

Kepercayaan Publik Terhadap Pelayanan Rawat Inap di RSUD dr. Haryoto Lumajang

Dhea Vanny Andarista¹, Anwar², Agus Suharsono³

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember
dheavanny1709@gmail.com

Abstract

This study aims to describe and analyze public trust in inpatient services at RSUD dr. Haryoto Lumajang. This research departs from the problem regarding the many public complaints regarding health services received from the government, which will affect public trust in the government. The research approach and method used is descriptive quantitative with data types consisting of primary data and secondary data obtained through questionnaires or questionnaires, interviews, observation, and documentation. The data analysis technique used is descriptive statistics. The results show that public trust in health workers in the inpatient service room at RSUD dr. Haryoto Lumajang shows that the trust given by the public is going well. However, it is necessary to continue to develop services for the satisfaction of the community.

Keywords: *Public trust*

1. Pendahuluan

Pemerintah memiliki peran penting sebagai salah satu aktor strategis untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Sekalipun tingkat kemajuan sosial dan ekonomi suatu masyarakat telah meningkat, peran pemerintah tetap diperlukan untuk melaksanakan fungsi regulasi, alokasi, distribusi, pelayanan, dan pemberdayaan masyarakat. Fungsi-fungsi ini harus dilaksanakan oleh pemerintah agar tercapai keadilan dan pemerataan dalam masyarakat. Inti dari pemerintahan adalah birokrasi. Sistem birokrasi sangat diharapkan dapat menjalankan peranannya secara optimal dalam menjalankan fungsi-fungsi tersebut di atas. Tugas utama birokrasi adalah untuk menjalankan pemerintahan dan juga sebagai struktur yang menjamin kelancaran pemerintahan.

Finer dalam Djaha (2010) mengemukakan bahwa birokrasi hadir bukan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani kepentingan publik. Oleh karena itu, birokrasi dalam bekerja harus pula bertanggung jawab kepada publik. Birokrasi memang bukanlah satu-satunya organisasi yang berperan melayani kepentingan publik, tetapi dalam praktiknya birokrasi lebih dominan dalam mengimplementasikan dan mempertanggungjawabkan segala kebijakan negara.

Namun demikian, persepsi umum masyarakat mendengar kata birokrasi selalu identik dengan urusan yang rumit, bukan yang sederhana. Kenyataannya, birokrasi memiliki kelemahan dalam pelaksanaannya di lapangan, terutama dalam praktik pelayanan publik sehari-hari, khususnya di negara sedang berkembang yang mewarisi tradisi birokrasi yang korup dan kurang berpihak pada rakyat yang mestinya mereka layani, diminta ataupun tidak. Dikatakan bahwa gambaran bagi organisasi birokratis adalah keadaan yang lamban, yang membosankan, yang rutin, yang rumit prosedurnya, dan yang buruk adaptasinya terhadap kebutuhan-kebutuhan yang harus mereka penuhi, dan juga mengingatkan kita akan rasa frustrasi yang terus menerus dirasakan oleh para anggotanya, kliennya, atau subyeknya.

Birokrasi sebagai penyelenggara kebijakan pemerintah diharapkan mampu melayani masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan pelayanan. Pelayanan disini salah satunya adalah pelayanan kesehatan masyarakat. RSUD dr. Haryoto Lumajang sebagai salah satu lembaga daerah yang berwenang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Lumajang akan hal pelayanan kesehatan masyarakat. Namun pada kenyataannya, pelayanan di RSUD dr. Haryoto mendapatkan banyak perhatian di kalangan masyarakat. Banyaknya keluhan masyarakat pada bidang pelayanan kesehatan pada tahun 2021 sebanyak 41 pengaduan. Jenis keluhan warga yang paling disoroti adalah fasilitas kamar pasien yang perlu diperbaiki beserta kebersihan kamar yang kurang, sikap dari petugas yang kurang ramah dan kurang tanggap, serta alur pendaftaran atau alur administrasi yang tidak teratur (tidak sesuai) dengan yang seharusnya (PPID RSUD dr. Haryoto Lumajang 2021)

