

# **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BIDANG KESEHATAN DI RSUD KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2017**

Oleh Laksita Tuninggar Jati, Program Ilmu Pemerintahan, FISIPOL, UMY.

Email: [jatituninggar@yahoo.com](mailto:jatituninggar@yahoo.com)

## **Abstrak**

Penetapan peraturan Walikota Nomor 9 Tahun 2008, telah memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan selama sepuluh tahun bagi pengguna jasa pelayanan. Rumah Sakit Umum Daerah adalah salah satu Rumah Sakit yang menangani berbagai keluhan kesehatan, namun banyak masyarakat yang mengeluhkan kurangnya pelayanan yang mereka dapatkan. Pelayanan yang dimaksud seperti komunikasi yang dinilai kurang jelas, respon yang kurang baik, fasilitas yang kurang terawat, kemudian kurangnya tenaga ahli dan alur pendaftaran yang dinilai kurang praktis dikalangan masyarakat. Sehingga peneliti memilih judul penelitian Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bidang Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta Tahun 2017.

Tujuan dari penelitian ini untuk menjelaskan pelayanan publik yang diberikan oleh RSUD, menjelaskan implementasi kebijakan pemerintah kota dalam meningkatkan pelayanan dan menjelaskan ada atau tidaknya pengaruh tersebut. Penelitian ini menggunakan metode campuran yang di mana dianalisis dengan analisis kualitatif dan analisis kuantitatif. Sehingga memudahkan penelitian tentang judul yang terkait.

Kualitas pelayanan di RSUD Kota Yogyakarta tergolong sudah prima yang di mana dari hasil observasi dan wawancara didapatkan hasil sarana dan prasarana sudah sangat memadai dari segi peralatan medis, tenaga medis dan fasilitas lainnya. Hal tersebut dilihat dari segi struktur birokrasi yang tersusun dengan baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima untuk masyarakat. Terciptanya struktur organisasi yang baik dapat memberikan dampak yang baik untuk RSUD Kota Yogyakarta. Dilihat dari variabel struktur organisasi mempengaruhi sebesar 42,5% menunjukkan adanya pengaruh dalam kualitas pelayanan. Namun, berbanding terbalik dengan hasil yang diperoleh untuk sikap pelaksana sebesar 7,3% yang di mana masih dianggap kurang maksimal dalam menjalankan indikator tersebut.

Rekomendasi dari penelitian ini adalah diharapkan pihak RSUD Kota Yogyakarta dapat meningkatkan dan mempertahankan kinerjanya dalam melakukan pengawasan terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas atau staff kepada masyarakat atau pasien RSUD Kota Yogyakarta. Dalam analisis regresi menunjukkan angka 7,3% untuk indikator sikap pelaksana dengan adanya penelitian ini diharapkan pihak RSUD dapat meningkatkan lagi performa sikap pelaksana tersebut.

**Kata Kunci: Pelayanan Publik, RSUD, Kualitas Pelayanan.**

## **1. Pendahuluan**

Layanan sumber daya manusia sangat berpengaruh secara signifikan guna menghasilkan pelayanan yang prima. Bila pelayanan di dalam rumah sakit sangat buruk maka pasien dapat berpindah ke rumah sakit lainnya. Pelayanan tersebut merupakan asset yang berharga dalam memajukan dan mengembangkan industri rumah sakit. Dewasa ini permasalahan mengenai kesehatan sudah menjadi kebutuhan pokok bagi semua kalangan masyarakat. Dipertengahan bulan Oktober tahun 2015 lalu, banyak warga yang mengeluhkan buruknya kualitas pelayanan khususnya dibidang kesehatan. Protes warga terkait dengan buruknya pelayanan kesehatan yang terjadi di RS Wirosaban dan RS Panembahan Senopati membuat Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta tengah mendalami kasus ini. Banyaknya warga yang protes terkait dengan penggunaan ambulans, saat calon pasien meminta bantuan dengan menelfon ambulans, pihak Rumah Sakit akan membalas dengan mengatakan kamar penuh. Namun, jika calon pasien datang dengan kendaraan pribadi maka pihak Rumah Sakit mengatakan masih ada kamar kosong.

Dalam Peraturan Walikota No 9 Tahun 2008 tertulis agar RSUD dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas – asas penyelenggaraan. Kemudian dijelaskan lebih lanjut untuk membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya dan tidak luput untuk ikut serta berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang – undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Di dalam Peraturan Walikota No 9 Tahun 2008 dijelaskan dalam pasal 14 bawasannya kebijakan berupa susunan organisasi di dalam RSUD.

