

BAB V

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA DUMAI

Setiap penelitian bertujuan untuk mencari jawaban atas permasalahan yang diteliti. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka pada bab ini akan penulis sajikan data hasil temuan selama di lapangan yang nantinya akan dilakukan penganalisaan sebagai upaya dalam menjawab permasalahan yang penulis paparkan pada Bab I mengenai Analisis Pelayanan Publik pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.

Pelayanan Publik adalah segala jenis kegiatan atau proses yang dilakukan oleh penyelenggara publik untuk memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat/khalayak ramai dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama dari Negara dalam memberi pelayanan kepada masyarakat baik dalam bentuk jasa maupun fasilitas. Bahkan untuk mengukur tingkat kemajuan sebuah Negara, kualitas pelayanan publik dapat digunakan sebagai salah satu indikator dalam penilaiannya. Maka dari itu, apabila sebuah Negara berada dalam posisi menuju dalam kemajuan, hal utama yang perlu diperbaiki adalah pelayanan publik di negara tersebut.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai adalah salah satu Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) dibidang kesehatan Rumah Sakit

berdasarkan keputusan Walikota Dumai Nomor 380/RSUD/2009, tentang penetapan status BLUD-RSUD Kota Dumai. Penetapan sebagai rumah sakit sebagai Badan Layanan Umum Daerah adalah sesuai persyaratan Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 pada bab 5 pasal 7 ayat (3). Dalam usaha peningkatan kualitas dan pelayanan di bidang kesehatan serta untuk mendapat kepercayaan dari masyarakat, Rumah Sakit Umum Daerah Dumai berusaha sebaik mungkin melayani dan menyediakan kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan peningkatan kesehatan masyarakat.

A. Identitas Responden

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk lebih jelasnya tentang perbedaan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel V.1 berikut:

Tabel V.1
Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin
pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah
(RSUD) Kota Dumai

No	Jenis Kelamin	Petugas (Orang)	Masyarakat (Orang)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	5	34	39	32,24
2	Perempuan	28	54	82	67,76
Jumlah		33	88	121	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Penelitian Tahun 2023

Berdasarkan Tabel V.1 di atas dapat dijelaskan jumlah seluruh responden sebanyak 121 orang. Responden berjenis kelamin Laki-laki

berjumlah 39 orang (32,24%) dan berjenis kelamin Perempuan berjumlah 82 orang (67,76%)

2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Perbedaan tingkat umur akan sangat berpengaruh terhadap penilaian penelitian. Identitas responden berdasarkan perbedaan tingkat umur dapat dilihat pada tabel V.2 berikut:

Tabel V.2
Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin
pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah
(RSUD) Kota Dumai

No	Umur	Petugas (Orang)	Masyarakat (Orang)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	15-30	11	47	58	47,93
2	31-45	18	19	37	30,57
3	46-60	4	22	26	21,5
Jumlah		33	88	121	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Penelitian Tahun 2023

Berdasarkan Tabel V.2 di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari responden berusia relatif muda yaitu kelompok responden yang berumur antara 15-30 berjumlah 58 orang (47,93%), kemudian responden berusia antara 31-45 berjumlah 37 orang (30,57%), dan berusia antara 46-60 berjumlah 26 orang (21,5%)

3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Untuk lebih jelasnya tentang perbedaan tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.3
Identitas Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan
pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah
(RSUD) Kota Dumai

No	Umur	Petugas (Orang)	Masyarakat (Orang)	Jumah (Orang)	Persentase (%)
1	S2	2	0	2	1,68
2	S1	14	14	28	23,14
3	D3	12	3	15	12,39
4	SMA/Sederajat	5	60	65	53,71
5	SMP/Sederajat	-	7	7	5,78
6	S2	2	0	2	1,68
Jumlah		33	88	121	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Penelitian Tahun 2023

Berdasarkan Tabel V.3 di atas dapat dijelaskan tingkat pendidikan responden untuk SD berjumlah 4 orang (3,30%), SMP/Sederajat berjumlah 7 orang dengan (5,78%), SMA/Sederajat berjumlah 65 orang (53,71%), Diploma tiga (D3) berjumlah 4 orang dengan persentase 4,82% terdiri dari 2 pegawai dan 2 masyarakat, Strata satu (S1) berjumlah 19 orang dengan persentase 22,89% terdiri dari 17 pegawai dan 2 masyarakat, dan Strata dua (S2) berjumlah 3 orang dengan persentase 3,61% terdiri dari 3 pegawai. Dari penjelasan di atas dapat dilihat tingkat pendidikan responden yang dominan dalam penelitian ini adalah SMA/Sederajat berjumlah 65 orang dengan persentase 53,71%.

