



## PELAYANAN KESEHATAN DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA RSUD DR. R. GOETENG TAROENADIBRATA PURBALINGGA

<sup>1</sup> Emiraldo Win Pazqara, <sup>2</sup> Lasyanti

<sup>1</sup>Universitas Wijayakusuma Purwokerto

<sup>2</sup>RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga

[emiraldowinp@unwiku.ac.id](mailto:emiraldowinp@unwiku.ac.id)

---

### ABSTRACT

*Writing this scientific paper aims to raise the discussion about health services in the era of the covid-19 pandemic at RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. The method used in this research is descriptive qualitative with data collection through interviews, observation and documentation. From the results of the analysis, several things can be confirmed including: first, from the tangible aspect, it shows the infrastructure at RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga is good and adequate and supports the service process, even additional facilities are available to handle Covid-19 patients. Second, from the reliability aspect, the provision of providing health services tends to be slightly hampered due to the implementation of health protocol policies as a measure to anticipate the spread of COVID-19 in hospitals. Third, from the responsiveness aspect, the limitation of the number of employees due to the implementation of the health protocol affects the responsiveness of service delivery, so that an online service delivery mechanism is implemented through optimizing the utilization of the hospital website. Fourth, from the assurance aspect, the hospital continues to treat patients well but is adjusted to the adaptation of new habits/health protocols, including guaranteeing the ease of service through facilitation to interact through online services. Fifth, from the empathy aspect, it is shown through the hospital's commitment to provide the best service for both covid and non-covid patients without any difference in treatment.*

---

**Keywords;** Service; Health; Covid-19 Pandemic

---

### A. PENDAHULUAN

Dampak pandemi covid-19 benar-benar dirasakan pada semua aspek kehidupan masyarakat. Penularan yang begitu cepat dan masif memperluas penyebaran virus ini ke berbagai negara dalam waktu yang sangat singkat. Berdasarkan catatan sejarah, penyakit menular dalam skala luas memberikan

dampak yang cukup signifikan pada bidang kesehatan dan ekonomi. Sehingga keadaan ini menjadi tantangan tersendiri bagi sejumlah negara termasuk Indonesia untuk menjaga kondisi kesehatan dan ekonominya agar tetap stabil.

Menurut Ester Morina Silalahi dkk (dalam Melli Febrida melalui situsnya <https://www.liputan6.com/health/read/4415043/dampak-positif-dan-negatif-pandemi-covid-19-di-bidang-kesehatan-seperti-apa>), setidaknya ada beberapa dampak dari pandemi covid-19 yang sejauh ini dirasakan antara lain: pertama, rumah sakit kewalahan dalam menampung pasien sehingga muncul keluhan masyarakat yang merasa tidak mendapatkan pelayanan kesehatan yang maksimal. Kedua, tenaga kesehatan yang rentan tertular karena berada di garda terdepan dalam penanganan kesehatan. Ketiga, masyarakat menjadi cemas dan takut datang ke rumah sakit untuk melakukan pemeriksaan kesehatan, termasuk para tenaga kesehatan yang cemas dan takut karena memiliki keluarga yang harus dilindungi. Keempat, munculnya stigma buruk dan pengucilan dari masyarakat terhadap tenaga kesehatan yang menganggap mereka sebagai pembawa virus karena merawat pasien covid-19.

Pandangan di atas mensiratkan bahwa Virus Corona telah menjadi suatu sindrom di dunia kesehatan yang menimbulkan kecemasan dan kepanikan bagi masyarakat sekaligus memberikan efek domino terhadap bidang lain yang semakin meluas.

Berbicara mengenai pelayanan kesehatan, pada dasarnya hal ini telah menjadi kebutuhan pokok dan bagian penting dari kesejahteraan masyarakat seperti yang tertuang dalam pasal 28H ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945. Berbagai jenis pelayanan kesehatan baik primer, sekunder, tersier, baik milik pemerintah maupun swasta didirikan pada setiap daerah untuk memudahkan masyarakat untuk mengakses, termasuk memberikan kesempatan bagi masyarakat dalam hal memilih pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dan sesuai dengan keinginannya.

