

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KLINIK RAWAT INAP MUSLIMAT SINGOSARI

Ahmad Misbakhul Munir¹, Yaqub Cikusin², Khoiron³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: ahmadmisvakhulmunir@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat dalam pelayanan yang dilakukan KRI Muslimat Singosari. Dalam memenuhi upaya tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, sebagaimana fungsi pemerintah untuk mewujudkan serta meningkatkan layanan pada masyarakat secara maksimal, salah satu diantaranya meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan. Inovasi terhadap sistem administrasi di KRI Muslimat Singosari pun sudah cukup memuaskan, namun akan lebih optimal jika ditambahkan jumlah staf yang bertugas untuk menangani administrasi agar mampu melayani secara cepat ketika terjadi penumpukan pasien. KRI Muslimat Singosari terindikasi pelayanan yang kurang memuaskan terhadap warga.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Inovasi

Pendahuluan

Pembangunan kesehatan di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, serta kemampuan hidup sehat bagi setiap individu seorang. Agar dapat mewujudkan derajat yang setinggi-tingginya sebagaimana kesejahteraan umum. Pembangunan kesehatan tersebut diselenggarakan berdasarkan kepada sistem (SKN), yang merupakan suatu tatanan yang menghimpun berbagai upaya bangsa Indonesia secara terpadu dan saling mendukung. Guna menjamin derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Sebagaimana sesuai dengan tujuan pembangunan Nasional, dalam pembukaan Undang-Undang dasar 1945.

Maka setiap penyelenggaraan sistem kesehatan Nasional (SKN) berdasarkan pada prinsip Hak Asasi Manusia (HAM). Hal ini sesuai dengan tercantumnya dalam pasal 28 ayat 1 yang menggariskan bahwa setiap rakyat, berhak atas pelayanan kesehatan, untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, tanpa membedakan suku, golongan, agama, jenis kelamin, serta status sosial ekonomi, dan juga setiap pelaku, dari pada penyelenggara pembangunan. Penyelenggara pembangunan adalah masyarakat, pemerintah, (pusat, provinsi, kabupaten ataupun kota), Badan legislatif, Badan Yudikatif.

Pelayanan kesehatan, salah satunya bertujuan untuk meningkatkan derajat hidup masyarakat, dengan kesehatan yang baik akan dapat menjadikan masyarakat mandiri dan mampu menciptakan kesejahteraan bagi dirinya. Kesehatan merupakan kunci untuk terwujudnya sebuah pembangunan, karena dengan memiliki kesehatan yang baik masyarakat dapat bekerja dengan maksimal, dan mampu bersaing, dalam mewujudkan sebuah pembangunan. Seiring dengan perubahan pola pikir, masyarakat saat ini, menjadikan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan, dan perhatian terhadap hak yang dimiliki seseorang untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Hal tersebut menjadikan, semakin meningkat pula peranan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, dengan catatan pengertian pelayanan kesehatan. Prinsip pemberian pelayanan kesehatan, dan tujuan pemberian pelayanan kesehatan, dapat diketahui serta dipahami baik oleh pemberi pelayanan kesehatan, dan terlebih terhadap pihak penerima pelayanan kesehatan. Dalam memenuhi upaya tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, sebagaimana fungsi pemerintah untuk mewujudkan serta meningkatkan pada masyarakat secara

maksimal, salah satu diantaranya dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan.

Pelayanan kesehatan juga sangat penting, dalam artian bagi pemerintah daerah, bahkan sangat besar peranannya terhadap kepentingan umum, karena proses pelayanan itu sendiri tidak terlepas dari tugas dan fungsi setiap pegawai yang terdapat pada dinas-dinas dan instansi terkait. Terutama pada RUMAH SAKIT Umum Daerah yang memiliki tugas dan fungsi melaksanakan pelayanan medis, serta pelayanan penunjang medis, dan berkewajiban mengupayakan, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan yang bermutu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, akan pelayanan masyarakat yang berkualitas, agar dapat menjalankan program dan kegiatan yang sudah direncanakan oleh satuan kerja perangkat daerah secara efektif dan efisien.