B. Analisis Pelayanan Publik pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

Penelitian pada hakekatnya adalah sarana ilmiah untuk memperoleh data untuk tujuan dan kegunaan tertentu. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan tersebut, pada bab ini penulis menyajikan data-data yang ditemukan di lapangan, yang nantinya akan dianalisis untuk mencoba menjawab permasalahan yang penulis uraikan pada Bab 1.

Sehubungan dengan penelitian yang penulis lakukan terhadap Pelayanan Publik pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, maka penulis akan mengukur Pelayanan Publik berdasarkan Teori yang dikemukakan Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:40) pelayanan publik yang baik memiliki 6 ciri-ciri, yaitu:

1. Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. Ini berarti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Untuk melihat ketepatan waktu pelayanan dalam pelayanan publik pada penelitian ini berdasarkan sub indikator adalah sebagai berikut :

- a. Terdapatnya kepastian waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Maksudnya adalah petugas Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai mampu memberikan pelayanan dengan

cepat kepada masyarakat dan mampu menyelesaikan pelayanan yang diberikan secara tepat waktu.

b. Terdapatnya keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan.

Maksudnya adalah petugas Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Dumai (RSUD) Kota Dumai penyampaian informasi dengan baik dan benar mengenai waktu penyelesaian produk pelayanan yang diurus masyarakat sesuai dengan waktu penyelesaian yang telah ditentukan, sehingga masyarakat dapat mengetahui kapan produk pelayanan yang mereka urus selesai.

c. Terdapatnya kesesuaian waktu penyelesaian dengan standar waktu penyelesaiannya.

Maksudnya adalah petugas Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai tidak menunda-nunda pekerjaannya, sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan agar dapat menyelesaikan produk pelayanan yang diurus masyarakat dan tidak membuat masyarakat harus menunggu lama. Hasil wawancara bersama salah satu masyarakat mengatakan:

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai Ketepatan Waktu Pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

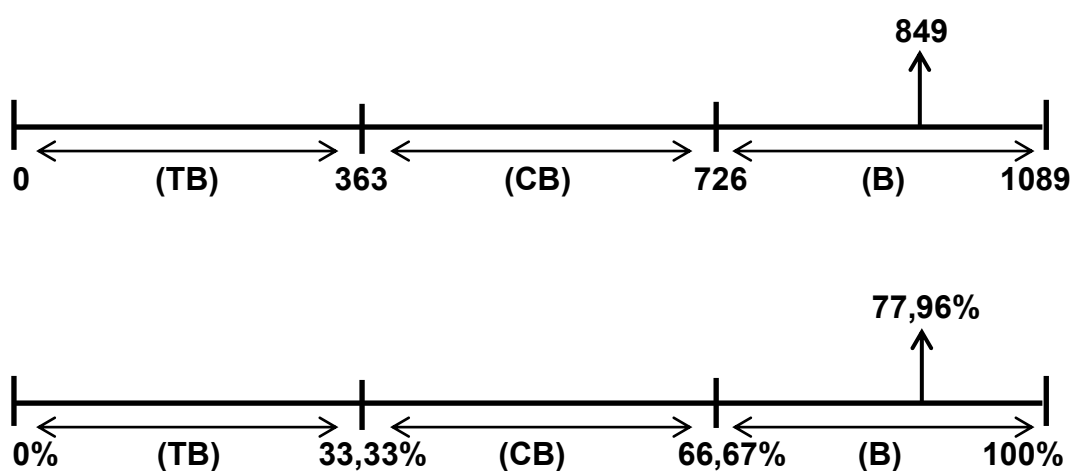
Tabel V.4
Tanggapan Responden tentang Ketepatan Waktu Pelayanan

No	Sub Indikator	Jumlah Skor
1	Terdapatnya kepastian waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat	290
2	Terdapatnya keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan	300
3	Terdapatnya kesesuaian waktu penyelesaian dengan standar waktu penyelesaiannya	259
TOTAL SKOR		849

Sumber data: Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.4 diatas menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator Ketepatan Waktu Pelayanan yang dinilai dari 3 sub indikator dapat dikatakan baik dengan total skor sebanyak 849.

