



**Juhanperak**  
e-ISSN : 2722-984X  
p-ISSN : 2745-7761

## **RESPONSIVITAS PELAYANAN DI POLIKLINIK INTERNE DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TELUK KUANTAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**SUSILARITA**

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi  
Jl. Gatot Subroto KM. 7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi  
Email : susilarita80@gmail.com

### ***Abstrak***

*Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana responsivitas pelayanan di poliklinik Interne Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana responsivitas pelayanan di poliklinik Interne Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 29 orang dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Analisis data yang digunakan adalah kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan pada data-data numerical (angka) yang diolah dengan metode statistika. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Responsivitas Pelayanan Di Poliklinik Interne Di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan yang menghasilkan nilai rata-rata 2,28 berarti berada pada interval baik. Yang berarti responsivitas pelayanan di Poliklinik Interne Di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan baik..*

**Keywords: Responsivitas pelayanan poliklinik**

### ***Abstract***

*This research was conducted at the Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan. The purpose of this study was to determine how responsiveness of services at the Interne Polyclinic at the Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan, Kuantan Singingi Regency. The formulation of the problem in this study is how the responsiveness of services at the Internal Clinic polyclinic in the Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan, Kuantan Singingi Regency. The population in this study amounted to 29 people with a purposive sampling technique. Analysis of the data used is quantitative, namely research that emphasizes numerical data (numbers) which are processed by statistical methods. Based on the results of research that has been done regarding the Service Responsiveness at the Internal Polyclinic at the Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan which produces an average value of 2.28, it means that it is at a Good interval. Which means that service responsiveness at the Internal Polyclinic at the Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan is Good.*

**Keywords : Responsiveness of polyclinic services**



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN :2745-7761**

## **1. PENDAHULUAN**

Di era globalisasi masalah pelayanan publik saat ini sedang banyak dibicarakan masyarakat terutama untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (pasal 18).

Tujuan pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut (Dwiyanto, 2006: 149). Selain pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga Negara, pelayanan untuk mencapai tujuan Negara lainnya yang termasuk dalam pelayanan publik adalah pelayanan untuk mencapai tujuan strategispemerintah (Agus Dwiyanto, 2011: 20).

Pelayanan publik dapat menyangkut bidang pendidikan, kesehatan, transportasi, perumahan, kesejahteraan social, gizi, listrik, kebutuhan pangan pokok, dan masih banyak lagi (Agus Dwiyanto, 2006 : 96). Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga memberikan kepuasan bagi konsumen selakupengguna jasa kesehatan.

Dalam undang-undang nomor 36/2014 tentang kesehatan, telah ditetapkan bahwa setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya dan Negara bertanggungjawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakatmiskin dan tidak mampu.

Reformasi dibidang kesehatandilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikan lebih efektif, efisien dan dapat dijangkau oleh seluruh



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

lapisan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 36/2014 yaitu “tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal”.

Kondisi pelayanan yang ideal realitasnya sangat sulit untuk diwujudkan dalam birokrasi. Ketidakjelasan pembagian wewenang, pembagian kerja, serta sikap pimpinan kantor yang sewenang-wenang memberikan tugas kepada aparat bawahan tanpa mempertimbangkan aspek sifat pekerjaan, urgensi pekerjaan, dan dampak pemberian tugas terhadap kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kondisi tersebut membuat pelayanan kepada masyarakat menjadi terganggu. (Agus Dwiyanto, 2006 : 70).

Melihat yang terjadi saat ini bahwa penyedia layanan terkadang kurang mempertimbangkan proses-proses komunikasi atau pertukaran informasi dan interaksi social yang saling menguntungkan. Pada umumnya masyarakat sebagai pengguna jasa kesehatan seperti pasien, tidak menyadari bahwa mereka memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Artinya, seorang pasien berhak mempertanyakan pelayanan dokter yang dirasakannya tidak jelas, bahkan apabila pelayanan tersebut memberatkan pasien itu (Sri Rahayu, dalam Kurniati 2013 : 5).