Salah satu bentuk pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Adapun bentuk pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh rumah sakit untuk melayani kebutuhan masyarakat adalah pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Pelayanan rawat jalan, pasien memperoleh pelayanan kesehatan pada jam-jam tertentu dan tidak perlu pemondokan, sedangkan pelayanan rawat inap pasien memperoleh pelayanan kesehatan lebih dari 24 jam. Selama

perawatan di ruang rawat inap pasien akan memperoleh jasa pelayanan berupa pemeriksaan, diagnosa penyakit, pengobatan atau tindakan, asuhan keperawatan, dievaluasi kondisinya sampai pasien diperbolehkan pulang.

Namun, di tengah merebaknya pandemi covid-19 yang menuntut dilaksanakannya prinsip '*New Normal*', secara otomatis standar pelayanan kesehatan primer yang selama ini menjadi pegangan bagi lembaga-lembaga kesehatan termasuk rumah sakit ikut berubah. Hal ini menjadi dilema tersendiri bagi pihak penyelenggara layanan kesehatan untuk dapat memberikan pelayanan optimal bagi masyarakat.

RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga merupakan salah satu rumah sakit umum yang melayani pasien rawat inap maupun rawat jalan dan juga menampung rujukan dari Puskesmas daerah maupun Klinik Kesehatan. Bahkan berdasarkan Surat Keputusan Direktur RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga nomor 445/040-1/2020, rumah sakit ini dijadikan sebagai rumah sakit rujukan lini kedua penanganan pasien covid-19. Sebagai rumah sakit yang ditunjuk pemerintah untuk menjadi rumah sakit rujukan covid-19 lini kedua, RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata tentu memiliki komitmen untuk turut serta memutus mata rantai penyebaran covid-19 di wilayah Purbalingga.

Data berikut adalah jumlah pegawai yang memberikan pelayanan pasien rawat inap maupun rawat jalan baik rujukan dari Puskesmas maupun Klinik Kesehatan di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga:

Tabel 1.1. Daftar jumlah pegawai RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga

No	Keterangan	Jumlah
1	Dokter	45
2	Bidan	52
3	Perawat	300
4	Tenaga non medis	375

Sumber: RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga

Tabel di atas menunjukkan bahwa di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga memiliki jumlah tenaga dokter 45 orang, tenaga bidan 52 orang, tenaga perawat 300 orang dan tenaga non medis 375 orang. Maka dari itu, berdasarkan jumlah pegawai di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata dapat dikonfirmasi bahwa sumber daya manusia yang ada cukup memadai untuk memberikan pelayanan kesehatan baik pasien rawat inap maupun rawat jalan.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005), rumah sakit akan berhasil memperoleh pasien dalam jumlah yang banyak, apabila rumah sakit itu sendiri dapat memberikan kepuasan bagi para pasiennya. Penilaian pasien pada kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan, sehingga terciptanya suatu kepuasan pasien dan menciptakan suatu loyalitas dari pasien. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (dalam Amalia *et al*, 2017 : 358). Oleh karenanya penting untuk tetap menjaga kualitas pelayanan yang prima di tengah perubahan yang ada untuk menjaga citra dan hubungan baik antara pemberi dengan penerima layanan.

Berdasarkan latar belakang masalah, penulis ingin mengangkat bahasan mengenai 'Pelayanan Kesehatan di Masa Pandemi Covid-19 pada RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga'.

## **B. METODE**

Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dan dilaksanakan di wilayah RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Kabupaten Purbalingga. Teknik penetapan informan menggunakan metode *Purposive Sampling* dengan sasaran penelitian adalah beberapa pegawai administrasi dan pasien di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Kabupaten Purbalingga.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan pemberian fasilitas dalam memberi layanan kesehatan kepada masyarakat, yang mana hal ini merupakan konsekuensi logis yang harus diwujudkan oleh lembaga kesehatan seperti halnya rumah sakit.

Era pandemi covid-19 memberikan warna tersendiri bagi rumah sakit dalam teknis pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan diterapkannya mekanisme protokol kesehatan. Namun hal ini diharapkan tidak mengurangi kualitas dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat. Dalam hal mengukur mekanisme pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga di era pandemi covid-19, penelitian ini menggunakan 5 aspek yaitu

*Tangible* (Bukti Langsung), *reliability* (Kehandalan), *responsibility* (Daya Tanggap), *assurance* (Jaminan), dan *empathy* (Empati).