Selanjutnya untuk melihat total skor dari ketiga sub indikator tersebut dapat dilihat dari garis kontinum di bawah ini :



Berdasarkan garis kontinum di atas dijelaskan bahwa indikator Ketepatan Waktu Pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Dumai dapat dikategorikan **Baik** dengan total skor sebanyak **849** yang berada pada rentang skor **727-1089** dengan persentase **77,96%**.

2. Akurasi Pelayanan

Akurasi pelayanan berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas kesalahan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus akurasi, benar, tepat dan sah.

- a. Terdapatnya produk pelayanan yang diberikan senantiasa sah sesuai aturan yang berlaku.

Maksudnya adalah petugas pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adanya ke sahan dari surat ataupun dokumen yang dikeluarkan, sehingga dapat dipertanggung jawabkan dan pelayanan yang diberikan tidak lari dari ketentuan yang berlaku dan dapat diterima masyarakat dengan baik.

- b. Terdapatnya petugas yang tidak melakukan penundaan dalam pelayanan.

Maksudnya adalah petugas pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai tidak menunda-nunda pekerjaannya, sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan agar dapat

menyelesaikan produk pelayanan yang diurus masyarakat dan tidak membuat masyarakat harus menunggu lama.

- c. Terdapatnya kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Maksudnya adalah petugas pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dilakukan secara benar dan tanpa adanya kesalahankesalahan baik dari segi penulisan dokumen dan sebagainya.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai akurasi pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

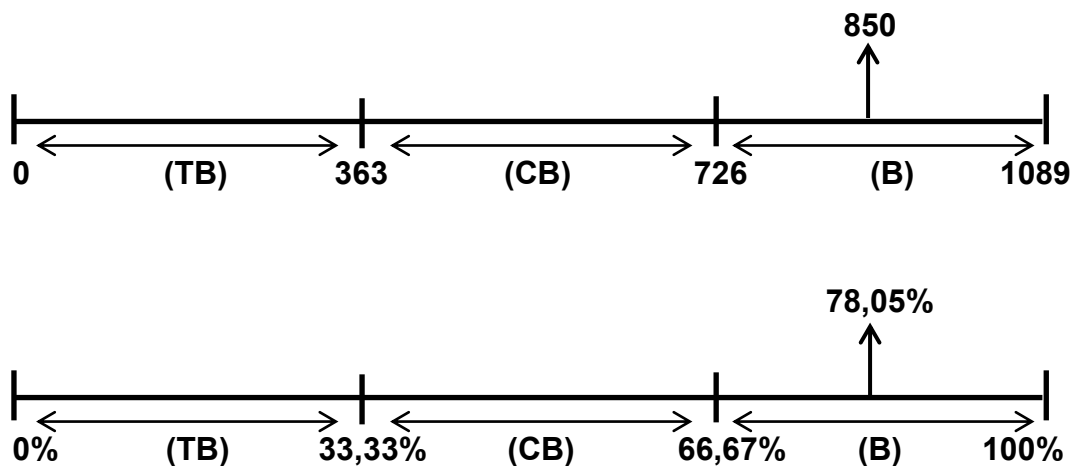
Tabel V.5
Tanggapan Responden tentang Akurasi Pelayanan

No	Sub Indikator	Jumlah Skor
1	Terdapatnya produk pelayanan yang diberikan senantiasa sah sesuai aturan yang berlaku	297
2	Terdapatnya petugas yang tidak melakukan penundaan dalam pelayanan.	271
3	Terdapatnya kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	282
TOTAL SKOR		850

Sumber data : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.5 diatas menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator Akurasi Pelayanan yang dinilai dari 3 sub indikator dapat dikatakan baik dengan total skor sebanyak 850.

