepada pasien dan berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien serta berempati terhadap mereka. Tampak jelas bahwa komunikasi yang efektif dan sikap empati dari petugas rumah sakit berkontribusi besar dalam menciptakan persepsi positif tersebut. Empati dan perhatian terhadap pasien bukan hanya menjadi nilai tambah, tetapi juga menjadi kebutuhan dalam pelayanan kesehatan. Menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry, sikap empati ini dapat membangun kepercayaan dan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Transparansi juga menjadi unsur penting dalam pelayanan kesehatan. Pasien merasa dihargai dan diperlakukan dengan adil ketika mereka mendapatkan informasi yang jelas dan terbuka tentang kondisi kesehatan mereka. Ini menunjukkan bahwa RSKD Provinsi Maluku telah berhasil menerapkan prinsip-prinsip ini dalam praktik pelayanannya.

5. Dimensi Empati

Dimensi empati menjadi elemen penting dalam penelitian ini. Dimensi ini mengacu pada kemampuan personel dalam memahami dan merespon kebutuhan emosional pasien. Dalam konteks pelayanan kesehatan, empati bukan hanya tentang memberikan solusi atas masalah medis yang dihadapi pasien, tetapi juga memahami dan merespon kebutuhan emosional mereka. Penilaian kualitas pelayanan administrasi di Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Provinsi Maluku pada dimensi ini dapat dilihat bahwa pasien merasa bahwa petugas di rumah sakit ini mampu memahami dan merespon kebutuhan mereka dengan baik. Hal ini dinyatakan dalam berbagai pengalaman positif yang mereka alami dalam berinteraksi dengan petugas administrasi, seperti respon yang cepat, pelayanan yang sesuai dengan prosedur, dan pemahaman yang baik terhadap kebutuhan pasien. Hal ini terlihat dari petugas administrasi di RSKD Provinsi Maluku yang menunjukkan dedikasi dan komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Mereka berusaha untuk selalu melayani pasien sesuai dengan standar prosedur operasional yang telah ditetapkan. Hal ini mencerminkan komitmen mereka dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan profesional kepada pasien.

Selain itu, petugas administrasi juga terbukti memiliki kemampuan empati yang baik dalam merespon kebutuhan pasien. Beberapa pasien mengakui bahwa petugas administrasi memberikan saran yang berguna dan membantu dalam mengatasi masalah yang mereka hadapi. Hal ini menunjukkan bahwa petugas administrasi tidak hanya berfokus pada tugas administratif, tetapi juga peduli terhadap kebutuhan pasien secara keseluruhan.

Dengan demikian, hal ini memberikan kontribusi penting mengenai penerapan dimensi empati dalam pelayanan di Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Provinsi Maluku. Keberhasilan rumah sakit ini dalam memenuhi dimensi empati mencerminkan pentingnya faktor-faktor seperti keramahan, kepedulian, dan kemampuan petugas administrasi dalam memahami dan merespon kebutuhan emosional pasien. Hal ini memberikan pandangan yang lebih komprehensif tentang kualitas pelayanan yang diberikan dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pengalaman pasien di masa depan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi di Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Provinsi Maluku dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi Bukti Fisik

Penilaian kualitas pelayanan administrasi di Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Provinsi Maluku dalam dimensi bukti fisik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah terpenuhi dengan baik. Hal ini disebabkan karena RSKD Provinsi Maluku memiliki sistem pendaftaran yang terorganisir dengan baik dan efisien, didukung oleh petugas yang ramah dan profesional, RSKD Provinsi Maluku juga menyediakan fasilitas yang nyaman seperti ruang tunggu dan sistem antrian otomatis yang modern, dan penampilan petugas yang bersih dan rapi juga berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Dimensi Responsif

Penilaian kualitas pelayanan administrasi di Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Provinsi Maluku dalam dimensi responsif menunjukkan bahwa terdapat variasi dalam kecepatan pelayanan. Meskipun beberapa pasien merasa puas dengan kecepatan pelayanan di bagian pengambilan obat, namun kecepatan pelayanan di bagian bertemu dengan dokter masih menjadi perhatian.

3. Dimensi Keandalan

Hasil pengukuran kualitas yang dilakukan pada dimensi keandalan menunjukkan bahwa petugas administrasi di Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Provinsi Maluku ini dipercaya dan diakui memiliki kinerja yang baik. Mereka mampu memberikan pelayanan sesuai prosedur dan dianggap sebagai ahli di bidangnya oleh pasien.

4. Dimensi Jaminan

Penilaian kualitas pelayanan administrasi di Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Provinsi Maluku dalam dimensi jaminan menunjukkan bahwa pasien merasa aman dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan, dan petugas yang juga selalu berusaha memberikan pelayanan yang paripurna dengan berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien. Pelayanan yang transparan, penjelasan yang terbuka, dan kualitas pelayanan yang tinggi dari staf hingga dokter memberikan jaminan kepercayaan kepada pasien.

5. Dimensi Empati

Penilaian kualitas pelayanan administrasi di Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Provinsi Maluku dalam dimensi empati menunjukkan bahwa pasien merasa bahwa petugas di RSKD Provinsi Maluku ini mampu memahami dan merespon kebutuhan mereka dengan baik. Hal ini dinyatakan dalam berbagai pengalaman positif yang mereka alami dalam berinteraksi dengan petugas administrasi, seperti respon yang cepat, pelayanan yang sesuai dengan prosedur, dan pemahaman yang baik terhadap kebutuhan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Governance*, 1(1).
- Cahyadi, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569-586.

- Helmi, T., Munjin, R. A., & Purnamasari, I. (2016). Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan izin trayek oleh DLLAJ kabupaten bogor. *Jurnal Governansi*, 2(1).
- Hidayah, D. D. (2020). Kualitas pelayanan publik (studi pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Cipatujah kabupaten Tasikmalaya). *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28-34
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15-26.
- Kussoy, Yosua H, Bode Lumanaw, and Michael Ch Raintung. 2021. "Analisis Perbandingan Strategi Promosi, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Kartu Telkomsel Dan Tri Di Kecamatan Motoling Timur." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 9(1).
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102-110.
- Nuridin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik).
- Puspitasari, N. L. P., & Bendesa, I. K. G. (2016). Analisis kualitas pelayanan publik di badan pelayanan perijinan terpadu kabupaten badung. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(1), 89-114.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Sakir, A. R. (2024). PENERAPAN MODEL SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DALAM PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS KANTOR CAMAT LAPPARIAJA KABUPATEN BONE. *Jurnal Darma Agung*, 32(2), 845-860.
- Sancoko, B. (2010). Pengaruh remunerasi terhadap kualitas pelayanan publik. *Bisnis & Birokrasi: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(1), 4.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.
- Wanto, A. H. (2017). Strategi pemerintah Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis konsep smart city. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2(1), 39-43.
- Zakariah, M Askari, Vivi Afriani, and K H M Zakariah. 2020. *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF, KUANTITATIF, ACTION RESEARCH, RESEARCH AND DEVELOPMENT (R n D)*. Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah Kolaka.