

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan

Meidi Priandana¹, DB. Paranoan², Achmad Djumlani³

Abstract

Tarakan Hospital Regional Public Health Office has a duty, powers and functions in the field of public health services. With the increasing complexity of health problems in the world and the increasingly high demand, the demand for health services Tarakan Hospital is required to work on improving the quality of health care as one of improving public health efforts. The results of this study recommend some strategic issues that ought to be implemented by the Tarakan Hospital are required to work on improving the quality of health services to the community. Strategic issues which should be developed by the Tarakan Hospital is utilization of advances in technology, improve and maximize Human Resources and optimization of existing facilities

Keyword : Quality of service, Hospitals.

Abstrak

Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan dari Dinas Kesehatan memiliki tugas, wewenang dan fungsi di bidang pelayanan kesehatan masyarakat. Dengan semakin kompleksnya permasalahan di dunia kesehatan dan semakin tingginya tuntutan kebutuhan akan pelayanan kesehatan maka RSUD Tarakan dituntut untuk mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan sebagai salah satu usaha meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Adapun hasil penelitian ini merekomendasikan beberapa isu strategis yang patut untuk dilaksanakan oleh RSUD Tarakan dituntut untuk mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Isu-isu yang strategis yang harus dikembangkan oleh RSUD Tarakan adalah ,pemanfaatan kemajuan teknologi, meningkatkan dan mekaksimalkan SDM, dan pengoptimalan sarana yang ada.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit

Tujuan pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal melalui terciptanya masyarakat Bangsa dan Negara yang ditandai dengan penduduk yang hidup dalam lingkungan sehat dan dengan prilaku hidup yang sehat, serta memiliki kemampuan untuk menjangkau layanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas secara adil dan merata sesuai dengan kebijaksanaan umum dan strategi pembangunan kesehatan.

Pada era globalisasi, dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk di bidang layanan kesehatan, dalam hal ini adalah Rumah Sakit Umum. Dengan makin tingginya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan

¹ Mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip - Unmul Samarinda

² Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip – Unmul Samarinda

³ Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip – Unmul Samarinda

kesehatan tampak makin meningkat pula untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut.

Sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, Rumah Sakit Umum ini telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap Rumah Sakit Umum tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan penuh keikhlasan, terlebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan maka Rumah Sakit Umum dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya.

Adanya bentuk layanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Rumah Sakit tersebut. Jika layanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, Menurut Kotler dan Keller (2009:177) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, itu berarti pelanggan tidak puas. Jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat.

Peningkatan kualitas layanan yang baik tidak harus hanya berasal dari sudut Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tarakan saja, tetapi harus pula berasal dari sudut pandang pasien. Rumah Sakit Umum harus pula mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien. Dengan meningkatnya kualitas layanan maka diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat dan loyalitas pasien akan dapat tercipta. Loyalitas yang tinggi akan mengakibatkan perubahan pangsa pasar dan profit bagi penyedia jasa. Oleh karena itu Rumah Sakit Umum harus mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien pada saat ini, karena pasien yang tidak puas terhadap jasa yang diberikan Rumah Sakit Umum akan cenderung mencari penyedia jasa lain yang dapat memberikan fasilitas dan layanan yang lebih baik. Jumlah kasus yang tercatat dari hasil pencatatan pada pasien yang berkunjung di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan pada tahun 2014 sangat bervariasi

Peningkatan Pelayanan Kesehatan

Istilah kualitas pelayanan memiliki berbagai definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu atau dapat dikatakan bahwa kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan (Gasperz, 2005). Ovrevit dalam Saranga (2000) menyatakan bahwa kualitas dalam jasa pelayanan kesehatan terdiri dari kualitas konsumen (yang berkaitan dengan apakah pelayanan yang diberikan

sesuai dengan yang dikehendaki pasien), kualitas profesional (yang berkaitan dengan apakah pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan yang didiagnosa oleh para profesional), dan kualitas manajemen (yang berkaitan dengan apakah jasa yang diberikan dilakukan tanpa pemborosan dan kesalahan, pada harga yang terjangkau, dan memenuhi peraturan-peraturan resmi dan peraturan lainnya)