Selanjutnya untuk melihat total skor dari ketiga sub indikator tersebut dapat dilihat dari garis kontinum di bawah ini :



Berdasarkan garis kontinum di atas dijelaskan bahwa indikator Akurasi Pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Dumai dapat dikategorikan **Baik** dengan total skor sebanyak **850** yang berada pada rentang skor **727-1089** dengan persentase **78,05%**

3. Kesopanan dan Keramahan dalam Memberikan Pelayanan

Yang dimaksud dari indikator diatas dalam penelitian ini adalah petugas pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai harus bersikap sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan penuh perhatian. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapatnya petugas melayani dengan sikap ramah

Maksudnya adalah petugas pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai senantiasa memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat dengan menjaga sikap, perkataan dan menyapa dengan senyuman, tetapi hal yang terpenting lagi yaitu kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan, keberadaan petugas disaat jam kerja, sehingga masyarakat merasa terlayani dengan baik.

- b. Terdapatnya petugas melayani dengan sikap sopan santun

Maksudnya adalah petugas pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai sebagai instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjaga sikap, perkataan, tata kerama yang baik, sopan dan santun serta disiplin sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan merasa senang.

- c. Terdapatnya kerja sama petugas dalam mempercepat pelayanan

Maksudnya adalah pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dituntut memberikan sikap dan contoh yang baik kepada masyarakat, dan tidak membuat masyarakat menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan, maka diantara petugas harus memiliki kerjasama yang baik.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai Kesopanan dan Keramahan dalam Memberikan Pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

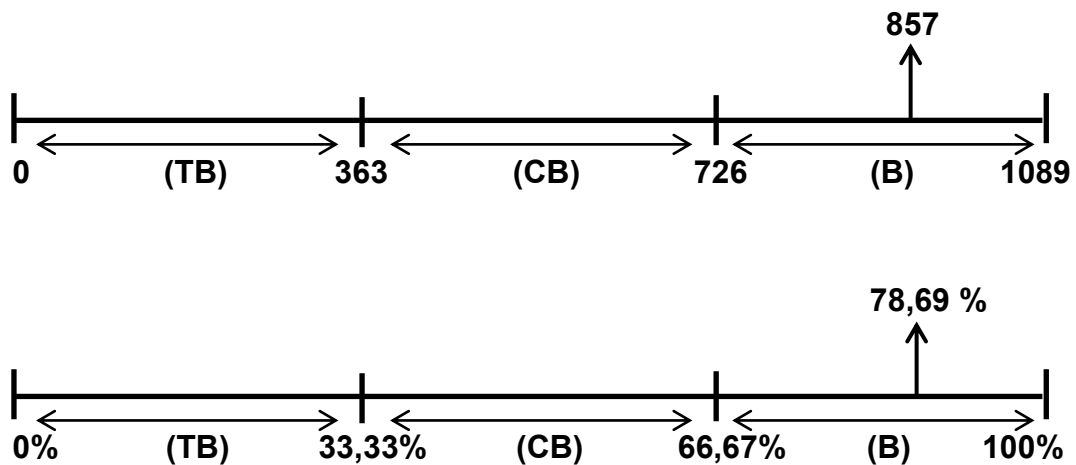
Tabel V.6
Tanggapan Responden tentang Kesopanan dan Keramahan
dalam Memberikan Pelayanan

No	Sub Indikator	Jumlah Skor
1	Terdapatnya petugas yang melayani dengan sikap ramah	276
2	Terdapatnya petugas yang melayani dengan sikap sopan santun	295
3	Terdapatnya kerja sama petugas dalam mempercepat pelayanan	286
TOTAL SKOR		857

Sumber data : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.6 diatas menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator Kesopanan dan Keramahan dalam Memberikan Pelayanan yang dinilai dari 3 sub indikator dapat dikatakan baik dengan total skor sebanyak 857.

Selanjutnya untuk melihat total skor dari ketiga sub indikator tersebut dapat dilihat dari garis kontinum di bawah ini :



Berdasarkan garis kontinum di atas dijelaskan bahwa indikator Kesopanan dan Keramahan dalam Memberikan Pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Dumai dapat dikategorikan **Baik** dengan total skor sebanyak **857** yang berada pada rentang skor **727-1089** dengan persentase **78,69%**.

4. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

Yaitu kemudahan masyarakat yang membutuhkan pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dalam mengurus keperluannya, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana serta pendukung lainnya yang memadai. Kemudahan mendapatkan pelayanan dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapatnya jumlah petugas yang memadai.

Maksudnya adalah pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai jumlah petugas yang melayani sesuai dengan jumlah masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan.