### **Bukti langsung (*tangibles*)**

Menurut Jasmalinda (2021 : 2158), bukti fisik mengacu pada penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya. Sementara menurut Parasuraman (2012) bukti fisik (*tangibles*) dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.

Jadi, bukti langsung mengacu pada performa serta kemampuan sarana dan prasarana fisik yang terwujud melalui pelayanan yang diberikan, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan yang digunakan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.. Dalam konteks pelayanan yang ada di rumah sakit, maka bukti langsung ini mengacu kepada bukti fisik yang disediakan seperti personil yang memberikan pelayanan, ruang tunggu pelayanan, ruang periksa, ruang rawat inap, tempat pengambilan obat dan lain sebagainya.

Terkait dengan tersedianya fasilitas rumah sakit sebagai penunjang kenyamanan pasien yang meliputi kelengkapan sarana dan prasarana, berdasarkan hasil penelitian, bahwa pada intinya sarana prasarana sudah cukup memadai dan memudahkan bagi pasien rumah sakit, bahkan memberikan kemudahan bagi pasien terutama yang ingin mendapatkan pelayanan obat. Termasuk adanya ruang tunggu yang nyaman, bersih, dan beberapa fasilitas tambahan yang difungsikan untuk menangani pasien khusus covid-19.

Pada penelitian ini, aspek bukti langsung ditentukan melalui *item* kelengkapan sarana prasarana. Melihat pada indikator tersebut, bahwa pada dasarnya RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga telah memiliki kelengkapan fisik yang dapat menunjang terwujudnya pelayanan kesehatan yang optimal. Bahkan di masa pandemi covid-19 ini, sebagai rumah sakit yang ditunjuk

menjadi rujukan lini kedua covid-19, RSUD dr. R. Goeteng telah melengkapi sarana prasarananya untuk menunjang optimalisasi pelayanan kesehatan terkhusus bagi para pasien yang terkena covid-19 seperti APD, alat ventilator, ruang isolasi dan prasarana penunjang penanganan covid-19 lainnya.

Tersedianya sarana prasarana penunjang yang lengkap ini, menunjukkan adanya tekad dan komitmen RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik sekaligus merupakan bentuk pengabdian sebagai tanggung jawab moral untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dari aspek bukti langsung (*tangibles*) ditinjau dari kelengkapan sarana dan prasarana, pada intinya sudah baik dan lengkap merujuk pada fasilitas yang disediakan untuk memudahkan serta sesuai dengan kebutuhan pasien dan kenyamanan pegawai dalam memberikan pelayanan. termasuk dalam hal ini kesiapan rumah sakit dalam memberikan fasilitas tambahan untuk menangani pasien khusus covid-19 sebagai konsekuensi menjadi rumah sakit yang ditunjuk sebagai rujukan lini kedua covid-19.

## **2. Keandalan (*reliability*)**

Keandalan merupakan suatu kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, kecepatan dalam pelayanan) merupakan suatu hal yang penting dalam pelayanan. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas perusahaan atau lembaga dalam pelayanan (Riyadin, 2019 : 43). Sedangkan menurut Mastuti (2013 : 42) Keandalan merupakan kemampuan dari penyedia jasa untuk memberikan *service* yang telah dijanjikan secara akurat, dapat dipercaya dan diandalkan. Keandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari keandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, keandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan sesuai dengan skill yang mereka punya, keandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan.

Jadi, aspek ini menekankan pada kemampuan untuk mewujudkan pelayanan terpercaya dan akurat serta menunjukkan kinerja yang sesuai dengan harapan dari pelanggan. Artinya petugas pemberi pelayanan harus mampu diandalkan untuk dapat mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat berdasarkan *skill* yang dimilikinya.

Kehandalan pegawai rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan tentu sangat penting sehingga setiap pasien dapat ditangani secara baik dan profesional. Adapun yang menjadi alat ukur dari kehandalan adalah kedisiplinan serta ketepatan waktu dan kesigapan petugas.