Kemudian dalam Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta No 5 Tahun 2014 tentang pelayanan publik dijelaskan bawasannya masyarakat memiliki hak yang sama atas pelayanan publik. Dengan adanya pedoman itu, seharusnya masyarakat mendapatkan pelayanan yang optimal, tidak dibedakan golongan atas atau bawah. Terlebih lagi dijelaskan dalam Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta No 5 Tahun 2014 pasal 4 tentang asas penyelenggaraan pelayanan publik yang terdiri dari kepentingan umum, kepastian hukum, kejujuran, non diskriminatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, keterbukaan, akuntabilitas, aksesibilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan dan kearifan lokal.

Uraian di atas memberikan informasi tentang kualitas pelayanan di RSUD Kota Yogyakarta Tahun 2017. Dengan itu penulis memilih judul penelitian Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bidang Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta Tahun 2017. Untuk bagian rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi kebijakan pemerintah kota Yogyakarta dalam meningkatkan pelayanan bidang kesehatan, kemudian bagaimana pelayanan publik bidang kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta Tahun 2017 dan bagaimana pengaruh implementasi kebijakan pemerintah kota khususnya bidang kesehatan terhadap pelayanan publik di RSUD kota Yogyakarta.

## **2. Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode mix (metode campuran) yaitu melalui pendekatan analisis kualitatif dan analisis kuantitatif. Yang dimana metode mix (metode campuran) menghasilkan fakta yang lebih komprehensif dalam meneliti masalah penelitian, karena peneliti ini memiliki kebebasan untuk menggunakan semua alat pengumpul data sesuai dengan jenis data yang dibutuhkan.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Kualitas Pelayanan Publik Dalam Bidang Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta

##### 3.1.1 Prosedur Pelayanan

###### a. Kejelasan Informasi

**Tabel 3.1**  
**Pendapat responden tentang kejelasan informasi**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	1	6,7%
2.	Setuju	11	73,3%
3.	Agak Setuju	1	6,7%
4.	Tidak Setuju	2	13,3%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan pada indikator prosedur pelayanan dalam kategori informasi sebagian besar masyarakat atau pasien rumah sakit menilai bahwa informasi di RSUD Kota Yogyakarta sudah diberikan dengan jelas.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Kami dari pihak rumah sakit sudah berupaya memberikan informasi yang jelas sejelas – jelasnya. Kalau untuk pasien yang sudah sepuh (lanjut usia) kita buat pengantar berupa tulisan apa yang harus dilakukan dirumah agar dapat disampaikan kepada keluarga karena banyak sekali pasien yang sudah sepuh (lanjut usia) datang sendiri tanpa adanya pendamping”.

Dari penjelasan Ibu dr. Ira Rachmasari, dapat dikatakan bahwa rumah sakit selalu memberikan layanan yang prima termasuk memberikan informasi yang jelas kepada pasien ataupun pengantar (keluarga pasien). Masyarakat setuju atas informasi yang diberikan oleh pihak rumah sakit karena sudah memberikan informasi secara jelas dan detail.

###### b. Persyaratan

**Tabel 3.2**  
**Pendapat responden tentang persyaratan pendaftaran**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	2	13,3%
2.	Setuju	11	73,3%
3.	Agak Setuju	2	13,3%
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan pada indikator prosedur pelayanan dalam kategori persyaratan sebagian besar masyarakat atau pasien rumah sakit menilai bahwa persyaratan di RSUD kota Yogyakarta sudah diberikan dengan jelas dan mudah dimengerti serta fleksibel. Dilihat dari tabel di atas menunjukkan bahwa banyak yang

memilih setuju dikarenakan sudah menilai bahwa persyaratan yang diberikan dari RSUD sudah baik dan mudah dimengerti.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Persyaratan kami buat dengan sesederhana mungkin agar dapat memudahkan calon pasien untuk melengkapi. Jadi kami pihak rumah sakit membuat sesederhana mungkin agar kami mudah memasukan data pasien ke dalam catatan rumah sakit dan agar pasien atau calon pasien juga mudah melengkapi persyaratan tersebut”.

Dari penjelasan Ibu dr. Ira Rachmasari, dapat dikatakan bahwa rumah sakit sudah baik dalam membuat persyaratan untuk calon pasien (pasien baru) ataupun pasien lama. Masyarakat juga merasakan sendiri persyaratan yang mudah dimengerti, dilengkapi dan fleksibel. Terlebih lagi sekarang pendaftaran dapat dilakukan dengan mode telfon yang memudahkan calon pasien, jadi calon pasien dapat melengkapi persyaratan (biodata dan segalanya) dirumah terlebih dahulu kemudian mengambil nomor antrian sesuai yang terdaftar saat melakukan telfon tadi.