Sehingga tidak terjadi kesenjangan antara jumlah petugas dengan jumlah pasien. Selain itu, pemberi pelayanan yang memadai juga dilihat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang mendukung pelayanan yang prima.

- b. Terdapatnya kemudahan mendapatkan informasi seputar pelayanan administrasi.

Maksudnya adalah usaha petugas pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dalam kegiatan pelayanan mampu memberikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat, agar masyarakat lebih mudah dalam melengkapi berkas yang kurang atau tidak lengkap sesuai dengan jenis pelayanan yang akan diurus.

- c. Terdapatnya penjelasan oleh petugas yang mudah dipahami pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Maksudnya adalah apabila pengelolaan yang dilakukan masyarakat jika persyaratan belum lengkap, petugas bisa menjelaskan kepada masyarakat dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, sehingga masyarakat dapat melengkapi kembali persyaratan yang dibutuhkan

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai Kemudahan Mendapatkan Pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.7

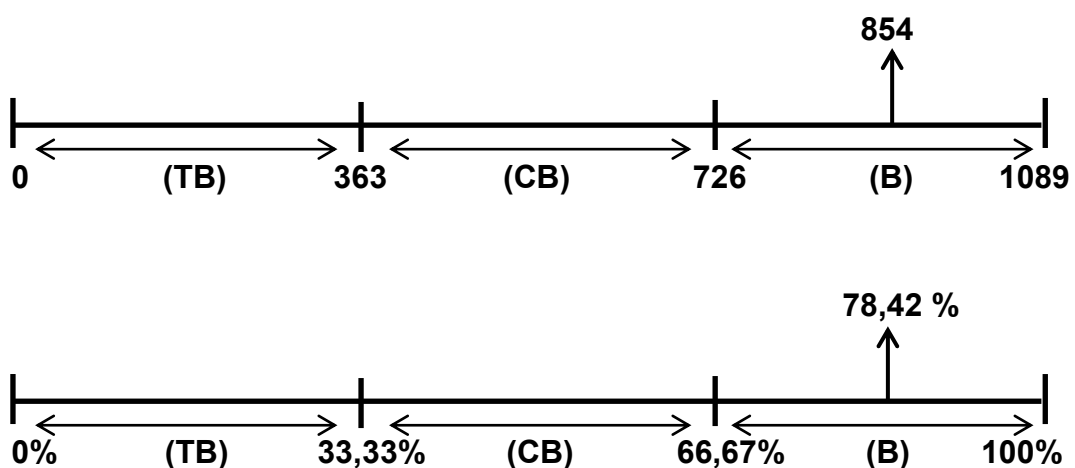
Tanggapan Responden tentang Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

No	Sub Indikator	Jumlah Skor
1	Terdapatnya jumlah petugas yang memadai	262
2	Terdapatnya kemudahan mendapatkan informasi seputar pelayanan administrasi	294
3	Terdapatnya penjelasan oleh petugas yang mudah dipahami pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat	298
TOTAL SKOR		854

Sumber data: Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.7 diatas menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator Kemudahan Mendapatkan Pelayanan yang dinilai dari 3 sub indikator dapat dikatakan baik dengan total skor sebanyak 854.

Selanjutnya untuk melihat total skor dari ketiga sub indikator tersebut dapat dilihat dari garis kontinum di bawah ini :



Berdasarkan garis kontinum di atas dijelaskan bahwa indikator Kemudahan Mendapatkan Pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Dumai dapat dikategorikan **Baik** dengan total skor sebanyak **854** yang berada pada rentang skor **727-1089** dengan persentase **78,42%**.

5. Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan

Yaitu lingkungan pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir, ketersediaan informasi serta terjalinnya komunikasi yang baik antar petugas dan masyarakat. Untuk melihat kenyamanan dapat dilihat dari beberapa sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapatnya ruang tunggu pelayanan yang nyaman dalam pemberian pelayanan.

Maksudnya adalah ruang tunggu yang berfungsi sebagai penerima masyarakat yang baru saja datang, tempat menunggu jika pelayanan yang dilakukan memerlukan waktu dan pengantar masyarakat yang telah selesai melakukan pengurusan pelayanan. Oleh karena itu pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai hendaknya menyediakan ruang tunggu yang memadai dan nyaman.

- b. Terdapatnya komunikasi yang baik dari pegawai dengan masyarakat.