Keluhan pasien baik tentang lamanya waktu pelayanan dan adanya ketidakpuasan pelanggan, serta sarana/fasilitas ini bisa menjadi salah satu tanda kurangnya responsivitas pihak Rumah Sakit dalam menangani permasalahan, kebutuhan dan keluhan pasien. Responsivitas atau daya tanggap petugas pelayanan yang lemah dalam menanggapi kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang.

Responsivitas atau daya tanggap merupakan kemampuan suatu organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan,



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi warga pengguna layanan. (Dwiyanto, 2006 : 148).

Levine dalam Agus Dwiyanto (2006 : 144) mengemukakan tiga konsep yang dapat digunakan untuk menilai kuitas pelaynan publik, yaitu:

Responsivitas, adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.

Responsibilitas, adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip- prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

Akuntabilitas, adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Responsivitas dalam salah satu konsep yang digunakan dalam pengukuran kinerja sangat diperlukan dalam pelayanan publik salah satunya adalah dalam pelayanan kesehatan. Hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Dilulio dalam Agus Dwiyanto, 2006 : 62).

Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karna responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Tangkilisan, 2005 : 177). Responsivitas berkaitan dengan kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh petugas pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa yang membutuhkan pelayanan kesehatan.



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

Responsivitas yang rendah ditunjukkan karena adanya ketidakselarasan antara pelayanan yang ada dan kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan kegagalan suatu organisasi dalam mewujudkan tujuan dan misi organisasi. Dengan demikian pihak rumah sakit dapat dikatakan bertanggung jawab jika mereka dinilai memiliki responsivitas yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi pasien.

Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek juga (Osborne dan Plastrik dalam Agus Dwiyanto, 2006 : 62). Melihat masalah yang terjadi dalam pelayanan kesehatan, maka penting untuk melihat bagaimana responsivitas pelayanan rumah sakit agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat sebagai pasien sehingga pelayanan yang lebih baik dapat diwujudkan.

RSUD Teluk Kuantan merupakan salah satu rumah sakit yang berada di Kabupaten Kuantan Singingi yang merupakan rumah sakit rujukan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Saat ini RSUD Kabupaten Kuantan Singingi merupakan rumah sakit di kawasan Kabupaten Kuantan Singingi dengan beberapa pelayanan Spesialistik terutama empat bagian besar yang merupakan dasar dari rumah sakit kelas C yaitu Anak, Penyakit Dalam, Bedah serta Kebidanan dan Kandungan ditambah dengan spesialis mata. Serta ditambah dengan 3 spesialis penunjang yaitu Spesialis Patologi Klinik, Spesialis Radiologi, serta Spesialis Anestesi yang mulai bekerja pada tahun 2010. Rumah sakit umum daerah Teluk Kuantan melayani pasien rawat inap dan rawat jalan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada bulan Mei 2019 dengan cara observasi di instalasi rawat jalan didapatkan bahwa pasien yang paling banyak di Instalasi Rawat Jalan adalah pasien pada Poliklinik Interne. Berdasarkan wawancara pada 10 orang pasien yang mau berobat ke poli interne, 8 diantaranya mengatakan sudah



lebih dari 3 jam menunggu namun belum juga diperiksa. Hal ini tentu saja membuat pasien mengeluh dengan pelayanan yang diberikan. Menurut beberapa pasien yang merupakan pasien lama dan sudah sering berobat ke Poli Interne tersebut hal ini memang selalu terjadi.