### 3.1.2 Waktu Pelayanan

#### a. Jadwal Pelayanan

**Tabel 3.3**  
**Pendapat responden tentang Jadwal Pelayanan**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	2	13,3%
2.	Setuju	9	60%
3.	Agak Setuju	0	0
4.	Tidak Setuju	4	26,7%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan pada indikator waktu pelayanan dalam kategori jadwal pelayanan sebagian besar masyarakat atau pasien rumah sakit menilai bahwa jadwal pelayanan di RSUD kota Yogyakarta yang diberikan sudah terstruktur dengan jelas.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Jadwal pelayanan di RSUD sudah sesuai dengan jam kerja kami yang di mana dokter melayani berbagai keluhan pasien. Lama atau tidaknya semua tergantung keluhan pasien dan penanganan kepada pasien. Jika jadwal pelayanan berubah sewaktu – waktu pasti pihak RSUD akan memberikan informasi kepada calon pasien jadi tidak membuat pasien atau calon pasien menunggu lama”.

Dari penjelasan Ibu dr. Ira Rachmasari, dapat dikatakan bahwa rumah sakit selalu mengupayakan pelayanan yang terbaik untuk calon pasien atau pasien. Masyarakat atau pasien rumah sakit menilai bahwa jadwal pelayanan di RSUD Kota Yogyakarta sudah diberikan terstruktur dengan jelas.

b. Ketepatan Waktu Pelayanan

**Tabel 3.4**  
**Pendapat responden tentang Ketepatan Waktu Pelayanan**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	1	6,7%
2.	Setuju	8	53,3%
3.	Agak Setuju	3	20%
4.	Tidak Setuju	2	13,3%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	6,7%
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas disimpulkan pada indikator waktu pelayanan dalam kategori jadwal pelayanan (ketepatan waktu pelayanan) sebagian besar masyarakat atau pasien rumah sakit menilai bahwa jadwal pelayanan (ketepatan waktu pelayanan) di RSUD Kota Yogyakarta sudah diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, namun ada beberapa masyarakat atau pasien yang masih merasa pada indikator jadwal pelayanan belum sepenuhnya tepat waktu.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Ketepatan waktu dari kami sudah sangat diupayakan agar selalu tepat waktu agar tidak menghambat proses layanan lainnya. Jika ada masyarakat yang merasa waktu pelayanan sangat lama, mungkin dikarenakan calon pasien belum mendaftar menggunakan telfon alias langsung datang ke rumah sakit. Karena setiap keterlambatan waktu pelayanan memiliki beberapa faktor”.

Dari penjelasan Ibu dr. Ira Rachmasari, dapat dikatakan bahwa rumah sakit selalu mengupayakan pelayanan yang terbaik untuk calon pasien atau pasien. Masyarakat atau pasien rumah sakit menilai bahwa jadwal pelayanan (ketepatan waktu pelayanan) di RSUD Kota Yogyakarta sudah diberikan secara baik.

### 3.1.3 Biaya atau Tarif Pelayanan

a. Rincian

**Tabel 3.5**  
**Pendapat responden tentang Rincian Pembayaran**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	2	13,3%
2.	Setuju	7	46,7%
3.	Agak Setuju	4	26,7%
4.	Tidak Setuju	2	13,3%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas disimpulkan pada indikator biaya atau tarif pelayanan dalam kategori rincian sebagian besar masyarakat atau pasien rumah sakit menilai bahwa rincian biaya di RSUD kota Yogyakarta sudah diberikan nota pembayaran sesuai dengan rincian yang jelas.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Kami selalu mengupayakan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien. Disini ada 2 kategori, pasien pengguna BPJS dan pasien yang mandiri tidak menggunakan asuransi. Untuk pasien mandiri selalu kami berikan rincian yang sedetail – detailnya agar tidak menjadi pertanyaan bagi pasien. Namun, untuk pasien BPJS hanya kami berikan jenis penanganannya dan obatnya karena pasien BPJS tidak dipungut biaya sepeserpun”.

Dari penjelasan Ibu dr. Ira Rachmasari, dapat dikatakan bahwa rumah sakit selalu mengupayakan pelayanan yang terbaik untuk calon pasien atau pasien. Masyarakat juga menilai pihak RSUD sudah baik dalam memberikan rincian biaya.

b. Keterbukaan

**Tabel 3.6**  
**Pendapat responden tentang Keterbukaan Pembayaran**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	3	20%
2.	Setuju	8	53,3%
3.	Agak Setuju	3	20%
4.	Tidak Setuju	1	6,7%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan pada indikator biaya atau tarif pelayanan dalam kategori keterbukaan sebagian besar masyarakat atau pasien rumah sakit menilai bahwa biaya atau tarif pelayanan di RSUD kota Yogyakarta selalu transparan atau terbuka.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Kami selalu mengupayakan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien. Disini ada 2 kategori, pasien pengguna BPJS dan pasien yang mandiri tidak menggunakan asuransi. Untuk pasien mandiri selalu kami berikan rincian yang sedetail – detailnya agar tidak menjadi pertanyaan bagi pasien. Namun, untuk pasien BPJS hanya kami berikan jenis penanganannya dan obatnya karena pasien BPJS tidak dipungut biaya sepeserpun”.