Maksudnya adalah setiap pengurusan atau kegiatan yang dilakukan pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah

(RSUD) Kota Dumai agar mampu untuk bersikap dan berkomunikasi dengan bahasa yang sopan dan bisa dimengerti oleh masyarakat. Berkomunikasi dengan jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat dalam memberikan penjelasan pelayanan sangatlah penting. Karena dalam pelayanan berkomunikasi yang baik sangat dibutuhkan untuk memperlancar proses pelayanan.

c. Lingkungan sekitar yang terjaga kebersihannya.

Maksudnya adalah keadaan lingkungan yang bebas dari resiko yang membahayakan kesehatan dan keselamatan manusia. Kebersihan lingkungan mempunyai pengaruh dan dampak yang positif terhadap kenyamanan masyarakat dalam proses pelayanan.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

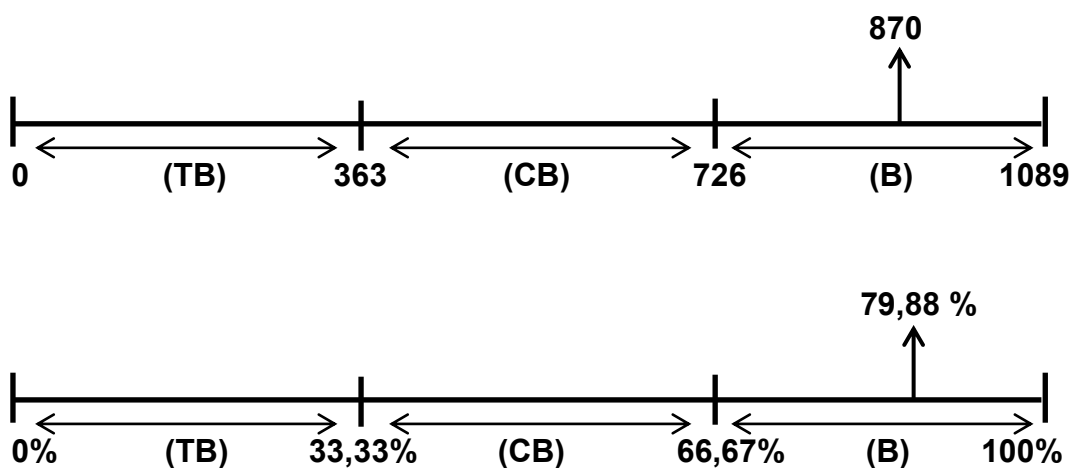
Tabel V.8
Tanggapan Responden tentang Kenyamanan dalam
Memperoleh Pelayanan

No	Sub Indikator	Jumlah Skor
1	Terdapatnya ruang tunggu pelayanan yang nyaman dalam pemberian pelayanan.	274
2	Terdapatnya komunikasi yang baik dari pegawai dengan masyarakat.	303
3	Lingkungan sekitar yang terjaga kebersihannya.	293
TOTAL SKOR		870

Sumber data : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.8 diatas menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan yang dinilai dari 3 sub indikator dapat dikatakan baik dengan total skor sebanyak 870.

Selanjutnya untuk melihat total skor dari ketiga sub indikator tersebut dapat dilihat dari garis kontinum di bawah ini :



Berdasarkan garis kontinum di atas dijelaskan bahwa indikator Kesopanan dan Keramahan dalam Memberikan Pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Dumai dapat dikategorikan **Baik** dengan total skor sebanyak **870** yang berada pada rentang skor **727-1089** dengan persentase **79,88%**.

6. Atribut Pendukung Pelayanan Lainnya

Yakni berkaitan dengan lingkungan sekitar yang mendukung berjalannya aktivitas pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai. Masyarakat atau pasien akan merasa nyaman apabila rumah sakit tersebut mampu menyediakan atribut pendukung lainnya seperti: terjaganya kebersihan, tersedianya AC, keramahan pelayanan, kemudahan akses parkir, fasilitas pendukung yang memadai untuk banyaknya pengunjung, sehingga mampu dijangkau untuk seluruh masyarakat yang datang berobat. Hal-hal semacam ini merupakan atribut layanan yang menjadi prioritas dan perlu mendapatkan perhatian khusus dari rumah sakit, karena dapat membawa dampak yang besar bagi peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk melihat kenyamanan dapat dilihat dari beberapa sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapatnya ruang tunggu yang memadai untuk masyarakat yang mengantri saat pelayanan.

