



PENGARUH PENGAWASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) dr. SLAMET KABUPATEN GARUT

Arva Kusumah¹; Miman Nurdiaman²

¹ Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Slamet Kabupaten Garut

² Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Garut

Abstrak

Rendahnya pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Slamet Kabupaten Garut disinyalir disebabkan oleh kurang optimalnya pengawasan. Tujuan penelitian ini adalah menemukan data dan informasi mengenai besarnya pengaruh pengawasan terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Slamet Kabupaten Garut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kausalitas dengan teknik pengumpulan data kuesioner yang disebarkan kepada 65 responden.

Berdasarkan analisis statistik, terbukti adanya hubungan yang kuat antara pengawasan terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Slamet Kabupaten Garut. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara pengawasan terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Slamet Kabupaten Garut.

Kata kunci: Manajemen, Pengawasan, Kualitas Pelayanan.

1 Pendahuluan

Mutu atau kualitas pelayanan yang baik merupakan indikasi dari keberhasilan manajemen kesehatan. Berdasar definisi (Komisi Pendidikan Administrasi Kesehatan Amerika Serikat) ditemukan 5 faktor pokok yang berperan penting dalam menentukan keberhasilan manajemen kesehatan, yaitu: masukan (*input*), proses (*process*), keluaran (*output*), sasaran (*target*) serta dampak (*impact*).

Menurut Ratminto dan Atik (2005: 28) ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di tentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang di butuhkan dan di harapkan, dalam usaha pencapaian tujuan tersebut, maka perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sering di artikan sebagai jasa atau service yang di sampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahtamahan yang di tujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Seorang pegawai yang kualitas pelayanannya optimal adalah pelayanan yang di berikan oleh pegawai untuk memenuhi atau bahkan melampaui pengguna jasa, sehingga akhirnya dapat tercapai kualitas pelayanan yang optimal.

Untuk mendapatkan suatu hasil pekerjaan yang baik dan bermutu tinggi maka di perlukan pengawasan yang baik. Pada setiap instansi pemerintah maupun swasta memerlukan pengawasan dari pihak pimpinan, pengawasan ini di lakukan oleh pimpinan sebagai suatu usaha membandingkan apakah yang di lakukan sesuai dengan rencana yang di tetapkan. Hal ini berarti juga pengawasan merupakan tindakan atau kegiatan pimpinan yang mengusahakan agar pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang di tetapkan atau hasil kerja yang di kehendaki.

Pengawasan merupakan hal yang sangat penting dalam setiap pekerjaan baik dalam instansi pemerintahan maupun swasta. Sebab dengan adanya pengawasan yang baik maka sesuatu pekerjaan akan dapat berjalan lancar dan dapat menghasilkan suatu hasil kerja yang optimal. Semakin lancar kerja dan disertai pengawasan yang akan mendorong pegawai lebih giat dalam bekerja dan menghasilkan kerja yang baik pula.

RSU dr. Slamet Garut merupakan rumah sakit daerah dengan tipe B yang ada di Kabupaten Garut dengan memiliki visi menjadi rumah sakit kebanggaan masyarakat Garut, terjangkau, aman, dan terpercaya. Adapun pelayanan yang disediakan di RSUD dr. Slamet Garut adalah pelayanan rawat jalan, rawat inap, IGD, IBS, Hemodialisa, ICU dan pelayanan diagnostic.

Pelayanan rawat inap di RSUD dr. Slamet Garut terdiri dari 28 gedung yang terdiri dari Staf Keperawatan Fungsional (SKF) Obgyn, SKF Anak, dan SKF Bedah. Sedangkan dilihat dari kelas pelayanan terdiri dari kategori kelas III, II, I, VIP dan VVIP yang menyediakan sebanyak 568 tempat tidur. Guna memberikan pelayanan yang optimal baik kepada pasien ataupun *stakeholders* di RSUD dr. Slamet maka pengawasan harus lebih intensif dalam berbagai aspek termasuk kinerja para dokter, perawat, staf administrasi, dan bidang/bagian yang lainnya. Namun karena pengawasan kurang intensif dilakukan maka pelayanan yang diberikan oleh beberapa pihak di RSUD Dr. Slamet kurang optimal, hal ini bisa dilihat dari waktu kunjungan dokter tidak tetap, pelayanan administrasi kurang cepat dan berbelit-belit.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan rawat inap dan pengawasan serta pengaruh dari pengawasan terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Slamet Kabupaten Garut.