Berdasarkan hasil penelitian, terjadinya pandemi covid-19 memberikan pengaruh yang cukup signifikan terhadap pelayanan yang diberikan. Kebijakan pemberlakuan protokol kesehatan di rumah sakit ternyata cukup berdampak terhadap optimalisasi jalannya pelayanan administrasi rawat inap karena kurangnya SDM yang memberikan penanganan. Sehingga hal ini sedikit banyak berpengaruh terhadap aspek kehandalan dalam perwujudan pelayanan kesehatan.

Pengurangan personil pelayanan di rumah sakit, serta pembatasan jam pelayanan menjadikan masyarakat atau pasien cenderung terhambat untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal, termasuk menumpuknya seluruh jenis pelayanan administrasi pada satu loket membuat waktu penyelesaian pelayanan khususnya administrasi rawat inap cukup memakan waktu. Ini menunjukkan bahwa pandemi covid-19 menjadi tantangan tersendiri bagi rumah sakit untuk dapat terus berkomitmen dan konsisten mewujudkan pelayanan kesehatan yang prima kepada masyarakat.

### **3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Menurut Tjiptono dan Fandi (2014), daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera (dalam Sondakh dkk, 103 : 2019). Sedangkan menurut Parasuraman, et al dalam Alamsyah (2018) melalui situsnya

<https://www.kompasiana.com/bebikalamsyah/5c09563343322f32df143406/daya-tanggap-pemerintah-terhadap-keluhan-masyatakat-dalam-pelaksanaan-good-governance>,

menyatakan bahwa daya tanggap merupakan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan serta dapat menyelesaikannya dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan, yang merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

Intinya daya tanggap ini mengacu pada kemampuan pegawai untuk merespon melalui pemberian pelayanan dengan cepat, tanggap dan responsif, sehingga dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, daya tanggap mengacu pada bagaimana responsivitas petugas di rumah sakit ketika memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dilihat dari perhatian, kecepatan, dan responsivitas petugas untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan pasien, termasuk inisiatif untuk memberikan informasi kepada pasien.

Melalui pemberian informasi mengenai prosedur pelayanan yang mudah dimengerti dan dipahami akan memudahkan pasien dalam mendapatkan penanganan terkait pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai rumah sakit cenderung responsif memberikan informasi dengan baik, sehingga dapat dipahami dan dimengerti oleh pasien atau penerima layanan. Termasuk dalam hal ini rumah sakit berinisiatif menempatkan informasi yang berhubungan dengan alur pelayanan di tempat-tempat strategis dalam bentuk pamflet serta pemanfaatan *website* rumah sakit untuk mengoptimalkan pemberian informasi kepada tamu rumah sakit sebagai bentuk tanggung jawab moral pegawai untuk mewujudkan pelayanan publik di bidang kesehatan.

Kemudian terkait respon dan kecepatan pegawai rumah sakit dalam menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan pasien. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hal tersebut tetap diupayakan dijalankan dengan baik, terutama untuk pasien yang membutuhkan penanganan darurat yang tentu dengan penerapan adaptasi kebiasaan baru (*new normal*). Namun sebagai rumah sakit rujukan covid-19 lini kedua pelayanan kesehatan rutin kadangkala sedikit terhambat karena pemberlakuan protokol kesehatan sehingga berpengaruh terhadap ketersediaan SDM yang memberikan pelayanan di rumah sakit.

Mengenai jalannya proses pemberian pelayanan kesehatan di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga, pada dasarnya sudah menerapkan aspek *responsiveness* melalui item-item yang menjadi ukuran yaitu kemampuan pegawai dalam menjabarkan prosedur dan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Kemudahan yang diberikan oleh pegawai rumah sakit dalam memberikan informasi prosedur pelayanan biasanya dilakukan secara langsung serta melalui



pamflet yang ditempatkan di titik-titik ruang tertentu. Namun mengingat adanya kondisi pandemi, rumah sakit dalam hal ini lebih menekankan pemberian informasi dengan mengoptimalkan layanan daring melalui *website* yang dimiliki.