Pengertian rumah sakit berdasarkan Permenkes RI no 340 tahun 2010 mendefinisikan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Depkes RI, 2010). Rumah sakit adalah institusi dengan banyak keunikan yang tidak ditemukan pada organisasi atau badan usaha lainnya. Rumah sakit merupakan suatu badan usaha yang padat karya, padat modal, padat teknologi dan padat konflik secara intern dan ekstern. Rumah sakit merupakan unit yang berdiri sendiri, bukan merupakan komponen dari suatu jaringan rumah sakit dan merupakan sarana pelayanan kesehatan rujukan (tingkat pertama, kedua, dan ketiga) (Adisasmito, 2008).

Konsep Manajemen.

Menurut John D. Millet dalam buku *Management in the public service*, pengertian manajemen : *“The process of directing and facilitating the work of people organized in formal group to achieve a desired end”* (manajemen adalah proses pembimbingan dan pemberian fasilitas terhadap pekerjaan orang-orang yang terorganisir dalam kelompok formal untuk mencapai suatu tujuan yang dikehendaki. *George R. Terry dalam bukunya yang berjudul The Principal of Management* merumuskan fungsi – fungsi manajemen menjadi empat proses yang sering disingkat POAC (*planning, organizing, actuating dan controlling*), dimana masing – masing bidang digunakan baik ilmu pengetahuan maupun keahlian yang diikuti secara berurutan dalam rangka mencapai sasaran yang telah ditetapkan semula.

Konsep Pelanggan

Pelanggan adalah istilah yang akrab dengan dunia industri dan bisnis di Indonesia mulai dari pelanggan kecil hingga pedagang besar, dari industry rumah tangga hingga industri berskala internasional, dari perusahaan yang bergerak di bidang produksi barang hingga perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Pengertian pelanggan secara tradisional adalah orang yang membeli dan menggunakan produksi dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa (Wijaya, 2011).

Pelanggan merupakan istilah yang mengandung makna yang luas, tergantung dari konteks bidang layanannya. Mereka yang membeli atau menggunakan produk/jasa pelayanan kesehatan disebut dengan pelanggan (*customer*). Muninjaya (2012) menyatakan bahwa pelanggan pelayanan kesehatan secara umum adalah masyarakat (individu atau kelompok) atau institusi penggunaan jasa pelayanan kesehatan, yang membutuhkan

pelayanan kesehatan atau yang mempunyai potensi membayar jasa pelayanan kesehatan.

Konsep pelanggan yang dijabarkan secara tradisional oleh Muninjaya, Wijaya, dan Gasperz, dapat disimpulkan sebagai semua orang (pihak), baik di luar organisasi (eksternal) maupun di dalam organisasi (internal) yang paling berpengaruh terhadap keberlangsungan organisasi dan menentukan arah serta tujuan dari organisasi.

Pelanggan institusi pelayanan kesehatan dibedakan menjadi tiga, yaitu:

1. Pelanggan internal (*internal customer*)
2. Pelanggan antara (*intermediate customer*), yaitu mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk jasa.
3. Pelanggan eksternal (*external customer*)

Setiap pelanggan yang terkait dengan institusi pelayanan kesehatan mempunyai keinginan, atau harapan terhadap produk/jasa pelayanan yang disediakan atau yang dihasilkan oleh institusi penyedia pelayanan kesehatan. Mereka mempunyai persyaratan tertentu terhadap produk/jasa pelayanan kesehatan. Persyaratan ini diharapkan bisa dipenuhi semuanya atau sebagian oleh institusi penyedia pelayanan kesehatan. Persyaratan pelanggan terhadap institusi penyedia pelayanan kesehatan antara lain:

1. *Efficient* (efisien)
2. *Affordable* (terjangkau dari aspek biaya)
3. *Accesible* (dapat dijangkau dari aspek jarak)
4. *Equity* (adil)
5. *Timeless* (cepat)
6. *Continuity* (berkesinambungan)