2 Kajian Teori

Pengawasan pada dasarnya di arahkan sepenuhnya untuk menghindari adanya kemungkinan penyelewengan dan penyimpangan menghindari, adanya kemungkinan penyelewengan atau penyimpangan atas tujuan yang akan di capai. Melalui pengawasan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah di tetapkan untuk mencapai tujuan yang telah di rencanakan secara efektif dan efisien. Bahkan, melalui pengawasan tercipta suatu aktivitas berkaitan erat penentuan atau evaluasi mengenai sejauh mana kualitas pelayanan sudah di laksanakan, pengawasan juga dapat mendeteksi sejauh mana kebijakan kepala perawat di jalankan dan sampai sejauh mana penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan kerja tersebut.

Dalam pelaksanaan di kemukakan oleh Makmur (2011 :159) menyatakan pengawasan adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan kinerja standar pada perencanaan untuk merancang system umpan balik informasi, untuk membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah di tentukan, untuk untuk menetapkan apakah telah terjadi suatu penyimpangan tersebut, serta untuk mengambil tindakan perbaikan yang telah di perlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan telah di gunakan seefektif dan seefisien mungkin guna mencapai tujuan perusahaan.

Terdapat beberapa dimensi pengawasan menurut Makmur (2011: 56), yaitu:

1. Pengawasan di lihat dari waktu pelaksanaannya, terdiri dari pengawasan preventif yakni pengawasan yang di lakukan di awal proses, pengawasan progresif yakni pengawasan yang berlangsung selama proses pengerjaan dan pengawasan refresif yakni pengawasan yang di lakukan setelah proses berakhir;
2. Pengawasan di lihat dari tempat pelaksanaannya, terdiri dari pengawasan langsung (*on the spot control*) dan pengawasan tidak langsung (*in the arm chair control*);
3. Pengawasan berdasarkan jangka waktu implementasi dan pencapaian targetnya, terdiri dari pengawasan jangka pendek (tahunan), jangka menengah (dua sampai lima tahun);
4. Pengawasan berdasarkan cara pelaksanaannya, terdiri dari pengawasan yang di program dan pengawasan yang melekat;
5. Pengawasan menurut tingkat organisasional, terdiri dari pengawasan strategik, pengawasan taktis, dan pengawasan teknis.

Pada akhirnya sebuah pengawasan yang baik ditujukan untuk menunjang implementasi pelayanan yang baik. Jika pengawasan berjalan dengan optimal maka kualitas pelayanan pun akan berjalan sesuai dengan yang menjadi harapan. Kualitas pelayanan / jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Berdasarkan pengertian menurut para ahli, maka di simpulkan bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah totalitas karakteristik suatu konsep pelayanan yang mencakup seluruh aspek pelayanan, dan tolak ukur kualitas pelayanan itu adalah dapat memberi kepuasan kepada pelanggan / pasien atau penerima layanan.

Selanjutnya menurut Dimana (dalam Ratminto & Atiek, 2013:24), menyebutkan bahwa dimensi standarisasi pelayanan publik yang baik terdiri dari:

1. Prosedur pelayanan yakni prosedur pelayanan yang di bakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan;
2. Waktu penyelesaian yakni waktu yang di tetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
3. Biaya pelayanan yakni biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang di tetapkan dalam proses pemberi pelayanan;
4. Produk pelayanan yakni hasil pelayanan yang di terima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan;
5. Sarana dan prasarana yakni penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik;
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan yakni kompetensi petugas pemberi pelayanan harus di tetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang di butuhkan.