Sama seperti hasil sebelumnya dari penjelasan Ibu dr. Ira Rachmasari, dapat dikatakan bahwa rumah sakit selalu mengupayakan pelayanan yang terbaik untuk calon pasien atau pasien. Masyarakat juga menilai pihak RSUD sudah baik dalam memberikan rincian biaya khususnya dalam transparansi biaya yang dicantumkan secara detail.

### 3.1.4 Sarana dan Prasarana

#### a. Fasilitas

**Tabel 3.7**  
**Pendapat responden tentang Fasilitas**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	2	13,3%
2.	Setuju	10	66,7%
3.	Agak Setuju	2	13,3%
4.	Tidak Setuju	1	6,7%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan pada indikator sarana dan prasarana dalam kategori fasilitas sebagian besar masyarakat atau pasien rumah sakit menilai bahwa fasilitas di RSUD kota Yogyakarta sudah memadai.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Karena kami rumah sakit regional maka kami selalu berusaha untuk memberikan fasilitas yang dapat digunakan oleh calon pasien dan pasien. Seperti kamar mandi, mushola, parkir motor dan mobil, ruang tunggu, kantin, tempat fotocopy dan lain – lain”.

Dari penjelasan Ibu dr. Ira Rachmasari, dapat dikatakan bahwa rumah sakit selalu berupaya menyediakan fasilitas yang dapat digunakan oleh pasien atau calon pasien. Masyarakat setuju karena sejauh ini masyarakat atau pasien merasa nyaman atas fasilitas tersebut.

#### b. Peralatan Medis

**Tabel 3.8**  
**Pendapat responden tentang Peralatan Medis**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	3	20%
2.	Setuju	11	73,3%
3.	Agak Setuju	1	6,7%
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan pada indikator sarana dan prasarana dalam kategori peralatan medis sebagian besar masyarakat atau pasien rumah sakit menilai bahwa peralatan medis di RSUD kota Yogyakarta sudah memadai.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Itu juga kami kan rumah sakit rujukan regional nah itupun sudah ada standarnya sendiri, sarana prasarana, dokter yang ada harus apa saja kami mengacunya kesitu, nah selama kami sudah memenuhi standar dan ditunjuk sebagai rumah sakit kelas B, sudah memenuhi standar dari permenkes pelayanan yang optimal sudah tercapai”.

Dari penjelasan Ibu dr. Ira Rachmasari, dapat dikatakan bahwa rumah sakit akan selalu mengupayakan pelayanan yang optimal. Masyarakat juga setuju karena rumah

sakit selalu berupaya agar calon pasien atau pasien merasa puas dengan fasilitas peralatan medis yang ada.

c. Transportasi

**Tabel 3.9**  
**Pendapat responden tentang Transportasi**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	1	6,7%
2.	Setuju	11	73,3%
3.	Agak Setuju	2	13,3%
4.	Tidak Setuju	1	6,7%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan pada indikator sarana dan prasarana dalam kategori transportasi sebagian besar masyarakat atau pasien rumah sakit menilai bahwa transportasi (ambulance) di RSUD kota Yogyakarta khususnya sudah sangat memadai.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Itu juga kami kan rumah sakit rujukan regional nah itupun sudah ada standarnya sendiri, sarana prasarana, dokter yang ada harus apa saja kami mengacunya kesitu, nah selama kami sudah memenuhi standar dan ditunjuk sebagai rumah sakit kelas B, sudah memenuhi standar dari permenkes pelayanan yang optimal sudah tercapai”.

Dari penjelasan Ibu dr. Ira Rachmasari, dapat dikatakan bahwa rumah sakit sudah berupaya memenuhi fasillitas seperti ambulance dan masyarakat setuju bahwa ambulance di RSUD Kota Yogyakarta sudah cukup dan berkondisi baik.

### 3.2 Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Dalam Bidang Kesehatan

#### 3.2.1 Komunikasi

a. Transmisi Komunikasi

**Tabel 3.10**  
**Pendapat responden tentang Pemindahan Komunikasi**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	0	0
2.	Setuju	12	80%
3.	Agak Setuju	3	20%
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan pada indikator komunikasi mengenai transmisi komunikasi sebagian besar petugas rumah sakit menilai bahwa transmisi komunikasi di RSUD kota Yogyakarta sudah berjalan dengan baik.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Sudah sangat diupayakan untuk berkomunikasi secara jelas dan mudah dipahami, tapi kita juga mengetahui masyarakat memiliki banyak karakter upaya dari rumah sakit yang pertama semua pegawai harus mengikuti pelatihan komunikasi efektif, itu yang wajib dan harus memiliki sertifikat. Setiap ada pegawai baru harus ada training yang didatangkan dari luar seperti pakar komunikasi untuk dapat menyampaikan komunikasi kepada masyarakat. Kedua, sub bagian HKPP hukum dan pelayanan pelanggan disitu membawahi juga tentang promosi kesehatan dan juga customer service yang ada disini kita upayakan begitu pasien datang harus siap memberikan informasi yang jelas. Tidak hanya komunikasi namun juga harus ada akses masyarakat yang mudah untuk mendapatkan informasi. Ada juga yang keliling dalam tempat tunggu pasien. Rutin training dilakukan setiap ada pegawai baru”.

Dari penjelasan Ibu dr. Ira Rachmasari, dapat dikatakan bahwa staff RSUD Kota Yogyakarta sudah mengupayakan berkomunikasi dengan baik agar pasien mudah mendapatkan informasi yang diinginkan. Masyarakat juga menilai pihak RSUD sudah menerapkan komunikasi yang baik.

b. Konsistensi

**Tabel 3.11**  
**Pendapat responden tentang Konsistensi Dalam Memberikan Informasi**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	0	0
2.	Setuju	10	66,7%
3.	Agak Setuju	2	13,3%
4.	Tidak Setuju	3	20%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan pada indikator komunikasi mengenai konsistensi sebagian besar petugas rumah sakit menilai bahwa konsistensi di RSUD kota Yogyakarta sudah berjalan dengan baik dan selalu konsisten dalam penyampaian informasi.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Ya, tentu, staff di RSUD selalu konsisten dalam melaksanakan tugasnya. Karena yang kami tangani tidak main – main, menyangkut nyawa seseorang. Jadi, kami harus konsisten dalam melaksanakan tugas”.

Dari apa yang sudah di jelaskan oleh Ibu dr. Ira Rachmasari bahwa staff RSUD selalu konsisten dengan pekerjaannya yang bertujuan agar pasien lekas sembuh atau membaik. Masyarakat juga menilai bahwa staff RSUD Kota Yogyakarta selalu konsisten dalam penanganan medis dan tidak lupa untuk selalu ramah dalam melayani.

### 3.2.2 Sumber Daya

#### a. Staff

**Tabel 3.12**  
**Pendapat responden tentang Staff**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	3	20%
2.	Setuju	7	46,7%
3.	Agak Setuju	5	33,3%
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas disimpulkan pada indikator sumber daya mengenai staff sebagian besar petugas rumah sakit menilai bahwa tidak ada kekurangan dari staff rumah sakit dalam melayani masyarakat di RSUD kota Yogyakarta.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Kalau secara ideal kita punya SK untuk analisis jabatan disitu dituliskan kebutuhan dari semua termasuk dokter. Selalu diupayakan untuk sesuai dokter karena dokter tidak selalu menetap”.

Dari penjelasan Ibu dr. Ira Rachmasari, dapat dikatakan bahwa rumah sakit selalu mengupayakan staff di RSUD selalu lengkap agar dapat mempercepat pelayanan yang bertujuan calon pasien atau pasien tidak terlalu lama menunggu antrian priksa.

#### b. Informasi

**Tabel 3.13**  
**Pendapat responden tentang Kejelasan Informasi**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	4	26,7%
2.	Setuju	8	53,3%
3.	Agak Setuju	3	20%
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan pada indikator sumber daya mengenai informasi sebagian besar petugas rumah sakit menilai bahwa informasi yang diberikan oleh RSUD kota Yogyakarta sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan fakta yang terjadi.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Ya, tentu, kami selalu memberikan informasi yang memang apa adanya dan memang faktanya. Kalo kami tidak memberikan informasi secara jelas dan detail bisa mengakibatkan kesalah pahaman. Maka kami selalu menginfokan faktanya.”

Dari penjelasan Ibu dr. Ira Rachmasari, dapat dikatakan bahwa rumah sakit selalu memberikan informasi yang nyata – nyatanya terjadi dan tidak dibuat – buat.