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien ke Poli Interne

No	Tahun	Data Kunjungan
1	2016	670
2	2017	345
3	2018	1020
4	2019	1506
5	2020	2159

Sumber : RSUD Teluk kuantan

Berdasarkan tabel di atas dapat di lihat angka kunjungan pasien ke poliklinik interne setiap tahunnya. Pada tahun 2016 jumlah kunjungan pasien sebanyak 670 orang, sedangkan pada tahun 2017 terjadi penurunan kunjungan menjadi 345 orang, penurunan ini disebabkan oleh kurang tersedianya obat-obatan di RSUD Teluk kuantan sehingga pelayanan sempat terhenti beberapa bulan untuk menyediakan obat- obatan yang diperlukan. Pada tahun 2018, 2019 dan 2020 kunjungan meningkat pertahunnya, hal ini disebabkan oleh tersedianya fasilitas yang cukup lengkap serta peningkatan jumlah dokter spesialis penyakit dalam sehingga menjadi daya tarik kepada pasien untuk datang berobat.

Oleh karenanya prosedur pelayanan perlu diperhatikan dengan saksama khususnya pemerintah yang lebih jeli melihat kondisi ini. Banyaknya sebagian oknum yang mengatasi dan mengatur pelayanan khususnya Poliklinik Interne masih terdapat kekurangan yang perlu dibenahi dilihat dari segi penyelenggaranya bagaimana responnya terhadap pasien yang akan menggunakan jasa pelayanan. Untuk itu masalah ini akan lebih lanjut diteliti sebagaimana mestinya, maka dari itu saya mengangkat judul “**Responsivitas Pelayanan Di Poliklinik Interne Di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi**”.



## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Teori Ilmu Administrasi Negara**

Ilmu administrasi objek studinya tidak termasuk objek studi ilmu-ilmu yang lain. Ilmu administrasi telah memiliki metode analisisnya sendiri, sistematikanya sendiri, prinsip-prinsip, dalil-dalil, serta rumus-rumusnyanya sendiri. Ilmu administrasi sering dikenal sebagai suatu modern phenomenon karena timbul pada abad modern ini.

Administrasi menurut Siagian (2008:6) mengemukakan :

“Administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Kegiatan administrasi atau penataan tidak menjadi kegiatan satu-satunya dalam organisasi, masih ada kegiatan yang menunjang lainnya yakni kegiatan operasi (substantif). Kegiatan operasi adalah kegiatan inti yang langsung berhubungan dengan tujuan organisasi. Administrasi ditujukan terhadap penentuan tujuan pokok dan kebijaksanaannya.

Administrasi menurut Silalahi (2011:5) mengemukakan :

“Administrasi merupakan istilah lain dari tata usaha dimana sebagian penyusunan dan pencatatan data serta informasi secara sistematis baik internal atau eksternal dengan tujuan menyediakan keterangan dan memudahkan dalam memperoleh b, kemampuannya perlu disesuaikan dengan jabatan yang didudukinya. aik sebagian maupun secara menyeluruh.”

Setiap orang memerlukan konsep administrasi sendiri baik di rumah, di kantor, di sekolah, dan sebagainya sampai kepadapersoalan kenegaraan. Kecakapan administrasi perlu dikembangkan di dalamsuatu bidang usaha, dan juga untuk perseorangan di manapun

Istilah administrasi Negara ialah terjemahan dari “Public Administrations”. Istilah ini lahir bersamaan dengan lahirnya Lembaga Administrasi Negara (LAN) pada sekitar tahun 1956. jika istilah Public



**Juhanperak**  
e-ISSN : 2722-984X  
p-ISSN : 2745-7761

Administration itu diuraikan secara etimologis, maka “Public” berasal dari bahasa Latin “Poplicus” yang semula dari kata “Populus” atau “People” dalam bahasa Inggris yang berarti rakyat. “Administration” juga berasal dari bahasa Latin, yang terdiri dari kata “ad” artinya intensif dan “ministrare” artinya melayani, jadi secara etimologis administrasi berarti melayani secara intensif.

Administrasi Negara menurut Siagian(2008:2) mengemukakan :

“Administrasi negara didefinisikan sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara.”