Sebuah organisasi mampu berjalan secara efektif dan efisien jika dilakukan secara terarah dan juga ada pihak-pihak yang mengarahkan, begitu pula di RSUD Dr. Slamet membutuhkan pengawasan yang intensif agar permasalahan dapat ditangani dengan cepat dan pelayanan prima pun mampu di implementasikan guna menciptakan kepuasan pasien dan *stakeholders* di RSUD Dr. Slamet. Hal ini berarti terdapat keterpengaruhan pengawasan terhadap kualitas pelayanan yang signifikan.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, terlihat jelas bahwa pengawasan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan rawat inap bagi konsumen/pasien. Pengawasan yang baik ditujukan untuk

menunjang implementasi pelayanan yang baik. Jika pengawasan berjalan dengan optimal maka kualitas pelayanan pun akan berjalan sesuai dengan yang menjadi harapan.

Selanjutnya, hipotesis dalam penelitian ini adalah pengawasan terhadap kulaitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Slamet Kabupaten Garut. Adapun model penelitian disajikan dalam gambar 1 berikut ini.



Gambar 1. Model Penelitian

3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan kausalitas, yang mana deskriptif digunakan untuk menggambarkan keadaan variabel yang diteliti sedangkan kausalitas untuk mengetahui hubungan antar variabel.

Alat ukur penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu berupa kuesioner yang disusun secara terstruktur. Alat ukur penelitian ini digunakan sebagai pedoman untuk mengukur variabel-variabel penelitian yang merupakan salah satu tahapan penting dalam penelitian ilmiah.

3.1 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel, yang terdiri dari satu variabel bebas atau independen (variabel x) yaitu Pengawasan dan satu variabel terikat atau dependen (variabel y) yaitu Kualitas Pelayanan Rawat Inap. Selanjutnya, disusun operasional variabel penelitian sebagai berikut.

Tabel 1: Operasionalisasi Variabel

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR
Pengawasan	1. Pengawasan berdasarkan waktu pelaksanaannya	- Pengawasan Preventif
		- Pengawasan Progresif
		- Pengawasan Refresif
	2. Pengawasan berdasarkan tempat pelaksanaannya	- Pengawasan Langsung
		- Pengawasan Tidak Langsung
	3. Pengawasan berdasarkan jangka waktu implementasi dan	- Pengawasan Jangka Pendek
- Pengawasan Jangka Menengah		

	pencapaian targetnya	- Pengawasan Jangka Panjang
	4. Pengawasan berdasarkan cara pelaksanaannya	- Pengawasan Yang di Program - Pengawasan Melekat
	5. Pengawasan berdasarkan tingkatan organisasional	- Pengawasan Strategik - Pengawasan Teknis
Kualitas Pelayanan	1. Prosedur Pelayanan	- Pelayanan Tidak Berbelit-belit - Intensivitas Sosialisasi Prosedur Pelayanan - Pemberian pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur
	2. Waktu Penyelesaian	- Memberikan Pelayanan Dengan Tepat dan Cepat - Pemberian Pelayanan Sesuai Dengan Waktu Yang Ditetapkan
	3. Biaya Pelayanan	- Transparansi Biaya Pelayanan - Tarif Pelayanan Sesuai Dengan Peraturan Yang Telah Ditetapkan
	4. Produk Pelayanan	- Hasil Pelayanan Memuaskan pasien/ <i>Stakeholders</i> - Peningkatan Kualitas Pelayanan
	5. Sarana dan Prasarana	- Obat-obatan Serta Peralatan Medis Sudah Mengakomodir Kebutuhan Pasien - Modernisasi Sarana dan Prasarana Medis - Tersedianya peralatan medis seperti inkubator dan CT scan
	6. Kompetensi Petugas Pelayanan	- Pelayanan yang di berikan pegawai RSUD dr. slamet garut terhadap sarana dan prasarana mampu di operasikan dengan optimal - Pelayanan yang di berikan

pegawai RSUD dr. slamet
garut terhadap pasien belum
pernah ada kesalahan

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Staf Keperawatan Fungsional berjumlah 34 orang dan pasien rawat inap RSUD dr. Slamet Garut yang sedang di rawat pada tanggal 08 Juni 2015 berjumlah 180 orang. Selanjutnya, dengan menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2010) pada tingkat kesalahan 10% diperoleh sampel sejumlah 65 orang.