Analisis SWOT Pada RSUD Tarakan

1. Kekuatan (Strength)

- Merupakan rumah sakit terbesar yang berada di wilayah Kalimantan Utara yang menjadi rumah sakit rujukan utama dari beberapa daerah yang ada di Kalimantan Utara seperti Malinau, Bulungan, Berau, Kabupaten Tana Tidung, dll.
- Jenis spesialis yang lengkap sesuai standar rumah sakit tipe B non pendidikan dan didukung oleh para dokter yang sangat berpengalaman dibidangnya masing masing.
- Tenaga perawat dan tenaga lain yang memiliki pengalaman dibidangnya masing masing.
- Gedung baru rumah sakit yang berpenampilan modern sebanyak 6 lantai dengan kapasitas 670 tempat tidur, dinding dan lantai anti bakteri, gordena anti api hingga pintu otomatis menuju ruang operasi yang mampu memberikan pelayanan secara memadai dan berkualitas serta nyaman bagi pasien maupun keluarga pasien.

- Peralatan medis yang lengkap dan modern serta fasilitas dengan taraf internasional.
- Lokasi rumah sakit luas dan mudah dijangkau serta dapat diakses dengan mudah baik dengan mobil pribadi maupun angkutan umum.
- Rumah sakit didukung dengan peralatan-peralatan yang memadai untuk rumah sakit tipe B non pendidikan.
- Rumah sakit ini juga didukung dengan adanya helipad di bagian atap rumah sakit yang memungkinkan untuk membawa dan menerima pasien dengan cepat tanpa harus ke bandar udara terlebih dahulu, yang kebetulan bandar udara Tarakan dengan rumah sakit sangat jauh.

2. Kelemahan (Weaknesses)

- Tenaga Administrasi dan manajemen masih belum memadai dan masih kurang koordinasi.
- Tenaga medis profesional yang ada masih sangat kurang terutama pada dokter spesialis seperti dokter spesialis orthopedi, dokter spesialis jantung dan dokter spesialis kulit dan kelamin.
- Kondisi gedung lama yang masih bergaya lama dan belum menerapkan konsep modern, yang saat ini masih digunakan.
- Peralatan medis yang lengkap namun masih belum menggunakan teknologi yang paling mutakhir.
- Informasi mengenai pelayanan kepada pelanggan masih belum sepenuhnya disampaikan secara transparan.
- Sistem-sistem pada manajemen masih memerlukan pengembangan.
- Penetapan tarif layanan masih belum didasarkan pada analisa biaya per satuan dan sudah lama tidak direview kembali.

3. Kesempatan (Opportunity)

- Tarakan merupakan kota transit dan *center point* jalur perniagaan wilayah Indonesia bagian tengah dan timur, sehingga peluang menjadi rumah sakit yang banyak dikunjungi oleh orang dari berbagai daerah sangat besar.
- Prospek pasar sektor industri perminyakan, pertambangan, dan perikanan di Tarakan di masa yang akan datang masih besar, sehingga sumber daya yang ada untuk melengkapi RSUD ini masih sangat banyak.
- Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur dan Pemerintah Daerah Tarakan memberikan dukungan positif kepada rumah sakit dalam menjalankan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD).
- Kepercayaan pelanggan kepada RS cenderung meningkat yang tercermin dari meningkatnya BOR dari tahun ke tahun dengan rata-rata kenaikan BOR sejak tahun 2003 hingga 2007 sebesar 5% per tahun (dari BOR tahun 2003 sebesar 60,66% hingga tahun 2007 sebesar 80,67%)

- Transportasi menuju rumah sakit lengkap sehingga memudahkan akses pelanggan tanpa harus kesusahan menjari kendaraan untuk bisa sampai ke rumah sakit tarakan.

4. Ancaman (Threat)

- Sebagian masyarakat kalangan atas di Tarakan masih memiliki kecenderungan untuk berobat ke luar daerah (Surabaya, Semarang, dan Jakarta) atau bahkan ke luar negeri (Malaysia dan Singapura).
- Adanya rumah sakit pesaing yang notabene dokternya adalah dokter RSUD Tarakan, sehingga dikhawatirkan bahwa dokter yang ada di RSUD lebih memilih pindah ke RS Swasta karena profit yang didapatkan lebih besar.
- Semakin berkembangnya rumah sakit di sekitar Tarakan, sehingga suatu saat RSUD Tarakan tidak lagi menjadi tujuan utama masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berakibat menurunnya jumlah pasien yang datang ke RSUD Tarakan.
- Biaya bahan obat-obatan yang semakin mahal sehingga memberi dampak pada peningkatan biaya pelayanan, sehingga dikhawatirkan masyarakat tidak mampu membayar biaya pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit ini.
- Kecenderungan meningkatnya kematangan pasar dimana masyarakat semakin kritis terhadap kualitas pelayanan yang baik atau buruk akan memperbesar terjadinya tuntutan dari pelanggan terhadap pelayanan yang masih belum memenuhi standar.
- Kesadaran beberapa masyarakat yang kurang akan pentingnya ke rumah sakit dan malah memilih ke puskesmas atau membeli obat sendiri dibanding ke rumah sakit, membuat kunjungan rumah sakit akan semakin berkurang.

5. Isu Strategis

- Dukungan pemerintah, prospek industri yang baik di masa yang akan datang, serta posisi Tarakan sebagai kota transit dan **center point** jalur perniagaan wilayah Indonesia bagian tengah dan timur, apabila tidak ditanggapi dengan pola pengelolaan manajemen yang maju, agresif dan inovatif akan menjadi sia-sia.
- Jenis spesialisasi yang lengkap di RSUD Tarakan yang didukung oleh para dokter, perawat dan tenaga lain yang berpengalaman sesuai standar rumah sakit tipe B non pendidikan, namun apabila tidak diimbangi dengan tenaga administrasi dan sistem manajemen yang baik, akan dapat mengurangi nilai total kualitas pelayanan yang pada akhirnya dapat mengurangi kepercayaan dan kepuasan pelanggan.
- Jenis spesialis yang lengkap di RSUD Tarakan namun tanpa dokter spesialis yang cukup banyak, akan membuat tidak berjalannya perawatan-perawatan spesialis yang dibutuhkan oleh pasien.

- Berkembangnya rumah sakit di sekitar RSUD Tarakan serta adanya kesempatan para dokter RSUD Tarakan untuk praktek di tempat lain, akan menjadi pesaing yang paling berat dan menjadi tantangan yang sangat serius, terutama mengenai bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan dan manajemen dalam memberikan kepuasan baik kepada pelanggan maupun kepada para dokter.
- Gedung baru rumah sakit yang berpenampilan modern dengan kapasitas 670 tempat tidur yang mampu memberikan pelayanan secara memadai dan berkualitas, namun apabila pola pengelolaan dan pemeliharannya masih sama dengan gedung lama maka akan mengakibatkan tidak maksimalnya pengembangan kapasitas yang ada secara jangka panjang.
- Peralatan medis yang lengkap apabila tidak diiringi dengan *update* terhadap perkembangan teknologi mutakhir dapat berpengaruh pada kinerja pelayanan karena perkembangan teknologi mutakhir sebenarnya seiring dengan perkembangan keragaman penyakit dan kasus di bidang medis.
- Kepercayaan pelanggan yang cenderung meningkat meski akan mendorong peningkatan volume pelayanan, namun apabila tidak diimbangi dengan pola penetapan tarif layanan yang didasarkan pada analisa biaya per satuan dan tidak dimonitor dengan *review* tarif terhadap biaya secara berkala, secara jangka panjang akan mengancam defisit dan apabila berkelanjutan akan menggerus ekuitas rumah sakit.

6. Strategi

- Pengembangan kompetensi SDM di berbagai lini secara berkesinambungan dalam hal teknis, mutu pelayanan, *skill* dan *knowledge* karyawan baik tenaga medis, paramedis, administrasi, manajemen dan tenaga pendukung lainnya agar mampu memberikan kinerja yang memuaskan pelanggan dan stakeholder rumah sakit.
- Pengembangan *skill* dan *knowledge* manajemen agar lebih mampu secara agresif dan inovatif melakukan analisa pasar guna memanfaatkan peluang dan menyusun rencana strategik serta mampu melaksanakan dan mengimplementasikannya.
- Pengembangan sistem remunerasi dan akuntabilitas kinerja untuk membangun *good image* rumah sakit, meningkatkan motivasi kerja karyawan, serta adil dalam pendistribusian kesejahteraan terhadap pencapaian kinerja karyawan.
- Melengkapi peralatan medik sesuai dengan kebutuhan standar kinerja dokter spesialis dalam memberikan pelayanan dengan teknik yang mutakhir.
- Melengkapi dokter-dokter spesialis yang masih kurang seperti dokter spesialis orthopedi dan juga spesialis penyakit kulit & kelamin, agar masyarakat tidak perlu lagi pergi ke rumah sakit luar daerah ataupun luar negeri untuk mendapat pelayanan kesehatan spesialis.

- Melengkapi dan menyempurnakan sistem manajemen pada setiap unit kerja untuk menunjang kelancaran operasional rumah sakit yang akan berdampak terhadap peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan secara administratif.
- Memberikan pelayanan yang berkualitas dengan standar yang jelas dan memiliki ciri khas kompetitif, melalui penerapan *standard operating procedure* (SOP) bagi seluruh unit pelayanan yang berdampak terhadap meningkatnya kepuasan pelanggan.
- Membangun kepercayaan pelanggan dengan analisa pasar secara mendalam, analisa kepuasan pelanggan, analisa biaya dan penyesuaian tarif yang rasional serta bersaing, menjalin hubungan harmonis dengan berbagai perusahaan swasta dan kalangan industri secara berkesinambungan.
- Membangun jaringan kerjasama dengan rumah sakit sekitar, terutama di lingkungan Provinsi Kalimantan Timur dan Indonesia Bagian Tengah dan Timur dengan prinsip saling menguntungkan dan bermanfaat bagi masyarakat.
- Melakukan akreditasi RS dan ISO berdasarkan peraturan yang berlaku sekaligus menata kualitas pelayanan secara standar, sehingga tidak mengakibatkan buruknya citra rumah sakit.

7. Tujuan

- Terwujudnya RSUD Tarakan yang memberikan pelayanan kesehatan berwawasan modern dan internasional kepada masyarakat dengan mutu kualitas pelayanan yang standar.
- Terwujudnya RSUD Tarakan yang memiliki kesehatan keuangan yang progresif dari tahun ke tahun dengan tetap tidak mengutamakan mencari keuntungan dan sesuai prinsip-prinsip BLUD.
- Terwujudnya RSUD Tarakan yang memiliki lingkungan kerja saling menghormati dan menghargai, sistem prosedur kerja, penilaian kinerja, dan sistem remunerasi yang jelas dan standar, serta memiliki pelayanan yang dipercaya pelanggan.
- Terwujudnya RSUD Tarakan dengan kompetensi SDM di setiap lini yang standar dan tepat sesuai dengan posisi kerja, tugas dan fungsi.

Kesimpulan

Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan merupakan rumah sakit terbesar di wilayah Kalimantan Utara. RSUD Tarakan memiliki gedung baru yang megah dan dengan dilengkapi oleh berbagai peralatan medis yang canggih dan modern. Dokter umum dan tenaga medis yang terdapat di RSUD Tarakan sudah lengkap dan sesuai dengan kebutuhan profesi masing-masing bidang, namun sedikit kekurangan di bagian dokter spesialis. Setelah dilakukan analisis SWOT, ternyata RSUD Tarakan memiliki beberapa kekuatan (*Strength*), kelemahan (*Weaknesses*), kesempatan (*Opportunity*) dan ancaman

(*Threat*) yang membutuhkan strategi untuk dapat mengoptimalkan kekuatan dan kesempatan serta mengurangi kelemahan dan ancaman.

Adanya kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kota Tarakan dari perspektif pelanggan dilakukan untuk mengetahui hal - hal yang berhubungan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kota Tarakan dan dapat mengetahui aspek penting kualitas pelayanan yang dijadikan fokus dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, yaitu dari segi aktivitas pelayanan, faktor penghambat pelayanan, dan faktor pendukung pelayanan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kota Tarakan sudah baik.