Adapun mengenai kecepatan dalam melayani, pada intinya sedikit terhambat karena pemberlakuan protokol kesehatan yang mengharuskan penerapan standar pelayanan untuk mencegah penularan covid-19 dengan pengurangan jumlah pegawai melalui pemberlakuan piket serta memperpendek jadwal layanan untuk sementara waktu. Oleh karenanya, penting untuk tetap menjaga kontinuitas dan komitmen serta sikap untuk tetap menunjukkan *responsiveness* yang baik di masa pandemi agar tetap terjaga hubungan yang baik antara pemberi dan penerima layanan sehingga kualitas pelayanan akan semakin baik.

#### **4. Jaminan (*assurance*)**

Menurut Tjiptono dan Chandra, jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya fisik, risiko atau keragu-raguan (dalam Tandhia, 2016 : 5). Sementara menurut Jasfar (2002), jaminan atau *assurance* adalah sifat-sifat yang diberikan pegawai pada konsumen untuk menghindari keraguan konsumen tersebut (dalam Maknunah, 2016 : 43). Jadi, dengan adanya jaminan (*assurance*) ini, maka tingkat kepercayaan dari pelanggan terhadap pemberi layanan akan meningkat.

Rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien telah mempersiapkan pegawai atau petugasnya dengan membekali pengetahuan dan kemampuan teknis yang memadai. Apalagi di era pandemi covid-19, pegawai rumah sakit harus mampu memberikan jaminan rasa aman dan pelayanan yang baik dengan penerapan adaptasi kebiasaan baru. Adanya perwujudan rasa aman akan dapat meringankan beban pasien, setidaknya mengurangi tingkat kecemasan mereka akan penyakit yang menyerang mereka, termasuk mengurangi kecemasan dan kekhawatiran pengunjung dan petugas di rumah sakit itu sendiri.

Berbicara mengenai jalannya proses pelayanan kesehatan di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga, pada dasarnya telah menerapkan aspek jaminan dengan item yang menjadi tolak ukur yakni kemampuan mewujudkan rasa aman dan melayani dengan baik. Hal ini terlihat dari

bagaimana rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan dengan berpedoman pada protokol kesehatan, semisal melakukan skrining di pintu masuk dan keluar, menggunakan APD lengkap, memisahkan jalur masuk antara pasien covid dan non covid, mengatur jarak tempat tidur antar pasien sejauh 1,5 – 1,8 meter di ruang rawat inap, mengantarkan obat ke rumah untuk pasien rawat jalan, serta bentuk standar pelayanan lainnya yang disesuaikan dengan keadaan pandemi covid-19.

Termasuk dalam hal ini adalah kemampuan pegawai untuk melayani dengan baik yang tentunya akan menimbulkan kesan positif dari klien terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian, pegawai rumah sakit dalam memberikan pelayanan berupaya untuk memberikan yang terbaik, responsif, memuaskan, serta tidak membeda-bedakan untuk mewujudkan kenyamanan walaupun kondisi sedang dalam pandemi covid-19. Bahkan keterbukaan dan transparansi rumah sakit juga ditunjukkan dengan menyediakan layanan daring untuk memudahkan berinteraksi dengan masyarakat yang notabene cukup efektif dimanfaatkan di era pandemi ini.

Oleh karenanya, dengan adanya jaminan perwujudan rasa aman melalui pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, maka penerima layanan dalam hal ini pasien akan merasa tenang dan nyaman sehingga kepercayaan terhadap petugas pemberi layanan akan meningkat. Selain itu dengan kondisi psikologis yang tenang dan nyaman akan memicu imunitas tubuh yang semakin kuat dan akan berdampak pada besarnya peluang untuk sembuh dari penyakit dalam waktu yang tidak terlalu lama.

## **5. Empati (*Empathy*)**

Menurut Parasuraman et al (1988) dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006), empati (*empathy*) ditunjukkan dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Sedangkan menurut Tjiptono (2011 : 174-175), *Empathy* (empati) berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Jadi, empati merupakan kemampuan memahami apa yang dirasakan orang lain, dan membayangkan diri sendiri berada pada posisi orang tersebut.

Apabila dikaitkan dengan konteks pelayanan, maka empati berhubungan dengan bagaimana pegawai memberikan pelayanan dengan tulus, ikhlas, ramah dan tanpa tendensi tertentu.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, maka empati berhubungan dengan bagaimana pegawai memberikan pelayanan dengan tulus, ikhlas, ramah dan tanpa tendensi tertentu. Bahkan empati berperan penting untuk menunjang keberhasilan dalam pemberian pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena dengan empati petugas akan merasa bertanggung jawab dan memiliki beban moral untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan nilai-nilai kemanusiaan. Empati pada dasarnya dapat ditunjukkan melalui item-item yang menjadi patokan yaitu sikap tekun, sabar, tulus, adil, dan terbuka dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, pegawai rumah sakit cenderung ramah dalam memberikan pelayanan, rutin memeriksa keadaan pasien setiap waktu termasuk sering menanyakan keluhan yang dirasakan. Ini menunjukkan adanya komitmen pegawai/petugas rumah sakit untuk tetap berupaya semaksimal mungkin untuk bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan yang profesional kepada pasien di masa pandemi covid-19. Karena kepedulian dan pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi kesembuhan pasien.

Ketekunan dalam kinerja pelayanan sebagai bentuk tanggung jawab dan profesionalitas pegawai merupakan suatu hal yang penting. Termasuk dalam hal ini sikap sabar dalam memberikan pelayanan di rumah sakit merupakan salah satu standar yang harus dimiliki. Terkait hal ini, profesionalitas pelayanan melalui kesabaran dalam melayani telah diperlihatkan oleh petugas di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata. Kesabaran dalam pelayanan akan memberikan dampak positif bagi pihak yang dilayani sehingga akan merespon dengan kepuasan yang dirasakan.

Bentuk profesionalitas pelayanan berikutnya adalah ketulusan. Diwujudkan dalam sikap memberi tanpa pamrih dan tanpa mengharap balasan atau imbalan dari apa yang dilakukan. Berdasarkan hasil penelitian, RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata dalam memberikan pelayanan kepada pasien mewujudkan ketulusan sebagai bentuk profesionalitas dan dukungan terhadap pengabdian kepada masyarakat di bidang kesehatan.

Standar profesionalitas berikutnya yang harus menjadi pegangan bagi pegawai dalam memberikan pelayanan adalah dapat berlaku adil dan tidak membeda-bedakan. Terutama dalam melayani banyaknya pasien dengan keanekaragaman karakteristiknya masing-masing. Dalam memberikan pelayanan di rumah sakit dengan banyaknya pasien yang harus dilayani, dan beranekaragamnya pasien, tentu sikap adil dan tidak membeda-bedakan dalam pelayanan merupakan sesuatu yang harus dikedepankan. Terkait hal ini, petugas di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga dalam melayani berlaku adil sesuai dengan SOP yang berlaku, cenderung memudahkan dalam pelayanan, termasuk melayani dengan baik pasien non covid walaupun status rumah sakit adalah rujukan covid-19 lini kedua.

Kemudian standar profesionalitas berikutnya adalah keterbukaan dalam memberikan pelayanan. Hal ini mengacu pada bagaimana sikap terbuka yang ditunjukkan seorang petugas ketika berinteraksi dengan pihak penerima layanan. Termasuk halnya di lingkungan rumah sakit, yakni bagaimana seorang pegawai atau petugas harus dapat bersikap terbuka dalam memberikan informasi administrasi dan segala hal yang dibutuhkan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa pegawai di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan dilihat dari respon yang baik menghadapi pertanyaan terkait persyaratan administrasi yakni cukup informatif untuk merespon setiap pertanyaan yang disampaikan oleh pemohon layanan. Oleh karena itu, keterbukaan dalam pelayanan merupakan suatu keniscayaan untuk tetap menjaga hubungan baik antara pemberi layanan dengan penerima layanan. Komitmen untuk tetap dekat serta menjaga hubungan baik dengan masyarakat diwujudkan pula melalui layanan daring sebagai sarana komunikasi yang efektif di era pandemi covid-19.

Sebenarnya bukan perkara mudah untuk menerapkan aspek empati dalam memberikan pelayanan di rumah sakit, terlebih kondisi pandemi covid-19 yang mengharuskan adanya penerapan standar tertentu terkait prosedur pelayanan di rumah sakit itu sendiri yang membutuhkan adaptasi serta komitmen kuat supaya pelayanan tetap dapat berjalan optimal. Namun RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga mampu menjalankan komitmen tersebut sebagai bentuk tanggung jawab moral sebagai rumah sakit rujukan covid-19 lini kedua.

Bentuk tanggung jawab melalui empati tersebut diwujudkan melalui konsistensi dalam memberikan layanan yang terbaik. Ini menunjukkan bahwa RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga melalui SDM yang dimilikinya cenderung tetap berupaya bersikap profesional dalam menjalankan tugas pelayanan. Oleh karenanya, dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan oleh pegawai atau petugas di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata tetap berjalan sebagaimana mestinya walaupun di era pandemi dan rumah sakit terus berupaya untuk memenuhi unsur-unsur keadilan dalam pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

#### **D. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan aspek bukti fisik (*tangible*) sarana dan prasarana yang ada di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga sudah baik dan memadai serta mendukung proses pelayanan, termasuk disediakannya fasilitas tambahan untuk menangani pasien covid-19.
2. Berdasarkan aspek kehandalan (*reliability*), dilihat dari segi kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan cenderung sedikit terhambat karena rumah sakit memberlakukan kebijakan protokol kesehatan yang diakibatkan oleh pandemi covid-19.
3. Berdasarkan aspek daya tanggap (*responsiveness*), dilihat dari responsivitas dalam memberikan informasi terkait prosedur pelayanan baik secara langsung, melalui pamflet yang dipasang di tiap-tiap titik ruangan rumah sakit, maupun secara daring melalui *website* rumah sakit. Namun pemberlakuan protokol kesehatan melalui pembatasan jumlah pegawai cenderung berpengaruh terhadap responsifitas dalam pemberian layanan kesehatan.
4. Berdasarkan aspek jaminan (*assurance*), dilihat dari kemampuan menciptakan rasa aman, rumah sakit memperlakukan pasien dengan baik sesuai adaptasi kebiasaan baru/protokol kesehatan. Termasuk keterbukaan dalam pelayanan melalui kemudahan berinteraksi dengan disediakannya layanan daring.
5. Berdasarkan aspek empati (*empathy*), pada intinya di masa pandemi ini rumah sakit tetap berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan tidak membeda-bedakan bagi pasien covid maupun non covid.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Afni., Harapan Tua R.F.S., Zaili Rusli. (2017). Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Keandalan, dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Volume 14, Nomor 3, Juli 2017 : 356 – 363
- Jasmalinda. (2021). Pengaruh *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Koperindag Mentawai. *Jurnal Inovasi Penelitian*. Volume 1, Nomor 10, Maret 2021 : 2157 – 2164
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi 2). Jakarta : Salemba
- Maknunah, Lu'lu Ul. (2016). Pengaruh Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, kepada Kepuasan Pelanggan Supermarket Sea Mart. *Jurnal Transliteria*, Volume 4, Nomor 1 : 42 – 57
- Mastuti, Dian Nur. (2013). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Go Infotech*, Volume 19 : 40 – 49
- Parasuraman. (2012). *Delivering Quality Service* (Diterjemahkan oleh Sutanto). New York : *The Free Press*
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, Volume 2, Nomor 1, April 2019 : 41 – 50
- Sondakh, Billy Rolly, Johny R.E. Tampi, Tinneke M. Tumbel. (2019). Pengaruh Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap dan Empati terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 9, Nomor 3 : 101 – 111
- Tandhia, Merry. (2016). Peningkatan Reliabilitas, Daya Tanggap, dan Jaminan pada Kualitas Layanan Starindo Healthy Group. *Performa: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*. Volume 1, Nomor 1, April 2016 : 1 – 8
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi

### Website:

- Febrida, Melly. (2020, 23 November). Dampak Positif dan Negatif Pandemi COVID-19 di Bidang Kesehatan Seperti Apa?. Diperoleh 11 Januari 2021. <https://www.liputan6.com/health/read/4415043/dampak-positif-dan-negatif-pandemi-covid-19-di-bidang-kesehatan-seperti-apa>