3.3 Alat Ukur dan Instrumen Penelitian

Alat ukur penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu berupa kuesioner yang disusun secara terstruktur. Alat ukur penelitian ini digunakan sebagai pedoman untuk mengukur variabel-variabel penelitian yang merupakan salah satu tahapan penting dalam penelitian ilmiah. dalam melakukan penganalisaan hasil penelitian, yaitu untuk menguatitifikasikan data kualitatif, maka dilakukan analisis pembobotan dengan menentukan skor tertinggi yang dikurangi oleh skor yang terendah, dibagi ke dalam lima interval.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial (Riduwan, 2003). Oleh karena itu, untuk mengukur nilai jawaban dari angket atas pendapat dan persepsi dari setiap responden dan dari pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam Skala Likert adalah sebagai berikut:

Tabel 2: Penilaian Skala Likert

No	Pernyataan Positif	Nilai	Pernyataan Negatif	Nilai
1	Sangat Setuju	5	Sangat Setuju	1
2	Setuju	4	Setuju	2
3	C-D	3	C-D	3
4	Tidak Setuju	2	Tidak Setuju	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	Sangat Tidak Setuju	5

Sumber: (Riduwan, 2003)

3.4 Teknik Analisis Data

Sedangkan data kuantitatif bersumber pada hasil penyebaran angket kepada responden. Data tersebut dianalisis secara statistik dengan menggunakan analisis statistik non-parametrik dengan menggunakan pendekatan Koefisien Korelasi Rank Spearman. Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh pengawasan terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Slamet Kabupaten Garut dalam persentase, maka digunakan koefisien penentu atau koefisien determinan (KD).

4 Hasil dan Implikasi

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di tentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang di butuhkan dan di harapkan dalam usaha pencapaian tujuan tersebut, maka perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sering di artikan sebagai jasa atau service yang di sampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan

keramah tamahan yang di tujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Seorang pegawai yang kualitas pelayanannya optimal adalah pelayanan yang di berikan oleh pegawai untuk memenuhi atau bahkan melampaui pengguna jasa, sehingga akhirnya dapat tercapai kualitas pelayanan yang optimal.

Menurut Surjadi (2012:19) hakikat kualitas pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Karena itu pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yakni: Unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan. Dalam hubungan ini maka upaya peningkatan kinerja pelayanan publik senantiasa berkenaan dengan pengembangan tiga unsur pokok tersebut”

Pengawasan kepala ruangan rawat inap di RSUD dr. Slamet Kabupaten Garut sangat menentukan terhadap kualitas pelayanan rawat inap. Kualitas pelayanan di RSUD Dr. Slamet dikatakan baik apabila peningkatan derajat kesehatan dapat tercapai jika kebutuhan (*needs*) dan tuntutan (*demands*) perseorangan / masyarakat dapat dipenuhi. Indikator penilaian mutu pelayanan kesehatan, yaitu indikator yang mengacu pada aspek medis, tingkat efisiensi RS, keselamatan pasien, dan tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Slamet Kabupaten Garut.

Dalam hasil penelitian dapat ditemukan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan rawat inap adalah pengawasan. Pengawasan yang dilakukan secara optimal dapat meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap dengan baik.

4.1 Pengujian Variabel Pengawasan

Untuk mengetahui kondisi variabel Pengawasan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Slamet Kabupaten Garut, maka peneliti melakukan pengukuran dengan menggunakan angket yg terdiri dari 12 item pernyataan yang masing-masing disertai 5 alternatif jawaban yang harus dipilih.

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 12 pernyataan mengenai Pengawasan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Slamet Kabupaten Garut diketahui bahwa rata-rata jawaban responden adalah “baik” yaitu sebesar 70,41%. Dari seluruh pernyataan pada variabel tersebut, indikator dengan nilai presentase tertinggi ada pada indikator kepala perawat melakukan pengawasan jangka menengah (dua sampai lima tahun) ke tempat kejadian sebesar 81,5% dengan kriteria “baik”. Sedangkan presentase terendah terdapat pada indikator Kepala perawat melakukan pengawasan yang di program yang di lakukan pengawasan sesuai dengan rambu- rambu yang sudah di tetapkan sejak awal menyusun rencana sebesar 60,3% dengan kriteria “cukup baik”.