Ruang tunggu rumah sakit adalah salah satu ruangan wajib yang harus disediakan oleh rumah sakit. Ini menjadi ruangan tempat pasien menunggu giliran, baik untuk diperiksa hingga keperluan lainnya seperti mengambil obat atau menunggu hasil laboratorium. Untuk itu ruang tunggu haruslah layak dan memadai agar ruang tunggu yang nyaman dan bersih sehingga membuat masyarakat yang menerima pelayanan merasa nyaman saat berada pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.

- b. Terdapatnya fasilitas pendukung seperti parkir, toilet dan tempat ibadah.

Maksudnya adalah selain pemberian layanan yang sopan dan ramah, pihak Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai menyediakan fasilitas pendukung untuk kenyamanan masyarakat yang berurusan seperti tempat parkir, toilet dan juga tempat ibadah yang bersih. Apabila hal itu terpenuhi masyarakat akan merasa nyaman berada dilingkungan pelayanan.

- c. Terdapatnya suasana yang nyaman dalam proses pelayanan

Yaitu lingkungan pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai baik di dalam maupun di luar instalasi tetap harus memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan

sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai Atribut Pendukung Pelayanan Lainnya pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

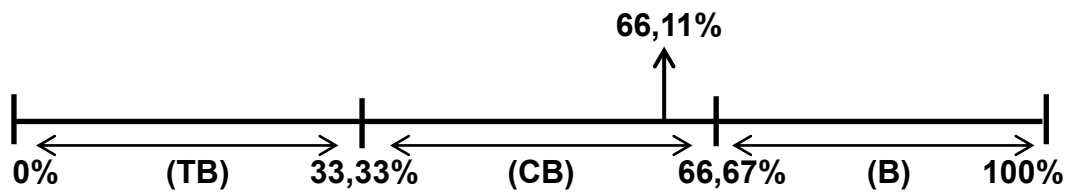
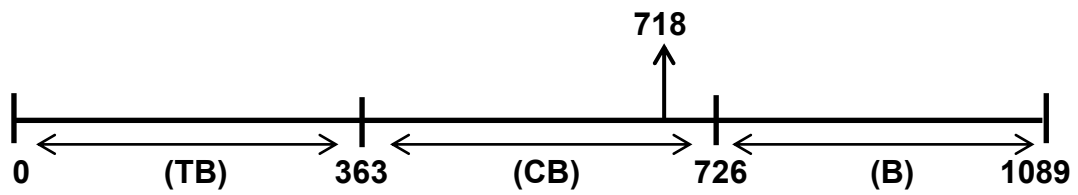
Tabel V.9
Tanggapan Responden tentang Atribut Pendukung
Pelayanan Lainnya

No	Sub Indikator	Jumlah Skor
1	Terdapatnya ruang tunggu yang memadai untuk masyarakat yang mengantri saat pelayanan	229
2	Terdapatnya fasilitas pendukung seperti parkir, toilet dan tempat ibadah	229
3	Terdapatnya suasana yang nyaman dalam proses pelayanan	260
TOTAL SKOR		718

Sumber data : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.9 diatas menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator Atribut Pendukung Pelayanan Lainnya yang dinilai dari 3 sub indikator dapat dikatakan cukup baik dengan total skor sebanyak 718.

Selanjutnya untuk melihat total skor dari ketiga sub indikator tersebut dapat dilihat dari garis kontinum di bawah ini :



Berdasarkan garis kontinum di atas dijelaskan bahwa indikator Atribut Pendukung Pelayanan Lainnya pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Dumai dapat dikategorikan **Cukup Baik** dengan total skor sebanyak **718** yang berada pada rentang skor **364-726** dengan persentase **66,11%**.

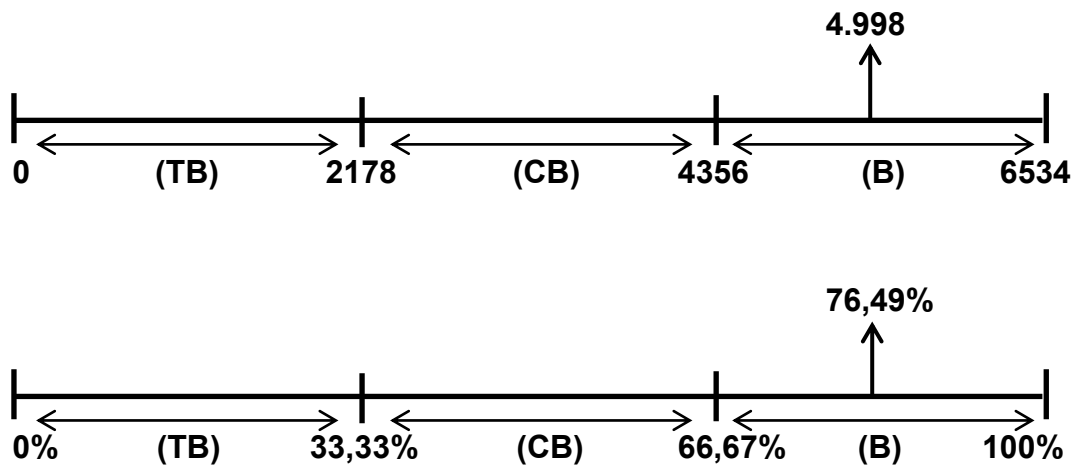
Selanjutnya dari penjelasan setiap indikator di atas dapat dilihat secara keseluruhan melalui Tabel Rekapitulasi berikut ini:

Tabel V.10
Rekapitulasi Analisis Pelayanan Publik pada Instalasi Rawat Jalan
Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

NO	INDIKATOR	SKOR	KATEGORI
1	Ketepatan waktu pelayanan	849	Baik
2	Akurasi pelayanan	850	Baik
3	Kesopanan & keramahan dalam memberikan pelayanan	857	Baik
4	Kemudahan mendapatkan pelayanan	854	Baik
5	Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan	870	Baik
6	Atribut pendukung lainnya	718	Cukup Baik
Total Skor		4998	

Sumber Data: Hasil Olahan Data Penelitian Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan Tabel V.10 di atas, maka hasil rekapitulasi tanggapan responden dari 6 (enam) indikator penelitian, dapat dikategorikan **Baik**. Hal ini dapat diketahui dari hasil tanggapan 121 responden terhadap Pelayanan Publik pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai (RSUD) diperoleh jumlah total skor sebanyak **4.998**. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat dijelaskan bahwa Pelayanan Publik pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, diperoleh total skor sebanyak **4.998** dengan persentase **76,49%**, yang berada pada rentang skor **4.357 - 6.534**, sehingga hasil penelitian dapat dikategorikan **Baik**.

C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan Publik pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

Setelah dilakukannya penelitian tentang Pelayanan Publik pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, penulis menemukan beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

- a. Terdapatnya kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, yang terdapat pada indikator ke lima. Hal ini ditunjukkan dengan adanya ruang tunggu pelayanan yang nyaman dalam

pemberian pelayanan, komunikasi yang baik dari pegawai dengan masyarakat dan lingkungan sekitar yang terjaga kebersihannya.

- b. Terdapatnya kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, yang terdapat pada indikator ke tiga. Hal ini ditunjukkan dengan adanya petugas yang melayani dengan sikap ramah, petugas yang melayani dengan sikap sopan santun serta kerja sama petugas dalam mempercepat pelayanan.
- c. Terdapatnya kemudahan mendapatkan pelayanan, yang terdapat pada indikator ke empat. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah petugas yang memadai, kemudahan mendapatkan informasi seputar pelayanan administrasi serta penjelasan oleh petugas yang mudah dipahami pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Faktor Penghambat

- a. Masih kurangnya fasilitas pendukung pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, yang terdapat pada indikator ke enam. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya fasilitas yang kurang atau mengalami kerusakan sehingga membuat masyarakat merasa tidak nyaman selama proses pelayanan berlangsung.

- b. Masih kurangnya ketepatan waktu pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yang terdapat pada indikator pertama. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan pelayanan yang diterima masyarakat tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.
- c. Masih kurangnya akurasi pelayanan yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan pelayanan bebas kesalahan, yang terdapat pada indikator ke dua. Hal ini dapat dilihat dalam pelaksanaan pemenuhan kebutuhan masyarakat masih ditemukannya petugas yang melakukan penundaan.