Mengenai kesesuaian dalam pelayanan terhadap masyarakat, kini terdapat kendala yang dialami, salah satunya kritikan warga kepada KRI Muslimat Singosari. Diambil dalam kritikan warga masyarakat melayangkan, tidak bersahabatnya dalam pelayanan kesehatan terhadap pihak KRI Muslimat Singosari. Bersumber dalam berita SURYAMALANG memberitakan bahwasanya terjadinya audiensi pada hari Kamis 5/7/2018. Dalam audiensi tersebut, lima perwakilan warga ditemui oleh lima orang dari perwakilan KRI Muslimat Singosari. Audiensi yang dilaksanakan dengan lima perwakilan warga mengkritik pedas terhadap pihak KRI Muslimat Singosari, karena sebab menurut salah satu dari lima perwakilan warga mendapatkan pelayanan yang tidak nyaman yang tidak nyaman.

Dalam audiensi itu, kedua belah pihak saling mengutarakan penjelasan terkait problematika yang muncul. Eka yang termasuk salah satu warga yang mengikuti audiensi mengatakan, saat itu dirinya merasa dipinggir karena upayanya mendapatkan pelayanan, ditolak oleh pihak KRI Muslimat Singosari. Alasannya, karena petugas medis saat itu masih melayani caleg. Salah satu peserta audiensi saat itu merasa bahwa dirinya tidak bias mengadu kepada siapapun, hingga akhirnya ia memutuskan unek-uneknya di dalam social media.

Metode Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memaparkan, menjelaskan, menganalisis lebih lanjut mengenai Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Klinik Rawat Inap Muslimat Singosari Malang. Sehingga dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kualitatif-deskriptif dipilih peneliti karena peneliti ingin memperoleh kedalaman informasi dari masyarakat yang sedang berada di Klinik Rawat Inap

Muslimat Singosari. Metode analisis data kualitatif adalah metode pengolahan data secara mendalam dengan data dari hasil pengamatan, wawancara, dan literatur. Kelebihan metode ini adalah kedalaman dari hasil analisisnya. Penelitian kualitatif yaitu berdasarkan upaya membangun pemikiran secara rinci melalui gambaran metode alamiah dalam judul yang telah ditetapkan oleh peneliti. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif karena dalam penelitian ini bermaksud untuk mendeskripsikan dan menganalisis Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Klinik Rawat Inap Muslimat Singosari, Malang.

Pembahasan

Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Administrasi

Untuk dapat mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan administrasi di Klinik Inap Muslimat Singosari yang telah diterapkan dalam kelangsungan praktek terhadap pasien ataupun masyarakat setempat. Dengan demikian, untuk mengkaji dan mengetahui sejauhmana pelayanan administrasi Klinik Rawat Inap Muslimat Singosari, saya menggali informasi terhadap beberapa pasien yang berobat di klinik tersebut untuk dapat menyampaikan secara gablang mengenai pelayanan yang diterapkan. Beberapa pengguna layanan, memang masih terdapat beberapa hal yang kurang diperhatikan seperti tidak adanya nomor urut antrian pasien, hal tersebut terkadang membuat pasien yang mengantri merasa terkadang tidak berurutan dan tidak mengetahui dia dalam antrian seberapa. Dengan adanya nomor urut antrian dan juga layer penunjuk antrian akan lebih membantu pasien yang akan berobat mengetahui mereka berada di antrian seberapa dan lebih tenang dalam menunggu.

Persepsi Masyarakat Tentang Fasilitas.

Dari segi fasilitas yang pertama menjadi sorotan adalah lahan parkir yang kurang luas, namun hal tersebut mungkin bisa di tangani dengan mengurangi sedikit luas taman di area parkir untuk menjadi lahan parkir khususnya bagi tempat parkir mobil. Terkait dengan fasilitas kamar rawat inap dapat dilakukan pemerataan terhadap fasilitas maupun kondisi ruangan demi kenyamanan pasien rawat inap. Dan juga memperhatikan kebersihan dari lingkungan klinik serta fasilitas umum yang tersedia di KRI Muslimat Singosari.