4.2 Pengujian Variabel Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui kondisi variabel Kualitas Pelayanan rawat inap di RSUD Dr.Slamet Garut, maka dilakukan pengukuran dengan menggunakan angket yang terdiri dari 14 pernyataan yang masing-masing disertai 5 (lima) kemungkinan jawaban yang harus dipilih dan dianggap sesuai menurut responden.

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 14 pernyataan mengenai Kualitas Pelayanan rawat inap di RSUD dr. Slamet Kabupaten Garut diketahui bahwa rata-rata jawaban responden adalah “cukup baik” yaitu sebesar 66,9%. Dari seluruh pernyataan pada variabel tersebut, indikator dengan nilai presentase tertinggi ada pada indikator pelayanan tarif pelayanan yang di lakukan pegawai RSUD dr. Slamet Garut sesuai dengan peraturan yang telah di tetapkan sebesar 71,1%

dengan kriteria “baik”. Sedangkan presentase terendah terdapat pada indikator pelayanan yang di berikan pegawai RSUD dr. Slamet garut terhadap sarana dan prasarana mampu di operasikan dengan optimal sebesar 61,2% dengan kriteria “cukup baik”.

4.3 Pengujian Variabel Pengaruh Pengawasan Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) dr. Slamet Kabupaten Garut

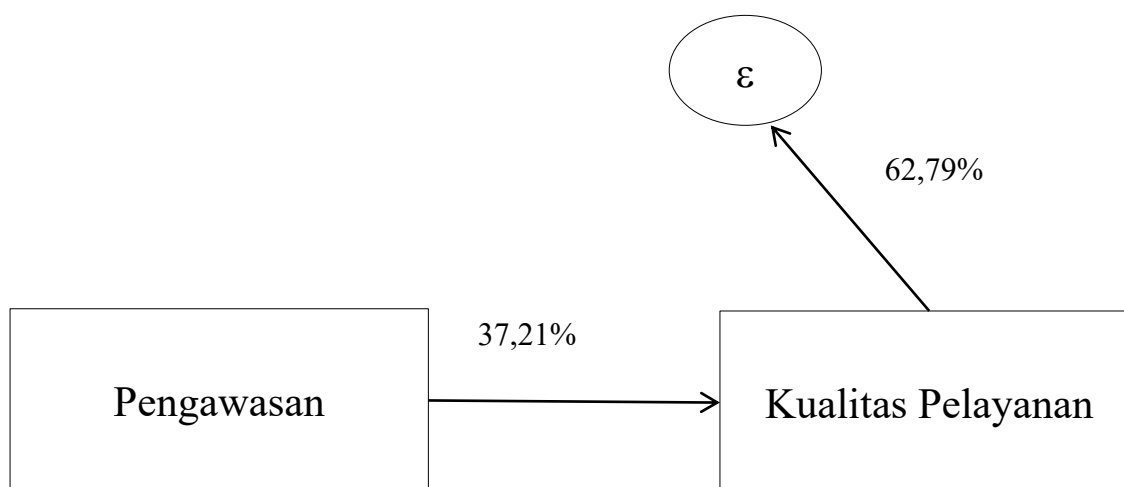
Sebagaimana yang telah diuraikan pada pemaparan diatas tentang pengawasan terhadap kualitas pelayanan tampak bahwa pengawasan sudah pada kriteria cukup baik, sementara itu pada kualitas pelayanan berada pada kriteia cukup baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa keterkaitan pengaruh dan hubungan antara pengawasan terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Slamet Kabupaten Garut. Hasilnya kemudian dihitung dengan menggunakan metode uji statistika dengan menggunakan program *Microsoft Excel 2010* untuk mendapatkan hubungan antara kedua variabel.

Tabel 3 Uji Hipotesis

Rs	r	t Hitung	t Tabel	Keputusan
0.4665	0.6362	45.983	19.917	Berpengaruh

Berdasarkan hasil uji hipotesis ddengan ketentuan tingkat kesalahan $\alpha = 0,05$ di peroleh $t_{hitung} = 45.983 > t_{tabel} = 19.917$ sehingga kaidah keputusannya adalah t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} artinya ada pengaruh cukup besar antara variabel pengawasan terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Slamet Kabupaten Garut.