Ilmu administrasi negara murni mengembangkan teori-teori dan ajaran-ajaran yang berlaku secara universal, dan berlaku bagi negara atau bagian-negara yang mana pun di dunia ini. Administrasi negara dijalankan oleh setiap pejabat Negara maupun Daerah, yang mengepalai dan memimpin suatu kesatuan organisasi kenegaraan dalam bentuk dan dengan nama sebutan yang bagaimana pun, sebagai pejabat pemerintah merangkap sebagai Administrator.

## **2.2 Teori Manajemen**

Manajemen menjadi hal yang esensial dibutuhkan dalam setiap kerjasama karena manajemen mampu mengoptimasi dan mengintegrasikan setiap usaha-usaha individual menjadi usaha bersama untuk mencapai tujuan bersama. Keberhasilan kerjasama organisasional mencapai tujuan secara kuat dipengaruhi oleh aktivitas manajemen dari organisasi. Manajemen pada intinya upaya untuk mencapai tujuan organisasi yang dilakukan dengan memanfaatkan atau menggunakan sumber daya dalam organisasi. Manajemen menurut Hasibuan (2007:10) mengemukakan, bahwa :

“Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.”





**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

Manajemen dengan penggunaan sumber- sumber menjadi efisien (low waste) dan pencapaian tujuan menjadi efektif (high attainment). Karena masyarakat tidak lepas dari kerjasama dan kerjasama membutuhkan manajemen, maka kegiatan masyarakat yang selalu ada pada tiap waktu dalam banyak kegiatan pencapaian tujuan adalah kegiatan manajemen.

Manajemen menurut Siagian (2008:5) mengemukakan, bahwa :

“Manajemen dapat didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangkapencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.”

Manajemen pada hakikatnya berfungsi untuk melakukan semua kegiatan-kegiatan yang perlu dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan dalam batas-batas kebijaksanaan umum yang telah ditentukan pada tingkat administrasi. Jelas hal ini tidak berarti bahwa manajemen tidak boleh menentukan tujuan, akan tetapi tujuan yang ditentukan pada tingkat manajemen hanya boleh bersifat departemental atau sektoral.

### **2.3 Teori Organisasi**

Sebuah organisasi dapat terbentuk karena dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi sekelompok orang tersebut terhadap masyarakat. Organisasi sebagai sarana sosialisasi dan sebagai wadah yang dibuat untuk menampung aspirasi masyarakat serta untuk mencapai tujuan bersama.

Organisasi menurut Siagian (2008:5),mengemukakan :

“Organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan



dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan.”

Organisasi pada dasarnya digunakan sebagai tempat atau wadah bagi orang-orang untuk berkumpul, bekerjasama secara rasional dan sistematis, terencana, terpimpin dan terkendali dalam memanfaatkan sumber daya, sarana-prasarana, data, dan lain sebagainya yang digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

Organisasi menurut Manullang (2009:59) mengemukakan :

“Perkataan organisasi berasal dari istilah Yunani organon dan istilah Latin organum yang berarti alat, bagian, anggota, atau badan. Organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai suatu tujuan bersama.”

Organisasi menurut Hasibuan (2007:5) mengemukakan, bahwa: “Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal dari dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.”

Orang-orang yang ada di dalam suatu organisasi mempunyai suatu keterkaitan yang terus menerus. Rasa keterkaitan ini, bukan berarti keanggotaan seumur hidup. Akan tetapi, organisasi menghadapi perubahan yang konstan di dalam keanggotaan mereka, meskipun pada saat mereka menjadi anggota, orang-orang dalam organisasi berpartisipasi secara relatif teratur.

Bentuk Organisasi menurut Manullang (2009:61), yaitu :

**1) Bentuk Organisasi Garis**

Organisasi garis adalah bentuk organisasi yang tertua dan paling sederhana. Sering juga disebut organisasi militer karena digunakan pada zaman dahulu di kalangan militer.

**2) Bentuk Organisasi Fungsional** Organisasi fungsional adalah organisasi di mana segelintir pimpinan tidak mempunyai bawahan yang jelas sebab setiap atasan berwenang memberi komando kepada setiap bawahan, sepanjang ada hubungannya dengan fungsi atasan tersebut.

**3) Bentuk Organisasi Garis dan Staf**



Bentuk organisasi ini pada umumnya dianut oleh organisasi besar, daerah kerjanya luas dan mempunyai bidang-bidang tugas yang beraneka ragam serta rumit, serta jumlah pegawainya banyak. Pada bentuk organisasi garis dan staf, terdapat satu atau lebih tenaga staf.

4) Bentuk Organisasi Staf dan Fungsional Bentuk organisasi staf dan fungsional merupakan kombinasi dari bentuk organisasi fungsional dan bentuk organisasi garis dan staf.

Organisasi baik itu organisasi formal maupun informal dalam melakukan segala aktivitasnya pastilah terdapat hubungan diantara orang-orang yang melaksanakan aktivitas tersebut. Semakin banyak aktivitas yang dilakukan, maka akan semakin kompleks juga hubungan yang terjalin. Mengatasi masalah itu, maka dibuatlah struktur organisasi yang menggambarkan hubungan antar kelompok/bagian.

#### **2.4 Teori Pelayanan**

Pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang lain. Layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Simamora, 2001 : 172). Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Gronross, dalam Ratminto dan Winarsih, 2005).

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (Sinambela, 2006 : 5) menjelaskan tentang arti pelayanan: Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Berdasarkan pendapat tersebut, dapat dikatakan bahwa pada dasarnya pelayanan merupakan sesuatu



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

yang tidak berwujud tetapi dapat dirasakan sehingga bisa memenuhi kebutuhan dan memberi kepuasan kepada masyarakat. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak/ramai.

### **Jenis Pelayanan Publik**

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya ataupun memberikan pelayanan kepada warga Negara yang memenuhi kewajibannya terhadap Negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- 1) Pelayanan pemerintah, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait tugas-tugas umum pemerintah seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, dan keimigrasian
- 2) Pelayanan pembangunan, yaitu suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktifitasnya sebagai warga Negara
- 3) Pelayanan utilitas, yaitu jenis pelayanan yang terkait utilitas bagi masyarakat.
- 4) Pelayanan sandang, pangan, dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan
- 5) Pelayanan kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan social kemasyarakatan (Badu Ahmad, 2013 :30-31).

### **Asas Pelayanan Publik**



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- 1) **Transparansi**  
Bersifat terbuka, mudah diakses dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) **Akuntabilitas**  
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) **Kondisional**  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- 4) **Partisipatif**  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) **Kesamaan Hak**  
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) **Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.**

#### **Unsur-unsur Pelayanan Publik**

Menurut Bharata dalam paparan Kajian Pustaka.com (2013) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu

:

- 1) **Penyedia layanan**, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa- jasa (services).
- 2) **Penerima layanan**, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- 3) **Jenis layanan**, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

- 4) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati. **Kelompok Pelayanan Publik**

Menurut Sutopo dan Suryanto (2006), pelayanan publik dapat dikelompokkan dalam beberapa hal, antara lain:

- 1) Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
- 2) Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- 3) Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

#### **Prinsip Pelayanan Publik**

Sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 63 tahun 2003, bahwa pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat, sehingga penyelenggaraannya perlu ditingkatkan secara terus menerus sesuai dengan sasaran pembangunan. Dalam keputusan tersebut ditetapkan sepuluh sendi pelayanan yang harus dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum. Kesepuluh sendi tersebut adalah :



- 1) Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan
  1. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik
  2. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public.
  3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- 3) Kepastian waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- 4) Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- 6) Tanggung jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 8) Kemudahan akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan.  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah,



serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

**Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, menteri pendayagunaan aparatur negara menerbitkan keputusan tentang pola penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

1) Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

2) Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3) Terpadu

1. Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

2. Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

3. Gugus tugas

Perugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan





lokasi pemberian pelayanan tertentu.

### **Standar Pelayanan Publik**

Standar Pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

- 1) **Prosedur Pelayanan**  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) **Waktu Penyelesaian**  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) **Biaya Pelayanan**  
Biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- 4) **Produk Layanan**  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) **Sarana dan Prasarana**  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) **Kompetensi petugas pemberi pelayanan** Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keterampilan, keahlian, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### **Kualitas Pelayanan**

Dalam rangka menyiapkan suatu pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan yang diharapkan perlu berdasarkan pada system kualitas yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu. Fitzsimmons dalam Serdamayanti (2004 : 90) mengutarakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu:



**Juhanperak**  
e-ISSN : 2722-984X  
p-ISSN : 2745-7761

- 1) *Reliability*, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.
- 2) *Resposiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
- 3) *Emphaty*, kemauan pemberian layanan untuk melakukan pendekatan, member perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
- 4) *Tangibles*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Mustofadidjaja dalam Badu Ahmad (2013 : 53) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sector publik meliputi:

- 1) Menetapkan standar pelayanan, artinya standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan berkualitas.
- 2) Terbuka terhadap kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan.
- 3) Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil
- 4) Mempermudah akses kepada seluruh pelanggan
- 5) Membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang.
- 6) Menggunakan semua sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif
- 7) Selalu mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

## **2.5 Konsep Responsivitas**

Agus Dwiyanto (2006 : 148) mendefinisikan responsivitas sebagai berikut:



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN :2745-7761**

Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan.

Selanjutnya menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2004 : 90), salah satu dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan adalah responsiveness/responsivitas. Responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.

Menurut Hassel Nogi S. Tangkilisan(2005 : 177)

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program- program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat

Sedangkan menurut Zeithaml, Parasuruman & Berry, Responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas (dalam Agus Dwiyanto, 2006 : 145)

Dari beberapa pendapat mengenai responsivitas dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia layanan dalam membantu memberikan pertolongan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan. Birokrasi dalam mendekati layanan terhadap masyarakat perlu upaya unrtuk mengenali apa saja kebutuhan masyarakat. Kemudian pengenalan kebutuhan masyarakat tersebut menjadi agenda penting bagi pemerintah unruk mengembangkan pemberian layanan, sehingga masyarakat dapat merasa puas.

### ***1. Indikator Responsivitas***



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

Responsivitas dijabarkan menjadi beberapa indikator, seperti meliputi :

- 1) Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan
- 2) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- 3) Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan
- 4) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- 5) Yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.
- 6) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- 7) Berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 8) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- 9) Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat
- 10) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- 11) Bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik (Ziethaml, dkk dalam Hardiyansyah, 2011 : 46).

## **2. Responsivitas Pelayanan Publik**

Responsivitas merupakan pertanggungjawaban dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat. Seberapa jauh masyarakat melihat penyelenggara pelayanan berikap



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

tanggap terhadap permasalahan, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Responsivitas pelayanan publik sangat diperlukan, karna sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat disuatu Negara. Dalam hal ini responsivitas merupakan cara yang efisiensi dalam mengatur urusan baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah atau local dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsive terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tadi diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik (Widodo, 2007 : 272).

Menurut Agus Dwiyanto (2005 : 149- 154) Untuk meningkatkan responsivitas organisasi terhadap kebutuhan pelanggan, terdapat dua strategi yang dapat digunakan, yaitu:

*a. Menerapkan Strategi KYC (know your customers)*

Merupakan sebuah prinsip kehati-hatian, yang dapat digunakan untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan. Namun dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, prinsip KYC dapat digunakan oleh birokrasi publik untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan.

*b. Menerapkan model Citizen's Charter*

Agar birokrasi lebih responsive terhadap pelanggan atau pengguna layanan, Osborne dan plastrik (1997) mengenalkan ide *citizen's charter* (kontrak pelayanan), yaitu standar pelayanan yang ditetapkan berdasarkan aspirasi dari pelanggan, dan birokrasi berjanji untuk memenuhinya. *Citizen's charter* adalah suatu pendekatan dalam menyelenggarakan layanan publik yang menempatkan pengguna layanan atau pelanggan sebagai pusat perhatian.



**Juhanperak**  
e-ISSN : 2722-984X  
p-ISSN : 2745-7761

*Citizen's charter* pada dasarnya merupakan kontrak social antara birokrasi dan pelanggan untuk menjamin kualitas pelayanan publik. Melalui kontrak pelayanan, hak dan kewajiban pengguna maupun penyedia layanan disepakati, didefinisikan, dan diatur secara jelas. Prosedur, biaya, dan waktu pelayanan juga harus didefinisikan dan disepakati bersama, tentunya dengan mengkaji peraturan yang ada secara kritis.

#### **2.1.6 Teori Poliklinik Interna**

Poli Interna adalah poliklinik rawat jalan yang menangani spesialisasi medis yang berhubungan dengan berbagai penyakit dan masalah kesehatan yang mempengaruhi organ-organ bagian dalam orang dewasa. Berbagai masalah kesehatan yang ditangani dokter penyakit dalam adalah:

1. Keluhan pada system pernafasan seperti sesak nafas, batuk berdarah dan nyeri saat bernafas.
2. Keluhan pada system pencernaan seperti diare kronis, perut sering kembung, perdarahan saluran pencernaan dangangguan penyerapan nutrisi.
3. Keluhan pada organ hati seperti sakit kuning, nyeri perut, perut bengkak dan mudah memar.
4. Keluhan pada jantung dan pembuluh darah seperti nyeri dada dan sesak nafas setelah menjalani aktivitas tertentu.
5. Keluhan pada ginjal seperti sulit pipis, kencing berdarah, nyeri saat berkemih dan tubuh bengkak.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian *kuantitatif* yaitu penelitian yang menekankan pada data-data *numerical* (angka) yang diolah dengan metode statistika (Saryono, 2010)

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner penelitian mengenai Responsivitas Pelayanan Di Poliklinik Interne Di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi menghasilkan



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN :2745-7761**

tanggapan responden terhadap indikator dalam penelitian, indikator Kemampuan Merespon pada kategori kurang sebanyak 23 orang, cukup 33 orang dan baik sebanyak 31 orang. Maka secara rata-rata adalah 2,05. Tanggapan responden terhadap indikator Kecepatan Melayani pada kategori kurang sebanyak 20 orang, cukup 30 orang dan baik sebanyak 37 orang. Maka secara rata-rata adalah 2,19. Tanggapan responden terhadap indikator Ketepatan Melayani pada kategori kurang sebanyak 16 orang, cukup 29 orang dan baik sebanyak 42 orang. Maka secara rata-rata adalah 2,29. Tanggapan responden terhadap indikator Kecermatan Melayani pada kategori kurang sebanyak 12 orang, cukup 27 orang dan baik sebanyak 48 orang. Maka secara rata-rata adalah 2,41. Tanggapan responden terhadap indikator Ketepatan Waktu Melayani pada kategori kurang sebanyak 14 orang, cukup 25 orang dan baik sebanyak 48 orang. Maka secara rata-rata adalah 2,38. Tanggapan responden terhadap indikator Kemampuan Menanggapi Keluhan pada kategori kurang sebanyak 15 orang, cukup 24 orang dan baik sebanyak 48 orang. Maka secara rata-rata adalah 2,37. Rata-rata hasil penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan yaitu 2,28 berada pada rentang 2,24-3,00 maka dapat disimpulkan bahwa Responsivitas Pelayanan Di Poliklinik Interne Di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan baik. terlihat dengan petugas (perawat dan dokter) di poliklinik interne sudah merespon pasien cukup baik dalam memberikan pelayanan. Petugas selalu memberikan respon setiap pasien membutuhkan informasi tentang pelayanan. petugas di poliklinik interne sudah melakukan tugasnya dengan cepat dan sigap. Petugas melakukan pemeriksaan dengan detail sehingga dokter dapat dengan mudah mengetahui penyakit dokter dan memberikan terapi yang sesuai sehingga tidak menghabiskan waktu yang banyak, Petugas poliklinik Interne sudah melakukan pelayanan secara tepat. Hal ini tampak dengan ketepatan perawat menilai kondisi pasien. Perawat akan mendahulukan pasien



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

yang benar-benar harus di layani secepatnya dibandingkan pasien yang bisa menunggu, Perawat dan Dokter sudah cermat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Pada saat datang data pasien dicocokkan dengan identitas yang ditanyakan langsung ke pasien. Proses ini di sebut identifikasi dimana perawat akan menanyakan nama dan tempat tanggal lahir. Kemudian perawat akan melakukan pencatatan di status rekam medis tentang keluhan yang di alami pasien. Proses pencatatan dan pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter dilakukan dengan cermat, terdapat standar waktu untuk pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan. Jam pelayanan di mulai pada pukul 08.00 Wib sampai pukul 14.00. Pada pukul 08.00 wib perawat dan dokter mulai melayani pasien yang telah melakukan pendaftaran dan status rekam medisnya sudah berada di meja poliklinik yang di tuju pasien, Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan sangat peduli akan kepuasan serta kenyamanan pasien yang berobat. Hal ini di lihat dari adanya bagian-bagian khusus yang menangani tentang keluhan-keluhan pasien. Rumah Sakit juga telah menyediakan fasilitas kotak saran serta petugas khusus yang menangani keluhan pasien. Setiap bulannya bagian mutu Rumah Sakit menghitung persentase kepuasan pasien yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Achmad, Badu. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makassar: Andi Offset.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gava Media
- Hasibuan. 2007. *Manajemen sumber dayamanusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irwandy. 2013. *Metode penelitian untuk mahasiswa dan peneliti muda*. Jakarta Barat: Halaman Moeka Publish
- Leedy. P & Omroad, J. 2005. *Practical Research. Planing and Desain New Jersey*. Practice Hall.





**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN :2745-7761**

## **5. SIMPULAN**

Hasil sebaran kuesioner menunjukkan Responsivitas Pelayanan Di Poliklinik Interne Di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan nilai rata-rata total 2,28 berarti berada pada interval Baik, serta hasil observasi dilapangan bahwa memang Responsivitas Pelayanan Di Poliklinik Interne Di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Terima kasih yang tiada henti Kepada Orang tua, Suami serta Anak-anakku tercintayang telah banyak memberikan bantuan baik moril maupun materil serta do'anya untuk penulis. Universitas Islam Kuantan Singingi tempat penulis menjalani, Dr. H. Nopriadi, S.K.M., M.Kes selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi, Ibu Rika Ramadhanti, S.Ip, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi dan Selaku dosen pembimbing I, Bapak Emilia Emharis, S.Sos., M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi dan Selaku dosen pembimbing II, Bapak Desriadi, S.Sos., M.Si Selaku dosen pembimbing I, Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, serta Rekan-rekan seperjuangan.

- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta; Bumi Aksara  
Ratminto & Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: PustakaPelajar  
Sabarguna. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Yogyakarta: KonsorsiumRumah Sakit Islam Jateng-DIY  
Sedarmayanti. 2004. *Good Governance*. Bandung; Mandar Maju  
Simamora. 2001. *Manajemen sumber dayamanusia edisi ketiga*. Yogyakarta. STIE YKPn



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

- Siagian. 2008. *Manajemen sumber daya manusia (Edisi Pertama)*. Jakarta :Binapura Aksara.
- Silalahi. 2011. *Asas-asas Manajemen*. Bandung; Refika Aditama.
- Sutopo dan Suryanto, adi 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta Lembaga Administrasi Negara
- Sinambela, Lijan P dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sinambela, Lijan P dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeitham, V.A. et al. 1990. *Service Marketing*. 2 ed. New York: Mc.Graw Hill