a) Aktivitas pelayanan

Pelanggan menyatakan secara kuantitas bahwa sistem pelayanan kesehatan baik), pentingnya kualitas pelayanan kesehatan sesuai standar akreditasi KARS, keamanan dan kenyamanan bekerja sebagai kesan pelanggan internal, dan penanganan keluhan pasien secara responsif dan sesuai jalur. Aktivitas pelayanan di RSUD Kota Tarakan telah didukung oleh sistem yang terintegrasi dengan standar - standar baku dalam Standar Prosedur Operasional sebagai pedomannya. Sistem pelayanan kesehatan yang ada masih dalam tahap pengembangan dan penyempurnaan secara terus menerus. Sistem pelayanan yang baik akan melahirkan kualitas pelayanan kesehatan yang baik sesuai dengan standar akreditasi pemerintah, adanya keamanan dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan kesehatan, dan penanganan keluhan pelanggan secara responsif dan terstruktur.

b) Faktor penghambat pelayanan Pelanggan

Pelanggan internal menyatakan secara kuantitas bahwa masalah budaya kerja sebagai faktor penghambat pelayanan, jumlah pasien belum sesuai dengan jumlah petugas ,dan imbalan finansial sudah sesuai dengan beban kerja Hambatan utama dalam implementasi standar kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Tarakan adalah perlu dibangunnya suatu budaya kerja pada pelanggan dengan keterbatasan sumber daya manusia yang ada, dan kesesuaiannya dengan jumlah imbalan yang diterima.

c) Faktor pendorong pelayanan

Pelanggan internal menyatakan secara kuantitas bahwa pelaksanaan fungsi pokok manajemen sudah baik, adanya dukungan dari masyarakat dan adanya rasa tanggung jawab dan kewajiban sebagai motivasi kerja pelanggan. Dukungan yang sangat penting dalam mengimplementasikan standar kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Tarakan berasal dari pelaksanaan fungsi pokok manajemen sebagai bentuk dukungan sudah baik, system yang merupakan bentuk dukungan dari masyarakat. Manajemen RSUD Tarakan telah menjalankan fungsi *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* sebagai bentuk dukungan internal dan perannya dalam menghadapi hambatan-hambatan implementasi standar kualitas pelayanan kesehatan. Sistem kerjasama atau tim telah ada di RSUD Tarakan yang dapat meningkatkan kinerja staf dan kualitas pelayanan

kesehatan. Dukungan masyarakat sangat penting dalam menentukan tren pelayanan kesehatan yang menjadi unggulan dan kepercayaan masyarakat merupakan modal besar dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Saran

Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan agar dapat menjadi rumah sakit yang berkualitas maka perlu di terapkan analisis SWOT. Fokusnya bukan hanya pada perkembangan pembangunan sarana dan prasarana fisik yang saat ini telah dilakukan tetapi bagaimana penerapan pelayanan kesehatan maupun administrasi yang ada di rumah sakit apakah sudah optimal atau belum, apabila masih kurang hendaknya segera di benahi dan di tingkatkan lagi agar Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan dapat menjadi rumah sakit yang berkualitas dari segi pelayanan, administrasi, fasilitas, peralatan serta sumber daya manusianya. Selain itu, Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan dapat melakukan hal sebagai berikut untuk memaksimalkan pelayanannya.

1. RSUD Tarakan melengkapi kekurangan SDM terutama tenaga dokter spesialis dan Sub Spesialis dan tenaga perawat.
2. Mengajukan ke pemerintah daerah atas tunggakan biaya pelayanan kesehatan.
3. Pengadaan tempat parker yang memadai agar tidak terjadi penumpukan kendaraan yang menyulitkan penanganan jika ada kondisi yang darurat.

Daftar Pustaka

- Anonimus, Keputusan Menteri PAN No. 63/M.PAN/7/2005 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- _____, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, diterbitkan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Yogyakarta: Galang Printika.
- _____. 1995. *Penilaian Kerja Organisasi Pelayanan Publik*, Makalah disampaikan pada Seminar Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- _____. 1997. *Total Quality Management*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Gibson, James L., Ivancevich, John M., Donnely JR., James H. 1996. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, Edisi Kedelapan, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Keban, Yeremias T. 1995. *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah : Pendekatan Manajemen dan Kebijakan*, Makalah disajikan pada seminar sehari Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM, Yogyakarta.

Lane, Jan-Erik. 1995. *The Public Sector, Concept, Models and Approaches*, Second Edition, London: Sage Publication.

Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, LAN, Jakarta.

Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.