Besarnya pengaruh pengawasan terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Slamet Kabupaten Garut pada besaran pengaruh 37,21% sedangkan 62,79% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Berikut penulis gambarkan besaran pengaruh pengawasan terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Slamet Kabupaten Garut.



Gambar 2. Gambar Besarnya Pengaruh Variabel (X) Pengawasan Terhadap Variabel (Y) Kualitas Pelayanan

5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, maka beberapa simpulan yang dapat kemukakan diantaranya:

1. Pengawasan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Slamet Kabupaten Garut telah berjalan dengan baik walaupun terdapat beberapa kelemahan diantaranya Kepala ruangan tidak melakukan pengawasan langsung ke tempat pelayanan pasien, Kepala ruangan tidak selalu melakukan pengawasan kepada perawat setiap awal bekerja, Kepala ruangan tidak melakukan pengawasan pada saat perawat sedang bekerja, Kepala ruangan tidak melakukan pengawasan pada saat perawat selesai bekerja serta pengawasan kepala ruangan tidak sesuai dengan rambu-rambu yang sudah ditetapkan sejak awal menyusun rencana baik berkaitan dengan substansi yang akan diawasi waktu dan tempat pelaksanaan maupun petugas yang akan menjelaskan fungsi pengawasan
2. Kualitas Pelayanan rawat inap di RSUD Dr. Slamet Kabupaten Garut sudah berjalan dengan cukup baik. Walaupun ditemukan beberapa kelemahan diantaranya Intensivitas sosialisasi prosedur pelayanan RSUD Dr. Slamet Garut tidak mudah dimengerti oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan RSUD Dr. Slamet Garut tidak dilakukan dengan tepat dan cepat terhadap pasien. Selain itu, pelayanan yang dilakukan pegawai RSUD Dr. Slamet Garut kadang tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Lalu, hasil pelayanan yang diberikan pegawai RSUD Dr. Slamet Garut juga belum memuaskan pasien.
3. Berdasarkan analisis statistik, terbukti adanya hubungan yang positif antara pengawasan dengan Kualitas Pelayanan rawat inap. Hal tersebut terlihat dari besarnya koefisien korelasi sebesar 0,61. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi (k_d) terlihat bahwa kontribusi pengaruh pengawasan terhadap Kualitas Pelayanan rawat inap di RSUD Dr. Slamet Kabupaten Garut sebesar 37,21%, sedangkan sisanya sebesar 62,79% dipengaruhi oleh faktor lain diantaranya kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, kompetensi petugas pelayanan, dan jumlah perawat yang tidak sesuai dengan jumlah pasien yang membludak di RSUD Dr. Slamet menyebabkan kualitas pelayanan tidak berjalan efektif. Dari hasil pengujian hipotesis diperoleh t_{hitung} sebesar 9,573 sedangkan t_{tabel} dengan derajat kebebasan ($df = n - 2$) dan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ sebesar 1,9981. Hal ini menunjukkan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} . Dengan demikian hipotesis yang penulis ajukan diterima.

6 Rekomendasi

Berdasarkan latar belakang penelitian dan hasil kesimpulan pembahasan maka penulis mengajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Diperlukan penambahan jumlah pegawai/staff perawat sesuai dengan kebutuhan di RSUD Dr. Slamet Kabupaten Garut.
2. Perlu adanya penambahan sarana dan prasarana pelayanan berupa kebutuhan pasien seperti obat – obatan dan peralatan medis.
3. Peningkatan pengawasan kepala ruangan terhadap rawat inap secara rutin dan berkala.
4. Pelayanan yang diberikan pegawai maupun perawat di RSUD Dr. Slamet Garut harus lebih ditingkatkan kualitas pelayanannya sehingga memuaskan pasien dan masyarakat.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Daftar Pustaka

- Fathoni, A. (2009). *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Makmur. (2011). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. (2003). *Dasar-Dasar Statistika* (Edisi Revisi ed.). Bandung: Alfabeta.
- Samsudi, S. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka Setia.
- Sedarmayanti. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sevilla, C. G. (2006). *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta: UI Press.
- Siegel, S. (1992). *Statistik Non Parametrik Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Gramedia.
- Somantri, & Muhidin. (2006). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Bandung : Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan
- Undang-undang nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit