

# PELAYANAN ADMINISTRATIF PADA RS TK. III DR. R. SOEHARSONO DI KOTA BANJARMASIN

Larasati<sup>1</sup>, Hj. Dewi Merdayanty<sup>2</sup>, Junaidy<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63101, fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 19120068

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63101, fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 060610315

<sup>3</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63101, fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 0619031123  
E-mail: [Ayaslarasati18@gmail.com](mailto:Ayaslarasati18@gmail.com)

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pelayanan administrasi dan hambatan pada bagian pendaftaran rawat jalan poliklinik spesialis Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi kepada tiga jenis narasumber sebagai informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi rawat jalan poliklinik spesialis dari aspek sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi, dan keadilan cukup baik. Beberapa hambatan layanan diantaranya sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang kurang nyaman dan peralatan yang kurang memadai sehingga memperlambat pelayanan administrasi. Kendala lain yaitu SDM tenaga kesehatan yang kurang mencukupi dan sebagian menunjukkan sikap kurang ramah. Implikasi dari temuan ini, perlu adanya upaya perbaikan layanan pada beberapa aspek seperti akuntabilitas dan keberlanjutan, selain itu perlu adanya evaluasi internal rumah sakit untuk mengatasi dan menindaklanjuti keluhan pelayanan yang dirasakan oleh para pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggasta, G., Nurcahyanto, H., & Sulandari, S. (2014). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v3i1.4359>
- Firdaus, R. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur. *Journal Ila Galigo Public Administration*, 2(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35914/ilagaligo.274>
- Fransisko, F., Asmu'i, A., & Yuliani, R. (2021). The Quality of Inpatient Child Health Services at RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. *Jurnal Manajemen Pelayanan Public*, 4(2), 128–237.
- Jamili, M. (2019). Pelayanan Publik Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Berangas Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala. *Al Ulum: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 5(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31602/alsh.v5i2.2493>
- Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 22–31. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i1.3>
- Krismanto, H., & Irianto, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum

- Daerah (RSUD) Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 3(1), 32.  
<https://doi.org/10.24198/jmpp.v3i1.26677>
- Kurniawan, T. A. (2011). *Analisis Pelayanan Administrasi di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar*. Universitas Negeri Surakarta.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2019). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (4th). Arizona State University.
- Nisa, K., & RFS, H. T. (2023). Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai. *Jurnal Hukum, Politik, Dan Ilmu Sosial*, 2(3).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jhpis.v2i3.1993>
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto, S. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(1).
- Samsudin, S. (2021). Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD. Pasar Rebo. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Dan Sosial*, 1(4), 397–402.  
<https://embiss.com/index.php/embiss/article/view/55>
- Sani, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah. *Jurnal Bestari*, 1(2), 38–52.
- Sondakh, V., Lengkong, F., & Palar, N. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal Administrasi Public*, 9(127).
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian pendidikan:(pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D). In *Bandung: Alfabeta*.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit 10.18196/Jmmr.2016*, 6(1), 9–15.  
<https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Tangdilambi, N., Badwi, A., & Alim, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr Soetomo*, 5(2).