Tabel 1 Pengaduan Layanan RSUD dr. Haryoto Lumajang Tahun 2021

No.	Tanggal	Keterangan	Ruang Lingkup
1.	23 Februari 2021	Penjaga kurang ramah	Rawat inap
2.	26 Februari 2021	Fasilitas kamar perlu perbaikan	Rawat inap
3.	27 Februari 2021	Penambahan shower di kamar mandi	Rawat inap
4.	4 Maret 2021	Kebersihan kamar lebih ditingkatkan	Rawat inap
5.	5 Maret 2021	Kurangnya fasilitas kamar	Rawat inap
6.	5 Maret 2021	Fasilitas kamar perlu diperbaiki	Rawat inap
7.	5 Maret 2021	Perlu diputarkan lagu-lagu rohani	Rawat inap
8.	10 Maret 2021	Petugas kurang ramah	Rawat inap
9.	12 Maret 2021	Kebersihan kamar ditingkatkan	Rawat inap
10.	23 Maret 2021	Fasilitas kamar perlu diperbaiki	Rawat inap
11.	24 Maret 2021	Fasilitas kamar perlu ditingkatkan	Rawat inap
12.	24 Maret 2021	Petugas kurang ramah	Rawat inap
13.	27 Maret 2021	Petugas kurang tanggap	Rawat inap
14.	9 April 2021	Jadwal dokter tidak sesuai	Rawat inap
15.	9 April 2021	Fasilitas kamar perlu perbaikan	Rawat inap

Sumber: PPID RSUD dr. Haryoto Lumajang tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, munculnya pengaduan-pengaduan terkait layanan rawat inap yang disebabkan oleh ketidakpuasan masyarakat atau publik selaku penerima layanan. Hal tersebut dapat menyebabkan turunnya kepercayaan publik terhadap pemerintah pada bidang pelayanan kesehatan di lingkup rawat inap.

Administrasi Publik

Kata administrasi publik adalah terjemahan dari bahasa inggris “*public administration*” yang sering disebut sebagai administrasi negara atau administrasi pemerintahan, Indradi (2006). Menurut Chandler (1998, dalam Indradi 2006) dijelaskan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personil publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan- keputusan dalam kebijakan publik. Menurut Pasolong (2008) mengemukakan ada delapan ruang lingkup administrasi publik yaitu, “kebijakan publik, birokrasi publik, manajemen publik, kepemimpinan,

pelayanan publik, administrasi kepegawaian negara, kinerja dan etika administrasi publik”.

Penelitian ini mengacu pada administrasi publik dalam pemberian pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik. Hal ini sesuai dengan penelitian yang akan diteliti yaitu kepercayaan publik terhadap pelayanan rawat inap di RSUD dr. Haryoto Lumajang.

Birokrasi

Dalam ilmu administrasi publik, birokrasi memiliki sejumlah makna, di antaranya adalah pemerintah yang dijalankan oleh suatu biro yang biasanya disebut dengan officialism (Hill dalam Albrow, 1989); badan eksekutif pemerintah (*the executive organs of government*); dan keseluruhan pejabat publik (*public officials*), baik itu pejabat tingkat tinggi ataupun rendah (Albrow, 1989). Pemerintah/pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma customer driven (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistematis (sejak masukan – proses – keluaran hasil/ dampaknya), sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas (yang sedapat mungkin tangibel, reliabel, responsif, aman, dan penuh empati, dalam pelaksanaannya).

Ketegangan antara warga negara dan birokrasi akan selalu terjadi: pencatatan kelahiran bayi, sekolah negeri, tes Surat Izin Mengemudi, peraturan-peraturan lalu-lintas, menjawab pertanyaan petugas sensus, urusan-urusan kesehatan, keamanan, dan sebagainya. Ini hanya sebagian kecil dari interaksi antara warga negara dengan pemerintah sebagai unsur-unsur pelaksanaan “kesejahteraan umum”. Adapun misi yang diemban oleh birokrasi dapat dilihat dari kegiatan pelayanannya, dimana keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas birokrasi dalam memberikan pelayanan tidak terlepas dari suatu pola interaksi antara dua pihak yang saling berhubungan, yaitu organisasi birokrasi yang menyediakan jasa pelayanan di satu pihak dan masyarakat (klien) sebagai pemanfaat jasa pelayanan di lain pihak.

Organisasi birokrasi memiliki keterbatasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berangkat dari keterbatasan inilah biasanya organisasi pelayanan membentuk pola pelayanan yang bagi sebagian masyarakat dianggap tidak masuk akal, persyaratan prosedur yang berbelit dari mekanisme yang ditentukan oleh birokrasi pemerintah dalam mendapatkan pelayanan.

Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansah (2011) “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. (Gronross dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2006)

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai

pelayanan publik. Menurut Mahmudi (2010), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara pelayanan publik (2003) dapat dikelompokkan dalam beberapa jenis yang didasarkan pada ciri- ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan. Jenis-jenis pelayanan itu adalah

1. Jenis pelayanan Administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan kegiatan tata usaha yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, perijinan, rekomendasi, keterangan tertulis lainnya.
2. Jenis pelayanan barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengelolaan bahan berwujud fisik . Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telpon, pembangunan jalan dan jembatan, dan sebagainya
3. Jenis pelayanan jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah pendidikan, kesehatan, transportasi, pos, perbankan, dan sebagainya.

Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Terdapat beberapa jenis pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat, salah satunya adalah pelayanan rawat inap.

Pelayanan rawat inap adalah suatu kelompok pelayanan kesehatan yang terdapat di rumah sakit yang merupakan gabungan dari beberapa fungsi pelayanan. Kategori pasien yang masuk rawat inap adalah pasien yang perlu perawatan intensif atau observasi ketat karena penyakitnya. Pelayanan rawat inap adalah pelayanan terhadap pasien masuk rumah sakit yang menempati tempat tidur perawatan untuk keperluan observasi, diagnosa, terapi, rehabilitasi medik dan atau pelayanan medik lainnya dengan menginap di rumah sakit. (Kepmenkes RI No 560/MENKES/SK/IV/2003).

Kepercayaan Publik

Kepercayaan sering diartikan sebagai suatu kondisi dimana warga dapat menyerahkan nasibnya kepada pemerintah dan para operator layanan publik karena dianggap akan selalu mengurus kepentingan warga secara baik. Kepercayaan publik adalah bentuk kepercayaan yang diberikan oleh kelompok atau individu dalam institusi sosial atau sistem (Straten, et al., 2002 dalam Sijauddin, S., & Atrianingsi, A. 2020). Dalam meningkatkan keterbukaan pemerintah yang seluas-luasnya atau transparansi dalam pemerintahan menjadi strategi utama untuk menumbuhkan kepercayaan publik. Kim (2005) telah mengkaji kembali variabel- variabel yang telah digunakan oleh para peneliti terdahulu dalam pengukuran kepercayaan publik dan berakhir pada kesimpulan bahwa kepercayaan publik dapat diukur melalui lima variabel dalam buku Dwiyanto (2011), yaitu:

1. Komitmen yang kredibel, apa yang menjadi kepentingan masyarakat atau pasien juga menjadi kepentingan birokrat pemerintah atau petugas kesehatan
2. Ketulusan, Keyakinan warga bahwa pemerintah dan para operator layanan atau petugas kesehatan memiliki niat baik dan kepedulian yang tulus terhadap kepentingan masyarakat atau pasien
3. Kejujuran, merupakan suatu keputusan seseorang untuk mengungkapkan perasaannya, kata-katanya atau perbuatannya bahwa realitas yang ada tidak dimanipulasi dengan cara berbohong atau menipu orang lain untuk keuntungan dirinya
4. Kompetensi, kapasitas dan kapabilitas petugas rumah sakit dalam menjalankan tugasnya
5. Keadilan, tindakan yang dilakukan petugas rumah sakit pada saat melayani masyarakat atau pasien, yaitu apakah melayani secara adil berdasarkan prinsip – prinsip yang di terima oleh akal sehat masyarakat atau menggunakan logikanya sendiri

2. Metodologi

Jenis penelitian ini merupakan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2012) menjelaskan penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilaksanakan untuk memahami nilai variabel mandiri dengan satu variabel atau lebih (independen) tanpa membandingkan atau menghubungkan, dengan pendekatan kuantitatif yang dilaksanakan di RSUD dr. Haryoto Lumajang, dengan pasien atau keluarga pasien yang dijadikan responden pada pengisian kuesioner. Penentuan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling* yang akan diambil dari lima ruang rawat inap yang dimana setiap ruangan terdapat dua kelas pelayanan, maka sampel yang diambil akan mewakili dua kelas tersebut.. Data pada penelitian ini diperoleh melalui sumber data primer dan sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis data statistik deskriptif berdasarkan pada skala pengukuran skala Likert.

3. Hasil dan Diskusi

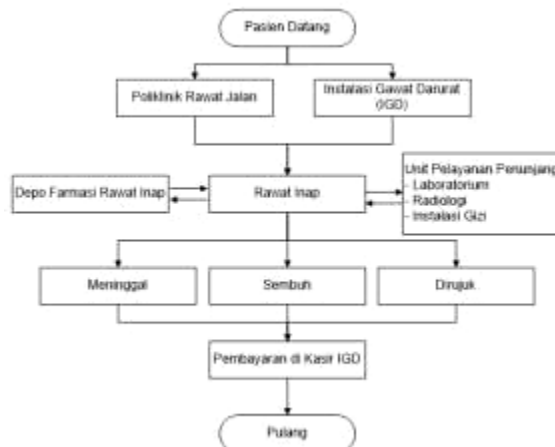
Menurut Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Kabupaten Lumajang Nomor 188.45/427:77/2017 Tentang Standar Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang menjelaskan bahwa prosedur standar pelayanan rawat inap sebagai berikut:

- a. Penderita rawat inap datang melalui poliklinik maupun dari IGD.
- b. Setelah mendaftar di loket pendaftaran IGD, penderita akan mendapatkan register masuk dan status rawat inap
- c. Penderita diantar ke ruangan yang dituju
- d. Penderita menjalani rawat inap dan mendapatkan perawatan di ruangan sesuai penyakitnya
- e. Selama perawatan, penderita akan mendapatkan persepan, pemeriksaan di unit penunjang, pemberian pengobatan dari penyakitnya.
- f. Pemberian pengobatan sesuai dengan indikasinya.
- g. Setelah selesai perawatan, penderita membayar di petugas administrasi di kasir

IGD.

- h. Bagi penderita yang meninggal di ruangan, akan mendapatkan pengantaran dengan ambulance. Ambulance jenazah gratis bagi penduduk Lumajang.
- i. Bagi penderita yang sembuh akan mendapatkan surat kontrol ke poliklinik dan peresepan bila diperlukan.

Gambar 1 Alur Pelayanan Rawat Inap



Sumber : PPID RSUD dr. Haryoto 2021

Kemudian terkait dengan waktu pelayanan dibagi sebagai berikut

- a. Loker pendaftaran IGD : 24 jam
- b. Pelayanan rawat inap di ruangan :
 - Visite dokter : 1 kali per hari pukul 09.00 – selesai
 - Pemberian obat dan injeksi : sesuai petunjuk dokter
- c. Pemeriksaan laboratorium : 08.00-selesai
- d. Pelayanan radiologi : 08.00-selesai
- e. Pelayanan rehabilitasi medik : 08.00-selesai
- f. Pelayanan konsultasi gizi : 08.00-selesai
- g. Pelayanan administrasi dan pembayaran di ruangan;
 - Pagi : 08.00 – 13.00 WIB
 - Sore : 13.00 – 19.00 WIB (loket IGD)
 - Malam : 19.30 – 07.00 WIB (loket IGD)

Pelayanan yang diberikan selama rawat inap dijabarkan sebagai berikut

- a. Selama penderita rawat inap akan mendapatkan perawatan/ tindakan/ pengobatan sesuai dengan keluhan/ penyakit yang dideritanya.
- b. Peresepan untuk obat selama perawatan.
- c. Konsultasi gizi dan rehabilitasi medis sesuai indikasi.
- d. Pemberian makan dan minum 3 kali per hari selama perawatan disesuaikan dengan penyakitnya.

Menurut Kim (2005) dalam buku Dwiyanto (2011) untuk mengukur

kepercayaan publik terdapat lima variabel, yaitu:

1) **Komitmen Yang Kredibel**

Yang diartikan sebagai sebuah komitmen yang dimiliki atau ada dalam diri petugas rumah sakit dimana komitmen ini berwujud pada pemberian pelayanan sesuai kemampuan dengan tujuan agar pasien dapat segera pulih dari sakitnya. Menurut data, presentase tertinggi berada pada angka 72% dengan poin 4 (selalu) dan persentase terendah pada angka 2% dengan poin 2 (kadang-kadang). Dinyatakan oleh 2% responden dengan skala rendah, terdapat sebagian dari petugas yang tidak menjalankan tugas sesuai dengan bidang keahliannya. Kasus pada saat itu adalah terdapat seorang petugas (anak magang) yang bertugas tanpa didampingi oleh petugas rumah sakit. Sehingga timbul keraguan atau ketidakpercayaan pasien terhadap petugas saat itu.

Terkait kasus tersebut, telah dikonfirmasi oleh salah satu perawat jaga, bahwa memang biasanya didampingi oleh perawat yang telah berpengalaman, namun pada hari itu terjadi kesibukan yang cukup membuat beberapa perawat harus bertugas masing-masing. Dikatakan memang benar bahwa adanya pengawasan dari yang lebih berpengalaman saat itu penting untuk dilakukan. Mengingat bahwa apa yang dilakukan atau ditugaskan oleh para petugas kesehatan disana adalah berhubungan dengan nyawa manusia jadi harus dilakukan dengan serius dan teliti.

Berdasarkan data pada kuesioner, untuk responden dengan skala tertinggi yang membuktikan bahwa petugas rumah sakit selalu memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien rawat inap dengan komitmen melayani sesuai kemampuan dengan tujuan agar pasien dapat pulih kembali.

2) **Ketulusan**

Ketulusan yang diartikan bahwa petugas rumah sakit memberikan pelayanan atau melayani pasien dengan ramah dan sikap yang sopan dengan tujuan agar pasien rawat inap merasa nyaman serta diperhatikan dengan baik, menunjukkan persentase tertinggi berada pada angka 50% dengan poin 4 (selalu) dan persentase terendah pada angka 1% dengan poin 1 (tidak pernah). Dinyatakan oleh 1% responden dengan skala rendah, terdapat sebagian petugas yang melayani namun dengan sikap yang kurang berkenan di hari pasien saat itu. Petugas tersebut melayani dengan ucapan nada yang ketus, sikap yang dingin, dan terlihat sangat tidak ramah ketika mengobrol dengan pasien.

Terkait dengan pengaduan pasien atau keluarga pasien mengenai sikap petugas yang dianggap kurang sopan dalam memberi pelayanan, peneliti telah melakukan wawancara dengan Kepala Bagian Perencanaan dan Pengembangan RSUD dr. Haryoto Lumajang, beliau menyatakan bahwa berbagai pelatihan telah diberikan kepada seluruh SDM atau petugas kesehatan yang ada di rumah sakit terutama terkait dengan bagaimana mereka seharusnya bersikap dihadapan publik saat memberikan pelayanan. Namun memang perlu adanya pemantauan dan penegasan kepada setiap masing-masing SDM agar dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan dalam pelatihan ke lingkungan kerja mereka. Melihat pada data pada kuesioner, responden dengan skala tertinggi yang menyatakan bahwa petugas rumah sakit selalu melayani dengan tulus hati kepada pasien sehingga pasien juga merasa nyaman ketika harus berinteraksi atau mengobrol dengan petugas karena cara penyampaian yang digunakan oleh petugas dapat diterima baik oleh pasien.

3) **Kejujuran**

Kejujuran yang diartikan sebagai sebuah sikap petugas rumah sakit dalam bentuk penyampaian informasi yang sesuai dan akurat kepada masyarakat khususnya pasien sebagai bentuk pemberian pelayanan yang terbaik, persentase tertinggi berada pada angka 50% dengan poin 4 (selalu) dan persentase terendah pada angka 1% dengan poin 2 (kadang-kadang). Dinyatakan oleh 1% responden dengan skala rendah, terdapat sebagian petugas memberikan informasi yang tidak akurat seperti jadwal pergantian infus.

Dikonfirmasi oleh salah satu perawat jaga pada saat itu, terkait dengan keterlambatan pergantian kantong cairan infus, ada beberapa faktor yang menyebabkan kantong cairan infus tersebut tidak dapat langsung diganti, salah satunya adalah pada kantong sebelumnya, tetesan infus yang keluar terlalu cepat sehingga habis sebelum waktunya pergantian, dan hal tersebut harus diberi jeda agar tidak terjadi penumpukan cairan pada tubuh pasien. Kesalahan yang terjadi pada saat itu adalah tidak adanya komunikasi atau penjelasan secara detail kepada pasien terkait hal tersebut sehingga membuat opini masyarakat bahwa jadwal pergantian infus tidak sesuai.

4) Kompetensi

Kompetensi yang dapat diartikan sebagai bagaimana seseorang dapat menjalankan tugasnya dengan kemampuan dan ketrampilan yang dimiliki, yang dimana berhubungan dengan bagaimana petugas melayani kebutuhan kesehatan pasien seperti medical check up harus digunakan oleh yang ahlinya atau yang telah berpengalaman, persentase tertinggi berada pada angka 56% dengan poin 4 (selalu) dan persentase terendah berada pada angka 11% dengan poin 2 (kadang-kadang). Dinyatakan oleh 11% responden sebagai pemilih nilai terendah, terdapat sebagian petugas yang masih diragukan keahlian dan keterampilannya dalam bekerja memberikan pelayanan terutama apabila menyangkut dengan penggunaan alat-alat kesehatan.

Dijelaskan oleh Kepala Bagian Perencanaan dan Pengembangan RSUD dr. Haryoto Lumajang bahwa seluruh petugas kesehatan disini telah melalui beberapa pelatihan terutama paling penting adalah penggunaan alat-alat medis. Evaluasi juga akan terus dilakukan untuk memaksimalkan SDM dalam memberikan pelayanan baik dari segi perilaku dan juga tindakan.

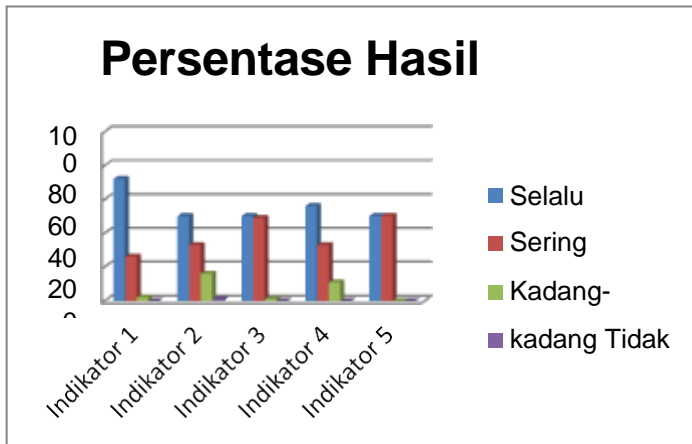
Berdasarkan data pada kuesioner, sebagian besar yang menyatakan bahwa petugas rumah sakit memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang dapat dilihat dari bagaimana mereka dalam melaksanakan tugas.

5) Keadilan

Keadilan yang dapat diartikan sebagai bagaimana petugas rumah sakit bersikap sama rata kepada semua pasien tanpa terkecuali., persentase tertinggi dan terendah memiliki persentase yang sama yaitu 50%. Yang menyatakan bahwa sikap seluruh petugas di sana telah mencerminkan indikator keadilan itu sendiri. Bersikap adil sudah menjadi suatu keutamaan yang dilakukan oleh petugas rumah sakit demi kenyamanan yang didapat oleh seluruh pasien. Keadilan disini berbicara terkait dengan fasilitas sarana prasarana yang ada dapat digunakan untuk seluruh pasien tanpa terkecuali dengan kondisi tertentu. Contohnya, apabila ruangan rawat inap berada di lantai dua, rumah sakit telah menyediakan lift untuk memudahkan akses bagi pasien agar cepat sampai di ruangan. Dan lift tersebut dapat digunakan oleh

seluruh pasien baik pasien kelas 1, kelas 2, maupun kelas 3. Apabila disajikan dalam bentuk grafik, maka hasil perhitungan dari jawaban responden terhadap kelima indikator kepercayaan publik pada kuesioner yang telah disebarakan oleh peneliti didapatkan seperti pada gambar grafik berikut:

Gambar 2 Persentase Hasil Kuesioner



Sumber : Data primer diolah tahun 2023

Pada gambar di atas menunjukkan peringkat dari persentase tertinggi hingga ke persentase terendah untuk masing-masing indikator kepercayaan publik. Ditunjukkan bahwa semua indikator berada pada persentase tertinggi yang lebih dominan daripada persentase terendahnya. Maka dapat dikatakan bahwa kelima indikator kepercayaan tersebut memang benar telah dijalankan di RSUD dr. Haryoto Lumajang pada pasien rawat inap dan masyarakat atau pasien mendapatkan pelayanan yang sesuai dan memuaskan sehingga menimbulkan angka persentase kepercayaan yang cukup tinggi. Namun, perlu menjadi perhatian juga terhadap persentase terendah untuk menjadi perbaikan dan evaluasi bagi rumah sakit karena hal tersebut juga merupakan keluhan bagi masyarakat yang merasa bahwa mereka didiskriminasi atau tidak mendapatkan pelayanan secara layak.

Terkait dengan hasil penelitian yang telah diolah oleh peneliti diatas, dengan menunjukkan gambar bahwa tingkat kepercayaan masyarakat cukup tinggi untuk setiap indikator kepercayaan, terdapat juga beberapa faktor yang mendorong agar petugas rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan dengan maksimal. Disampaikan langsung melalui wawancara dengan Kepala Bagian Perencanaan dan Pengembangan RSUD dr. Haryoto Lumajang, bahwa Pemberian layanan yang maksimal juga perlu didampingi oleh sarana dan prasarana yang mendukung agar pelayanan tersebut dapat diberikan kepada pasien dengan baik pula. Peran penting pihak manajemen rumah sakit untuk mengatur dan mengembangkan kemampuan serta pengetahuan petugas rumah sakit agar dapat memberikan pelayanan kesehatan dengan maksimal kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas didasarkan pada SOP pelayanan rawat inap rumah sakit, yang dimana pada pelayanan yang diberikan oleh petugas RSUD dr. Haryoto Lumajang dimulai dari prosedur pasien masuk hingga pasien keluar, kemudian terkait dengan rutinitas jam visit dokter serta pemberian tindakan pengobatan dan makan telah sesuai dengan SOP yang berlaku pada unit pelayanan rawat inap RSUD dr. Haryoto Lumajang.

Mungkin adanya pernyataan terkait krisis kepercayaan pemerintah tersebut

berasal dari masyarakat yang melihat rating atau ulasan suatu lembaga layanan publik melalui sosial media. Sehingga masyarakat melakukan pemutusan sepihak bahwa lembaga tersebut pasti tidak dipercaya oleh masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi lembaga untuk melakukan update atau penginformasian terbaru terkait dengan perkembangan mereka agar masyarakat juga dapat melihat melalui sosial media bahwa pelayanan yang diberikan itu dikatakan baik benar adanya.

Dari data yang didapatkan oleh peneliti, terdapat sisi yang lain yang berkaitan dengan kepercayaan publik. Selain muncul sisi positif, terdapat juga sisi positif pada data yang ada di lapangan. Sisi positif yang ada dalam lapangan menjadi tolak ukur bagaimana seharusnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan sisi negatif yang ada dapat dijadikan perhatian untuk dilakukannya perbaikan kedepan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan, berikut ini beberapa kesimpulan yang dapat disampaikan sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

- a) Komitmen petugas rumah sakit ketika memberikan pelayanan kesehatan dalam pandangan pasien dan keluarganya dalam kategori cukup tinggi yang dalam arti komitmen petugas rumah sakit benar dipercaya oleh masyarakat. Namun juga terdapat sebagian yang menunjukkan bahwa kepercayaan pasien dan keluarganya terhadap komitmen petugas kesehatan RSUD dr. Haryoto Kabupaten Lumajang masih rendah dikarenakan terdapatnya beberapa petugas yang dianggap lalai terhadap pekerjaannya sehingga menimbulkan keraguan bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Lalai yang dimaksud dalam hal ini sebenarnya lebih mengarah kepada miskomunikasi atau kesalahpahaman penyampaian informasi dari petugas kepada pasien. Oleh karena itu penting bagi petugas untuk memahami detail-detail dari tugas yang dia kerjakan.
- b) Ketulusan petugas rumah sakit ketika memberikan pelayanan kesehatan dalam pandangan pasien dan keluarganya dalam kategori cukup tinggi yang dalam arti ketulusan yang diberikan oleh petugas rumah sakit benar dipercaya oleh masyarakat. Namun juga terdapat sebagian yang menjelaskan bahwa tingkat kepercayaan pasien dan keluarga pasien masih rendah kepada petugas kesehatan di RSUD dr. Haryoto Kabupaten Lumajang dikarenakan adanya suatu tindakan dari beberapa petugas yang dirasa kurang nyaman bagi pasien saat itu.
- c) Kejujuran petugas rumah sakit selama memberikan pelayanan kesehatan di RSUD dr. Haryoto Kabupaten Lumajang dalam pandangan pasien dan keluarganya dalam kategori cukup tinggi. Namun juga terdapat sebagian yang menjelaskan bahwa kepercayaan publik terhadap kejujuran petugas masih rendah, yang dimana hal itu terjadi ketika tindakan dari beberapa petugas rumah sakit yang dianggap tidak dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien yang sesuai dengan kenyataannya.
- d) Kompetensi petugas rumah sakit ketika memberikan pelayanan kesehatan di RSUD dr. Haryoto Kabupaten Lumajang dalam pandangan pasien dan keluarganya dalam kategori cukup tinggi. Namun juga terdapat sebagian yang menjelaskan bahwa kepercayaan publik terhadap kompetensi petugas masih rendah dikarenakan petugas yang saat itu dianggap perlu untuk didampingi oleh yang lebih profesional namun pada kenyataannya tidak. Kompetensi disini

mencerminkan bagaimana petugas dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik atau tidak.

- e) Keadilan petugas rumah sakit ketika memberikan pelayanan kesehatan di RSUD dr. Haryoto Kabupaten Lumajang dalam pandangan pasien dan keluarganya termasuk pada tingkat cukup tinggi dengan keterangan yang terbaik tanpa adanya responden yang menjawab nilai rendah yang artinya indikator keadilan dinilai sangat dipercaya oleh masyarakat terhadap petugas rumah sakit. Perilaku adil disini yang dimaksudkan adalah petugas kesehatan yang memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan atau bisa disebut tanpa diskriminatif kepada seluruh pasien.

5. Saran

Berdasarkan sejumlah kesimpulan yang disampaikan di atas, berikut ini beberapa saran yang disampaikan guna memperbaiki keadaan pelayanan petugas kesehatan sehingga semakin tinggi tingkat kepercayaan publik.

- a) Perlu ada pemaksimalan manajemen RSUD dr. Haryoto Kabupaten Lumajang terkait sarana dan prasarana kesehatan. Perbaikan ini diharapkan dapat memberi nilai positif bagi petugas kesehatan terutama memiliki komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan secara tulus, jujur dalam bekerja, mengoptimalkan potensi diri saat memberikan pelayanan, dan bertindak adil kepada siapa saja pasien dan keluarganya yang melakukan perawatan di rumah sakit dengan tidak membeda-bedakan (diskriminatif).
- b) Perlu memperhatikan metode pembinaan pegawai yang digunakan selama ini sehingga mampu memperbaiki perilaku petugas kesehatan terutama berkenaan dengan komitmen dalam melaksanakan tugas, tulus dalam melayani, jujur dalam menyampaikan informasi, menggunakan kompetensi yang dimiliki secara optimal, dan memperlakukan pasien dan keluarganya secara adil. Penting untuk dilakukannya evaluasi pengaplikasian hasil dari pelatihan-pelatihan yang telah dilakukan sebelumnya, terutama pada pelatihan *soft skill* mengingat bahwa para operator layanan publik atau petugas rumah sakit ini ruang lingkup kerjanya adalah berhadapan dengan masyarakat. Jadi seluruh petugas harus memahami bagaimana cara mereka bersikap dihadapan publik sehingga masyarakat sebagai penerima layanan merasa senang dilayani oleh mereka.
- c) Perlu ada media yang mudah diakses untuk menyampaikan berbagai keluhan dan keluhan-keluhan tersebut dapat sampai kepada pimpinan rumah sakit guna melakukan perbaikan. Pengaktifasian sosial media juga penting untuk dilakukan mengingat bahwa zaman sekarang adalah zaman serba elektronik, dimana masyarakat selalu melihat ulasan terhadap suatu tempat terlebih dahulu sebelum mengunjungi tempat tersebut, jadi dapat dikatakan bahwa media sosial juga dapat menentukan eksistensi dari suatu lembaga pelayanan publik. Oleh karena itu, selalu tampilkan di sosial media terkait dengan perkembangan pelayanan apa yang dimiliki oleh rumah sakit untuk menarik minat masyarakat sehingga mau untuk berobat di rumah sakit tersebut.

Daftar Pustaka

- Albrow, M. (1989). *Birokrasi diterjemahkan oleh Rusli Karim*. PT.Tiara Wacana
- Djaha, A. (2010). Akuntabilitas Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1). 66-78
- Dwiyanto, A. (2011). *Reformasi Birokrasi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Indradi, S. (2006). *Dasar-Dasar Dan Teori Administrasi Publik*. Agritek Yayasan Pembangunan Nasional
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang Nomor : 188.45/427.77/2017 Tentang Standar Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Lumajang.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 560/MENKES/SK/IV/2003. Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. STIE YKPN.
- Pasolong, H. (2008). *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta.
- PPID RSUD dr. Haryoto Kabupaten Lumajang.
<https://rsudharyoto.lumajangkab.go.id/> Ratminto. & Atik, S. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar
- Sijauddin, S., & Atrianingsi, A. (2020). Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap E- Government : Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan Di Kota Makassar. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 9(1). 80-88.
<http://dx.doi.org/10.31314/pjia.9.1.55-65.2020>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.