Karyawan dan staff juga selalu memberikan informasi sesuai faktanya dan tidak setengah – setengah dalam memberikan informasi kepada masyarakat atau pasien.

c. Wewenang

**Tabel 3.14**  
**Pendapat responden tentang Wewenang Pemeriksaan**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	8	53,3%
2.	Setuju	7	46,7%
3.	Agak Setuju	0	0
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan pada indikator sumber daya mengenai wewenang sebagian besar petugas rumah sakit menilai bahwa wewenang di RSUD kota Yogyakarta sudah berjalan dengan baik dan tindakan yang diberikan untuk pasien sudah dibawah wewenang tenaga medis yang sudah ahli.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Ya, tentu, setiap tindakan selalu dikonsulkan kepada yang lebih ahli karena ini menyangkut nyawa jadi tidak bisa sembarangan memutuskan sendiri. Misal masalah operasi tidak mungkin diputuskan sendiri saat diruang operasi, pasti banyak orang yang terlibat di dalam ruangan tersebut”.

Dari apa yang dikatakan Ibu dr. Ira Rachmasari dapat diambil kesimpulan bahwa segala tindakan selalu di awasi, contohnya saja dalam tindakan misal operasi. Setiap orang memiliki alergi yang berbeda – beda, maka dari itu harus dikonsulkan atau di bawah wewenang yang lebih ahli.

### 3.2.3 Sikap Pelaksana

a. Pengangkatan Birokrasi

**Tabel 3.15**  
**Pendapat responden tentang Pengangkatan Birokrasi**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	3	20%
2.	Setuju	9	60%
3.	Agak Setuju	3	20%
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan pada indikator sikap pelaksana mengenai pengangkatan birokrasi sebagian besar petugas rumah sakit menilai bahwa pengangkatan birokrasi yang ada di RSUD kota Yogyakarta sudah berjalan dengan baik dan sesuai ketentuan yang ada.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Ya tentu, kami lebih memilih menggunakan Peraturan Wali Kota untuk acuannya. Memang disitu ada Peraturan Wali Kota untuk struktur organisasi. Kami mengacu pada Peraturan Wali Kota Nomor 9 Tahun 2008. Tapi tidak hanya itu saja, kami juga membaca peraturan – peraturan lainnya”.

Dari apa yang dikatakan Ibu dr. Ira Rachmasari dapat diambil kesimpulan bahwa pihak RSUD selalu mengikuti apa yang tertulis di Peraturan Wali Kota Nomor 9 Tahun 2008 untuk struktur organisasi dan lain – lainnya.

b. Insentif (tambahan)

**Tabel 3.16**  
**Pendapat responden tentang Staff Tambahan**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	1	6,7%
2.	Setuju	8	53,3%
3.	Agak Setuju	5	33,3%
4.	Tidak Setuju	1	6,7%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan pada indikator sikap pelaksana mengenai intensif sebagian besar petugas rumah sakit menilai bahwa insentif di RSUD kota Yogyakarta selalu menerapkan tambahan (insentif) staff rumah sakit.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Kalau secara ideal kita punya SK untuk analisis jabatan disitu dituliskan kebutuhan dari semua termasuk dokter. Selalu diupayakan untuk sesuai dokter karena dokter tidak selalu menetap di RSUD, ada yang sekolah lagi atau ada yang sedang bertugas di RS lainnya”.

Dari penjelasan Ibu dr. Ira Rachmasari, dapat dikatakan bahwa rumah sakit selalu mengupayakan staff di RSUD selalu lengkap agar dapat mempercepat pelayanan yang bertujuan calon pasien atau pasien tidak terlalu lama menunggu antrian priksa terutama selalu mengupayakan khususnya untuk dokter. Selalu diupayakan tidak ada yang kosong, agar dapat memberikan pelayanan yang optimal.

### 3.2.4 Struktur Birokrasi

a. SOP

**Tabel 3.17**  
**Pendapat responden tentang SOP**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	8	53,3%
2.	Setuju	6	40%
3.	Agak Setuju	1	6,7%
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan pada indikator struktur birokrasi mengenai standar operasional prosedur sebagian besar petugas rumah sakit menilai bahwa standar operasional prosedur di RSUD kota Yogyakarta sudah berjalan dengan baik dan bekerja dengan SOP yang ada.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Ya, tentu. Kami memiliki SOP yang di mana sudah diatur dalam Peraturan Wali Kota. Disitu sudah diatur bagaimana nya. Struktur organisasi dan lain – lainnya. Kami dari pihak RSUD tinggal mengikuti saja”.

Dari apa yang dikatakan Ibu dr. Ira Rachmasari dapat diambil kesimpulan bahwa pihak RSUD selalu mengikuti apa yang tertulis di Peraturan Wali Kota Nomor 9 Tahun 2008 untuk struktur organisasi dan lain – lainnya.

### 3.2.5 Peraturan

**Tabel 3.18**  
**Pendapat responden tentang Peraturan yang berlaku di RSUD**

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	7	46,7%
2.	Setuju	8	53,3%
3.	Agak Setuju	0	0
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan pada indikator peraturan sebagian besar petugas rumah sakit menilai bahwa peraturan di RSUD kota Yogyakarta dalam segala aktifitas pelayanan yang ada sudah sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan.

Hasil wawancara dengan dr. Ira Rachmasari yang menjabat sebagai Sub Bagian Pelayanan Medis menyatakan:

“Kami selalu berpedoman ke Peraturan Menteri Kesehatan, Peraturan Wali Kota dan Peraturan Daerah. Semuanya sudah diatur disana lengkap, jadi kami tinggal mengikuti dan menjalani sesuai aturan yang sudah ditetapkan”.

Dari apa yang dikatakan Ibu dr. Ira Rachmasari dapat diambil kesimpulan bahwa pihak RSUD selalu mengikuti, menjalani dan mentaati aturan yang sudah berlaku karena semuanya sudah diatur di dalam UU yang sudah ditetapkan.

### 3.3 Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di RSUD Kota Yogyakarta

#### 3.3.1 Kesadaran

Dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan, para staff RSUD dan dokter sepenuhnya bekerja dengan kesadaran masing – masing untuk memberikan pelayanan yang optimal. Seperti apa yang sudah dr. Ira Rachmasari katakana bahwa “kami staff dan dokter sudah berusaha memberikan pelayanan yang sebaik mungkin untuk pengguna jasa pelayanan di RSUD”.

### 3.3.2 Kemampuan

Dalam melakukan tugas para staff RSUD dapat menggunakan peralatan yang berkaitan dengan pelayanan prima. Hal ini selaras dengan perkataan dr. Ira Rachmasari yaitu:

“Setiap staff yang baru bergabung selalu wajib mengikuti pelatihan yang diberikan oleh RSUD, agar staff yang baru bergabung dapat memberikan pelayanan prima untuk para pengguna pelayanan di RSUD”.

### 3.3.3 Aturan atau Peraturan

Dalam keberlangsungan pelayanan yang prima di RSUD Kota Yogyakarta, pihak RSUD Kota Yogyakarta selalu berpedoman pada Peraturan Wali Kota No 9 Tahun 2008. Hal ini selaras dengan perkataan dr. Ira Rachmasari yaitu:

“Kami selalu berpedoman ke Peraturan Menteri Kesehatan, Peraturan Wali Kota dan Peraturan Daerah. Semuanya sudah diatur disana lengkap, jadi kami tinggal mengikuti dan menjalani sesuai aturan yang sudah ditetapkan”.

### 3.3.4 Sarana Prasarana

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pihak RSUD Kota Yogyakarta sangat memperhatikan fasilitas yang ada di RSUD tersebut agar pengguna jasa pelayanan merasa nyaman. Hal ini selaras dengan apa yang sudah dr. Ira Rachmasari katakan:

“Karena kami rumah sakit regional maka kami selalu berusaha untuk memberikan fasilitas yang dapat digunakan oleh calon pasien dan pasien. Seperti kamar mandi, mushola, parkir motor dan mobil, ruang tunggu, kantin, tempat fotocopy dan lain – lain”.

## 3.4 Hasil Korelasi

Analisis korelasi adalah metode statistik yang digunakan untuk mengukur besarnya hubungan linear antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini penulis menggunakan korelasi person untuk mengetahui hubungan antar variabel.

**Tabel 4.1**  
**Tabel Korelasi**

		x1	x2	x3	x4	x5	xtotal
y	Pearson Correlation	,497**	,612**	.269	,652**	,533**	,665**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.150	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel di atas merupakan tabel korelasi antar variabel. Pada penelitian ini menggunakan 30 responden dengan nilai tingkat kepercayaan 99%, nilai signifikan r/korelasi minimal 0,463.

## 4. Hasil Regresi

Uji regresi digunakan sebagai alat uji pengaruh antar variabel yang digunakan penelitian. Dalam penelitian ini regresi digunakan untuk mencari pengaruh antara variabel X1, X2, X3, X4, X5 dengan variabel Y.

**Tabel 4.2**  
**Tabel Regresi**

Variabel	Linear Regression
X1	0.247
X2	0.375
X3	0.073
X4	0.425
X5	0.284
F	22.208
R <sup>2</sup>	0.442
AR <sup>2</sup>	0.422

Berdasarkan data di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel (X4) memiliki tingkat pengaruh yang paling tinggi dibandingkan dengan variabel independen yang lainnya terhadap variabel (Y) sebesar 42,5%. Hal ini menunjukkan struktur birokrasi yang diterapkan oleh RSUD Kota Yogyakarta berpengaruh pada baik atau buruknya kualitas pelayanan di RSUD tersebut. Dari struktur birokrasi yang baik tercipta juga pelayanan yang optimal untuk melayani masyarakat, pasien atau calon pasien.

## 5. Kesimpulan

Penelitian tentang implementasi kebijakan pemerintah kota Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam bidang kesehatan di RSUD kota Yogyakarta menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepala sub bagian pelayanan medis beserta staff atau petugas RSUD kota Yogyakarta sudah baik dalam melakukan implementasi kebijakan pemerintah kota Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di RSUD kota Yogyakarta. Segala bentuk pelayanan di RSUD kota Yogyakarta sudah memenuhi standar yang ada.
2. Berdasarkan analisa data menggunakan "*Spearman Rank*", terdapat koefisien korelasi (*correlation coefficient*) dengan skala "*likert*" diperoleh nilai di bawah 0,01 yang berarti bahwa *H1* diterima dan *H0* ditolak pada uji signifikansi data. Hal ini berarti bahwa terdapat hubungan antara implementasi kebijakan pemerintah kota Yogyakarta di bidang kesehatan dengan kualitas pelayanan RSUD kota Yogyakarta yakni hampir semua pasien sudah merasa kualitas pelayanan yang ada di RSUD kota Yogyakarta sudah dalam kategori yang baik dan memenuhi standar yang berlaku.
3. Terdapat keselarasan antara pernyataan masyarakat atau pasien RSUD kota Yogyakarta dengan kepala sub bagian pelayanan medis dan petugas staff RSUD kota Yogyakarta bahwa hampir seluruh masyarakat atau pasien RSUD kota Yogyakarta merasa kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD kota Yogyakarta sudah baik dan memenuhi standar yang berlaku.

## 5.1 Saran

Penelitian tentang implementasi kebijakan pemerintah kota Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan bidang kesehatan di RSUD kota Yogyakarta menghasilkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi RSUD kota Yogyakarta

RSUD kota Yogyakarta diharapkan lebih meningkatkan dan mempertahankan kinerjanya dalam melakukan pengawasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas atau staff kepada masyarakat atau pasien RSUD kota Yogyakarta. Dalam analisis regresi menunjukkan angka 7,3% untuk indikator sikap pelaksana dengan adanya penelitian ini diharapkan pihak RSUD dapat meningkatkan lagi performa sikap pelaksana tersebut.

2. Peneliti

Peneliti diharapkan lebih mampu mendeskripsikan tentang pelayanan yang ada di RSUD kota Yogyakarta.

3. Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian terkait dengan para pengguna pelayanan yang membayar melalui askes.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2011. "*Kualitas Pelayanan Publik*". Yogyakarta : Gava Media
- Made Sutami, I. A. (2017). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur* (Doctoral dissertation).
- Mansyur, Achmad, 2010, *Teori – Teori Mutakhir Administrasi Publik*, (Yogyakarta : Rangkang Education, 2010),h.189.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*. (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005), h 55
- Subarsono, AG. 2008. *Analisis Kebijakan Publik ( Konsep, Teori, dan Aplikasi )*. Jakarta, Pustaka Pelajar.
- Subarsono, A. G. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Kota Yogyakarta (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada)*.
- Sampeluna, N., & Hamzah, A. (2013). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja*. Administrasi dan Kebijakan Kesehatan FKM, UNHAS
- Simatupang, P. (2017). *Analisis Kebijakan: Konsep dasar dan prosedur pelaksanaan. Analisis Kebijakan Pertanian, 1(1), 1-23*.
- Susanto, H. (2016). *Konsep Paradigma Ilmu-Ilmu Sosial Dan Relevasinya Bagi Perkembangan Pengetahuan. Muaddib: Studi Kependidikan dan Keislaman, 4(2)*.
- Winarno. 2002. *Birokrasi Pelayanan Publik*. Graha Ilmu. Jakarta
- Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 9 Tahun 2008
- Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014
- <https://jogja.tribunnews.com/2015/10/27/pelayanan-kesehatan-buruk-diduga-karena-regulasi> di akses pada 8 Oktober 2017 pukul 19.21 WIB.
- <https://news.detik.com/berita-jawa-tengah/d-3519346/dituding-malpraktik-rumah-sakit-bersalin-di-yogya-dilaporkan-polisi> di akses pada 8 Oktober 2017 pukul 20.01 WIB.