Persepsi Masyarakat Tentang Layanan Kesehatan

Dari segi pelayanan Kesehatan KRI Muslimat Singosari telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan Kesehatan dan juga para staf, perawat, serta dokter melaksanakan tanggung

jawab dan tugas mereka dengan baik sebagaimana diharuskannya menjadi tenaga medis.

Dalam sistem Pelayanan administrasi di klinik rawat inap muslimat, berarti melayani atau membantu serta prosedur-prosedur dan informasi yang akan diberikan oleh staf administrasi kepada pasien sehingga membuat pasien puas terhadap informasi dan prosedur-prosedur yang diberikan. Dimana dalam pelayanan administrasi tidak terlepas dari tiga fungsi yaitu pelayanan dengan lisan berupa informasi yang akan disampaikan, tulisan yaitu berupa kecepatan dan kejelasan, serta pelayanan yang berupa tindakan. Sehingga masyarakat senang datang berobat di klinik rawat inap muslimat.

Persepsi pasien tentang pelayanan administrasi itu sendiri berkaitan erat dengan kepuasan, dimana pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman bagi pelanggan dan selanjutnya akan mengundang mereka datang kembali untuk kunjungan berikutnya. persepsi masyarakat yang berkunjung mempunyai persepsi yang sangat baik terhadap klinik rawat inap muslimat, serta para staf administrasi dan pegawai lainnya dalam melakukan pelayanan baik dalam pemeriksaan maupun dalam memberikan informasi sudah begitu jelas diberikan dan sifat maupun tata karma yang di perlihatkan kepada masyarakat sudah cukup baik di mata masyarakat setempat, serta kecepatan dalam menjalankan tugas masing-masing.

Sehingga salah satu informan mengatahkan bahwa mereka sangat senang untuk datang berobat maupun memeriksa kesehatan mereka. Rawat Jalan adalah salah satu pelayanan yang diberikan oleh dokter atau perawat terhadap pasien yang masuk di klinik rawat inap, untuk keperluan observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal diruang rawat inap. Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan di unit pelaksanaan fungsional rawa jalan terdiri dari poliklinik umum dan poliklinik spesialis serta unit gawat darurat. Pelayan rawat jalan adalah suatu bentuk dari pelayanan kedokteran yang secara sederhana. Pelayan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam rawat inap.

Keputusan Menteri Kesehatan Ri No.560/Mankes/SK/1V/2003 Keputusan yang dimaksud rawat jalan dan pelayanan rawat jalan. Pelayanan terhadap orang yang masuk rumah sakit, untuk keperluan observasi, diagnose, pengobatan, rehabilitas medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal diruang rawat inap. Rawat jalan adalah pelayanan kedokteran di Indonesia dapat dibedakan atas dua macam yaitu diselenggarakan oleh swasta banyak macamnya, yaitu praktek bidan, praktek gigi, praktek darurat, poliklinik, balai pengobatan, dan sebagainya.

Yang seperti ini sebagai pelaksanaan pelayanan kesehatan tingkat pertama serta praktek dokter spesialis dan rumah sakit sebagai jenjang sarana pelayanan kesehatan tingkat ke-2 dan ke-3. Pelayanan pasien yang berkunjung ke poliklinik rawat jalan meliputi pelayanan yang diberikan kepada pasien mulai dari pendaftaran, menunggu pemeriksaan diruang tunggu pasien, dan mendapatkan layanan pemeriksaan atau pengobatan diruang pemeriksaan pelayanan.

Kualitas Pelayanan Administrasi Yang Diberikan Klinik Rawat Inap Muslimat Singosari.

Pelayanan administrasi publik adalah pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik yang dialami Negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak tekanan oleh masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Tujuan dari adanya standar pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kepuasan, kualitas dan kinerja pelayanan-pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Kedudukan rumah sakit menjadi ujung tombak pelayanan yang dapat menyentuh kepentingan masyarakat luas untuk memperoleh pelayanan kesehatan, demikian pula dengan klinik rawat inap muslimat singosari. Hal ini memberikan kemudahan bagi rakyatnya untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Pelayanan yang diberikan oleh klinik rawat inap muslimat singosari sudah memadai dan dianggap cukup baik dengan beberapa pelayanan mendasar yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan kesehatan klinik rawat inap muslimat singosari.

Peningkatan pelayanan administrasi selalu diupayakan untuk dapat ditingkatkan khususnya berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, sehingga beberapa bentuk pelayanan administrasi sudah dapat dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan. Pelayanan harus memenuhi berbagai persyaratan tersedianya dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu. Pelayanan administrasi yang baik, akan meningkatkan citra instansi kesehatan.

Pokok utama dari pelayanan administrasi adalah memberikan kepuasan kepada stakeholders dalam menerima pelayanan, termasuk pelayanan administrasi yang diberikan oleh organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan. Pelayanan efektif akan menghadapi kendala sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang berlaku di institusi pelayanan kesehatan. Calon pasien yang menunggu sesuai dengan nomor antrian untuk memperoleh pelayanan pemeriksaan klinik rawat inap muslimat singosari.

Ketekunan dan ketelitian dalam melakukan pemeriksaan sesuai dengan prosedur pemeriksaan yang benar akan menghasilkan diagnosis yang tepat dan akurat. Ruang Tindakan atau biasa disebut dengan Ruang Unit Gawat Darurat (UGD) atau lebih dikenal dengan Ruang Periksa yang ditangani oleh perawat senior atau perawat yang diberikan tugas secara bergilir. Ruang UGD/Ruang Tindakan/Ruang Periksa merupakan ruang untuk melakukan pemeriksaan atau tindakan kepada pasien yang mengalami rasa sakit yang diderita oleh pasien.

Ruang Tindakan/Ruang Periksa berdampingan dengan Ruang Poli Umum yang ditangani oleh Dokter umum. Penyakit yang diderita oleh pasien dan tidak dapat ditangani oleh tenaga medis atau perawat kesehatan, maka diserahkan kepada dokter umum yang berada di Ruang Poli Umum. Pasien dapat menunggu di ruang tengah yang disediakan sarana televisi, agar pasien tidak bosan menunggu. Setiap calon pasien harus mengikuti antrian sambil menonton televisi dan bercengkrama dengan calon pasien yang lain, walaupun demikian waktu tunggu sangat tergantung pada jumlah pasien yang akan dilayani.

Faktor-Faktor yang dapat meningkatkan Efektivitas Administrasi Pelayanan.

Dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat terdapat faktor pendukung dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dengan cara pemeriksaan dan pengobatan untuk mendapatkan kesembuhan. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan mengenai faktor pendukung sudah berjalan cukup baik dan tepat, dengan terdukungnya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai untuk mencapai suatu tujuan yang berkualitas, optimal dan pelayanan yang baik guna memperoleh kenyamanan serta kepuasan masyarakat dan karyawan yang datang berobat ke Klinik

Pelayanan administrasi dalam bentuk tindakan kuratif dan rehabilitatif dapat tercermin melalui berbagai tindakan medis yang dilakukan oleh dokter dan perawat. Tindakan kuratif dan rehabilitatif dapat dilaksanakan sebaik-baiknya dalam upaya memberikan pelayanan maksimal, agar penyembuhan rasa sakit pasien sedapat mungkin lebih cepat dari

waktu yang dibutuhkan. Pelayanan yang baik sebagai upaya untuk meningkatkan derajat hidup sehat sebagaimana yang menjadi tujuan dasar dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang paling utama adalah peningkatan mutu pelayanan administrasi, agar aspek ketersediaan pelayanan, standar pelayanan administrasi, dan keterjangkauan pelayanan dapat diwujudkan.

Pemberlakuan prosedur dan mekanisme yang berlaku untuk memberikan rasa adil pada saat pemberian pelayanan administrasi kepada masyarakat harus menggunakan standar-standar yang sudah ditetapkan. Organisasi pemerintah dalam menjalankan tugas dan aktivitas pencapaian tujuan nasional, yang menjadi penggerak dan pelaksana dalam kantor itu adalah Pegawai Negeri Sipilnya (Herman, 2011).

Keberadaan klinik rawat inap muslimat singosari dalam memberikan pelayanan sangat membantu karena tidak perlu lagi mengeluarkan biaya untuk berobat atau menentukan anggaran untuk persiapan berobat. Pasien cukup mendatangi klinik maka pasien tersebut sudah mendapatkan pelayanan, bagi pasien hal yang sangat penting adalah pelayanan dapat diterima dengan baik. Masyarakat memerlukan pelayanan yang dilakukan oleh klinik rawat inap, apalagi dengan berbagai jenis penyakit yang diderita oleh masyarakat.

Peranan klinik rawat inap muslimat singosari memberikan bantuan penyembuhan penyakit yang diderita oleh pasien, sehingga peranan klinik sangat optimal. Klinik dapat berjalan optimal sesuai dengan peran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, secara umum sehingga dapat disimpulkan fungsi atau kegunaan klinik rawat inap muslimat singosari adalah: 1. Melayani masyarakat dalam bidang kesehatan; 2. Memberikan penyuluhan kepada masyarakat tentang gizi; 3. Memberi masukan dan klasifikasi untuk studi kelayakan pada masyarakat luas tentang masyarakat keluarga.

Pelayanan administrasi yang dilakukan klinik adalah pelayanan menyeluruh yang meliputi pelayanan: kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). (Hatmoko, 2006). Pelayanan administrasi yang lebih penting adalah pelayanan kesehatan preventif dan promotif, masyarakat akan menyadari pentingnya pencegahan dari sakit daripada penyembuhan penyakit. Posisi yang strategis letak keberadaan klinik rawat inap muslimat singosari memberikan peluang yang besar untuk memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat secara lebih bagi masyarakat dengan mudah untuk mengakses pelayanan yang tersedia.

Kebutuhan manusia untuk mendapatkan pelayanan administrasi semakin meningkat, seiring

dengan perkembangan kehidupan manusia itu sendiri. Karena itu, klinik dituntut untuk menyediakan pelayanan administrasi terbaik dalam membantu masyarakat agar dapat hidup lebih baik lagi, kondisi yang sehat secara fisik maupun phisikis sangat didambakan oleh semua orang.

Dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat terdapat faktor pendukung dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dengan cara pemeriksaan dan pengobatan untuk mendapatkan kesembuhan. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan mengenai faktor pendukung sudah berjalan cukup baik dan tepat, dengan terdukungnya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai untuk mencapai suatu tujuan yang berkualitas, optimal dan pelayanan yang baik guna memperoleh kenyamanan serta kepuasan masyarakat dan karyawan yang datang berobat ke Klinik.

Evaluasi Pelayanan Administrasi Klinik

Masyarakat juga merupakan factor penting dalam mutu pelayanan yang ada di dalam sebuah klinik, beberapa respon masyarakat bahwa pelayanan yang ada di klinik sudah baik tentunya dari pihak klinik merupakan wilayah yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Dalam evaluasi pelaksanaan pelayanan administrasi di klinik rawat inap muslimat singosari merupakan suatu kinerja yang mengacu pada penggerak dalam organisasi yaitu sumber daya manusia (SDM).

Sumber Daya Manusia di klinik rawat inap merupakan penggerak atau petugas yang ada di kluinik untuk memberikan pelayanan administrasi yang lebih baik kepada masyarakat yang berperan sebagai penerima pelayanan. Kualitas pelayanan administrasi dilihat dari sejauh mana memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini klinik rawat inap muslimat singosari melalui meningkatkan kepuasan pelayanan kesehatan terhadap pasien memberikan kebutuhan masyarakat takan pelayanan.

Tujuan dari pelayanan administrasi memberikan rasa kepuasan dan kepercayaan pada konsumen, mempertahankan pelanggan agar tetap setia. Untuk mengetahui kepuasan pasien dilakukan setiap tahun untuk melakukan evaluasi pelaksanaan pelayanan administrasi setiap tahunnya karena masih banyak hal-hal yang harus dipwerbaiki agar kedepannya mutu pelayanan menjadi lebih baik lagi.

Kepuasan pasien rawat inap terhadap administrasi, menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas terhadap pelayanan administrasi. Pasien mengatakan dokter melakukan pemeriksaan setiap hari dan tepat waktu. Kecepatan dan ketepatan dokter memeriksa pasien adalah indicator dari kemampuan pelayanan dokter terhadap pasien, selain itu dalam

pelayanannya dokter menunjukkan sikap yang ramah, tanggap dan sopan. Jika pelayanan yang dilakukan dokter sudah sesuai dengan prosedur, maka pasien akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Pasien merasa bahwa petugas telah melakukan tugasnya sesuai standart operasional prosedur dengan cepat dan tepat.

Pasien akan membutuhkan prosedur pelayanan yang cepat, tidak berbelit-belit sehingga pasien dapat cepat sembuh. Hal ini sangat penting karena berkaitan dengan jasa pelayanan kepada pasien yang menuntut pelayanan yang baik dan cepat. Standar tentang evaluasi dan penegendalian mutu dijelaskan bahwa pelayanan administrasi di klinik rawat inap muslimat singosari juga menjamin adanya asuhan keperawatan yang baik dengan terus menerus melibatkan diri dalam program pengendalian mutu di klini rawat inap.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien di klinik rawat inap muslimat singosari merasa puas dengan pelayananya perawat. Pasien menyatakan perawat melakukan pemeriksaan pada pasien dimulai jam 08:00 WIB pelayanan perawat meliputi pemeriksaan tanda-tanda vital pasien seperti : suhu, tekanan darah, dan nadi. Selain itu perawat juga mengecek infus dan melakukan hal yang sama diperlukan menata tempat tidur pasien-pasien. Perawat telah melakukan tugasnya sesuai prosedur yaitu saat berkunjung ke pasien maka perawat harus memberikan salam, sapa, dan senyum pasien dengan lembut, meminta izin untuk memeriksa tekanan darah, suhu tubuh dan kondisi fisik lainnya untuk ditulis dalam rekam medik.

Kepuasan pasien rawat inap terhadap administrasi, menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas terhadap pelayanan administrasi. Pasien mengatakan dokter melakukan pemeriksaan setiap hari dan tepat waktu. Dokter telah melakukan tugasnya sesuai dengan prosedur dan standar operasional seperti saat berkunjung ke pasien maka dokter melakukan wawancara kepada pasien untuk mengetahui kondisi pasiennya, penyebab penyakitnya, setelah itu baru melakukan pemeriksaan fisik terhadap pasien.

Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa pelayanan administrasi di klinik rawat inap muslimat singosari sudah berjalan efektif sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat terlihat dari kualitas pelayanan administrasi sudah baik dengan tersedianya berbagai macam pelayanan kesehatan pada Poli Umum, Kesehatan Ibu dan Anak, pelayanan Keluarga Berencana, Poli Gigi, Laboratorium darah, dan Apotik. Kecepatan memperoleh pelayanan administrasi sangat

tergantung pada petugas yang ada di klinik rawat inap muslimat, jika petugas medisnya ada di tempat akan cepat melayani pasien. Pasien akan memperoleh pelayanan administrasi dengan mudah.

Kualitas pelayanan administrasi dapat ditingkatkan untuk pemeriksaan pada laboratorium untuk penyakit lainnya, jadi tidak hanya sekedar pengecekan terhadap penyakit malaria saja. Faktor yang dapat meningkatkan pelayanan administrasi di klinik rawat inap dilakukan berkesinambungan dan setiap hari kerja dimulai pada Hari Senin sampai dengan Hari Jum'at pada jam 08.00 sampai 12.00 setiap hari, kecuali hari Sabtu dan Minggu atau pada hari libur lainnya. Sumber Daya Manusia di klinik rawat inap merupakan penggerak atau petugas yang ada di klinik untuk memberikan pelayanan administrasi yang lebih baik kepada masyarakat yang berperan sebagai penerima pelayanan.

Kualitas pelayanan administrasi dilihat dari sejauh mana memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini klinik rawat inap muslimat singosari melalui meningkatkan kepuasan pelayanan kesehatan terhadap pasien memberikan kebutuhan masyarakat takan pelayanan. Adapun saran-saran dari hasil penelitian ini Bagi instansi mengenai pelayanan administrasi perlu dipertahankan lebih-lebih adanya program tingkatan dalam perbaikan pelayanan agar kualitas pelayannya semakin baik dan untuk memperbaiki lagi sistem pelayanan. Bagi masyarakat untuk lebih mendukung perkembangan dari instansi agar semua yang diinginkan berjalan dengan lancar dan tidak ada kendala apapun. Bagi Penelitian ini dapat bermanfaat bagi seluruh mahasiswa khususnya mahasiswa Universitas Islam Malang sebagai sumber referensi.

Daftar Pustaka

- Aditama, Tjandra Yoga. 2002. *Manajemen administrasi rumah sakit. Edisi Kedua*. Jakarta: Ui Press.
- Arisutha, Damartaji. 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Asrul, Azwar, 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar
- Asrul, Azwar. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Azis Slamet Wiyono dan M. Wahyuddin. 2005. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*, Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Brata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media.
- Budiman Rusli. 2004, *Pelayanan Publik di Era Reformasi*: Jakarta: Rineka Cipta.

Depkes.go.id, diakses pada 20 Oktober 2019.

Dicky Zulkifly, 2010. “Efektifitas Pelayanan Pegawai Medis Ruang Rawat Inap Kelas III Periode Juni Sampai Dengan Desember 2009 di RSUD Serang”.

Dwiyaformasnto, Agus. 2003. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia.

Emzir, 2018, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, PT Persada: Depok.

Gani, Ascobat. 1995. *Aspek-aspek Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Rajawali Press.

Gasperz, V. 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Harapan, Jakarta: PT.Rineke Cipta.

Hatmoko. 2006. *Manajemen Kesehatan, Samarinda*: Program studi Kedokteran Universitas Mulawarman.

Herman, Murdiansyah. 2011. *Motivasi Pegawai Negeri Sipil dalam Meningkatkan Semangat Kerja pada Kantor Camat Kuripan Kabupaten Barito Kuala Provinsi Kalimantan Selatan*, Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, 3

[Suryamalang/2018/07/05/warga-layangkan-kritik-soal-pelayanan-yang-tidak-bersahabat-ini-respon-kri-kota-malang](https://www.suryamalang.com/2018/07/05/warga-layangkan-kritik-soal-pelayanan-yang-tidak-bersahabat-ini-respon-kri-kota-malang)

Moenir, A.S. 2002. *Bentuk-bentuk Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Moenir, HAS. 1996. *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.

Nasrul, Effendy. 1998. *Dasar-dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*, Jakarta: EGC.

Riyadi, Slamet. 1984. *Sistem Kesehatan Nasional; Tinjauan Dari Perkembangan Ilmu Kesehatan*, Surabaya: Bina Indra Karya.

Subarsono, 2009. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Supranto. 2001. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan edisi ke-2*. Jakarta Rineka Cipta.

Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat