

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN PADA PASIEN
DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT AURA SYIFA KEDIRI**

***QUALITY OF SERVICE TO PATIENTS
AT THE OUTPATIENT INSTALLATION OF AURA SYIFA HOSPITAL KEDIRI***

Yohanes Benny Darmawan^{1*}, Aries Wahyuningsih¹

¹Prodi Administrasi Rumah Sakit Program Sarjana, STIKES RS Baptis Kediri

***Email: yohanesbennydarmawan@gmail.com**

ABSTRAK

Rumah Sakit merupakan kegiatan pelayanan jasa kesehatan yang didalamnya terdapat unit pelayanan rawat jalan. Sebagai penyedia jasa rumah sakit menyediakan layanan yang berkuailtas sehingga diharapkan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Masalah kualitas pelayanan jasa dan kepuasan pelanggan menjadi faktor yang sangat menentukan mutu rumah sakit sehingga diperlukan sumberdaya, sarana yang dapat menunjang proses pelayanan yang berkualitas. Tujuan dari penelitian ini adalah menjelaskan gambaran kualitas pelayanan pada pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Aura Syifa Kediri. Metode penelitian deskriptif , menggunakan instrument berupa kuesioner Responden penelitian adalah pasien instalasi rawat jalan sebanyak 20 responden. Hasil penelitian didapatkan bahwa sebagian besar kualitas pelayanan pada pasien adalah 11 responden menilai puas (50%) dan 9 responden menilai sangat puas (45%). Kesimpulan gambaran pelayanan pasien di instalasi rawat jalan RS Aura Syifa Kediri dalam kategori puas dan sangat puas. Perlunya pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sehingga dapat meningkatkan citra rumah sakit.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pasien

ABSTRACT

Hospital is a health service activity which includes an outpatient service unit. As a service provider, hospitals provide quality services so that they are expected to increase public trust. The problem of service quality and customer satisfaction is a factor that really determines the quality of hospitals so that resources and facilities are needed that can support a quality service process. The aim of this research is to describe the quality of service for patients at the outpatient installation of Aura Syifa Hospital, Kediri. Descriptive research method, using an instrument in the form of a questionnaire. The research respondents were 20 outpatient installation patients. The research results showed that the majority of service quality for patients was 11 respondents rated as satisfied (50%) and 9 respondents rated as very satisfied (45%). Conclusion: The description of patient service at the outpatient installation of Aura Syifa Hospital Kediri is in the satisfied and very satisfied categories. There is a need for excellent customer-oriented service so that it can improve the hospital's image.

Keywords: *Quality of Service, Patients*

Pendahuluan

Rumah sakit merupakan instansi yang memberikan jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Rumah sakit sebagai suatu instansi pelayanan kesehatan yang kompleks, sehingga diharapkan mampu melaksanakan fungsinya untuk peningkatan (*promotif*), pencegahan (*preventif*), pengobatan (*kuratif*), dan pemulihan (*rehabilitatif*). Instalasi Rawat Jalan secara sederhana didefinisikan meliputi prosedur terapis dan diagnostik serta pengobatan yang diberikan kepada pasien dalam lingkungan yang tidak membutuhkan rawat inap (Kemenkes RI, 2011). Menurut (Azwar, 2010), rawat jalan merupakan pelayanan medis kepada seseorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap dan yang diselenggarakan oleh poliklinik, balai pengobatan, puskesmas, ataupun praktek dokter perseorangan. Kepuasan pasien sangat perlu diperhatikan karena jika rumah sakit tidak memberikan pelayanan prima kepada pasien dan pasien merasakan pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dengan harapan maka rumah sakit dapat kehilangan pasien dan berdampak buruk dikemudian hari. Maka kuesioner dapat menjadi alternatif dalam menggali informasi dari pasien mengenai kepuasan pasien di instalasi rawat jalan dengan menggunakan dimensi *Responsiveness, Assurance, Tangibles, Empathy, Reliability*.

Mutu barang atau jasa dapat kita definisikan sebagai keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen, baik berupa kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat (Pohan, 2013). Menurut (Walyani & Porwoastuti, 2015), secara umum pengertian mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan secara norma, etika, hukum dan sosial

budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen.

Menurut Lori Di Prete Brown dalam (Walyani & Porwoastuti, 2015), ada 8 dimensi mutu pelayanan, yaitu:

1. Kompetensi teknis (*Technical competence*), adalah terkait dengan keterampilan, kemampuan dan penampilan petugas, manajer dan staf pendukung. Kompetensi teknis berhubungan dengan bagaimana cara petugas mengikuti standart pelayanan yang telah ditetapkan dalam hal: kepatuhan, ketepatan (*accuracy*), kebenaran (*reliability*), dan konsistensi.
2. Akses terhadap pelayanan (*access to service*), adalah pelayanan kesehatan tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, budaya, organisasi atau hambatan bahasa.
3. Efektivitas (*effectiveness*), adalah kualitas pelayanan kesehatan tergantung dari efektivitas yang menyangkut norma pelayanan kesehatan dan petunjuk klinis sesuai standar yang ada.
4. Efisiensi (*Efficiency*), adalah dimensi yang penting dari kualitas karena efisiensi akan memengaruhi hasil pelayanan kesehatan pada umumnya terbatas. Pelayanan yang efisien pada umumnya akan memberikan perhatian yang optimal kepada pasien dan masyarakat. Petugas akan memberikan pelayanan yang terbaik dengan sumber daya yang dimiliki.
5. Kontinuitas (*Continuity*), adalah klien akan menerima pelayanan yang lengkap yang dibutuhkan (termasuk rujukan) tanpa mengulangi prosedur diagnose dan terapi yang tidak perlu.
6. Keamanan (*Safety*), adalah mengurangi resiko cedera, infeksi atau bahkan lain yang berkaitan dengan pelayanan. Keamanan pelayanan melibatkan petugas dan pasien.

7. Hubungan antar manusia (*Interpersonal relations*), adalah interaksi antara petugas kesehatan dan pasien, manajer dan petugas, dan antara tim kesehatan dengan masyarakat. Hubungan antar manusia yang baik menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati, responsive, dan memberikan perhatian.
8. Kenyamanan (*Amenities*), adalah pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedianya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya. Kenyamanan juga berkaitan dengan penampilan fisik dari fasilitas kesehatan, persolin dan peralatan medis maupun non medis.
6. Tanggungjawab menyelesaikan tugas dengan baik, sesuai prosedur dan standar yang berlaku dan meminimalisir terjadinya permasalahan sebagai wujud komitmen pada pasien.

Sedangkan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *SERVIQUAL* tersebut, yaitu:

1. *Responsivess*, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen/pasien.
2. *Assurance*, kemampuan dan keramahan serta sopan santun perawat dalam meyakinkan kepercayaan pasien.
3. *Tangibles*, kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
4. *Emphaty*, sikap tegas tetapi penuh perhatian dari perawat terhadap pasien.
5. *Realibility*, kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

Pelayanan prima atau bisa disebut “*service excellent*” atau pelayanan terbaik yang diberikan karena sesuai dengan standar pelayanan yang dimiliki oleh rumah sakit pemberi layanan. Menurut (Barata, 2004), pelayanan ini dapat dilakukan oleh petugas dengan cara memperhatikan 6 unsur pokok, seperti:

1. Kemampuan atau pengetahuan dan keterampilan petugas sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan bidang kerja yang ditekuni.
2. Sikap atau perilaku yang diberikan oleh petugas saat melayani pasien harus membuat pasien merasa nyaman dan merasa dihargai.
3. Penampilan harus rapi dan bersih karena penampilan merupakan cerminan kondisi diri sendiri yang dapat dinilai secara langsung oleh pasien.
4. Perhatian dan peduli kepada pasien dan menyediakan apa yang diperlukan pasien untuk kebaikan pasien itu sendiri.
5. Tindakan dilakukan sesegera mungkin dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Menurut (Kuntoro & Istiono, 2017), Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Mutu pelayanan mengacu pada tingkat kualitas pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada setiap pasien. Semakin tinggi kepuasan tersebut, maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Mutu pelayanan tidak hanya dinilai dari kemewahan bangunan dan fasilitas, kelengkapan teknologi yang digunakan, akan tetapi dari sikap dan perilaku petugas harus mencerminkan profesionalisme dan memiliki komitmen yang tinggi. Menurut (Wulandari, 2015). Tujuan penelitian

adalah menjelaskan gambaran kulaitas pelayanan pada pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Aura Syifa Kediri

adalah kuesioner. Responden adalah pasien instalasi rawat jalan di RS Aura Syifa Kediri sebanyak 20 responden.

Metode Penelitian

Metode penelitian ini adalah deskriptip, instrumen yang digunakan

Hasil Penelitian

Tabel 1 Karakteristik Responden Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RS Aura Syifa Kediri pada tanggal 27 November – 2 Desember 2023 (N=20)

No	Karakteristik	N	%	
1	Jenis Kelamin			
	Pria	7	35	
	Wanita	13	65	
	Jumlah	20	100	
2	Usia	21-30 tahun	2	10
		31-45 tahun	3	15
		46-60 tahun	4	20
		>60 tahun	11	55
		Jumlah	20	100
3	Pendidikan	SD	4	20
		SMP	5	25
		SMA/SMK	5	25
		Perguruan Tinggi	5	25
		Lain-lain	1	5
		Jumlah	20	100
4	Pekerjaan	Belum Bekerja	0	0
		Karyawan Swasta	1	5
		PNS	1	5
		Wiraswasta	5	25
		Petani/pedagang	13	65
		Jumlah	20	100

Berdasarkan tabel 1 Karakteristik responden di rawat jalan Rumah Sakit Aura Syifa sebagian besar berjenis kelamin wanita sebanyak 13 (65%), paling banyak berusia diatas 60 tahun yaitu 11 responden (55%). Tingkat pendidikan responden sama

pada Pendidikan SMP, SMU/SMK dan Perguruan Tinggi, masing-masing 5 responden (25%). Sebanyak 13 responden (65%) bekerja sebagai petani/pedagang.

Tabel 2 Gambaran Kualitas Pelayanan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Aura Syifa Kediri pada tanggal 27 November – 2 Desember 2023 (N=20)

No	Kualitas Layanan	Jumlah	Presentase
1	Sangat Puas	9	45%
2	Puas	10	55%
3	Cukup Puas	1	0%
4	Sangat Tidak Puas	0	0%
	Jumlah	20	100%

Berdasarkan data pada tabel 2 didapatkan hasil bahwa gambaran kualitas mutu pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RS Aura Syifa Kediri didapatkan hasil sebagian besar pasien

menilai sangat puas yaitu 11 responden (45%) dan menilai puas 10 Responden (50%) dan 1 responden menilai cukup puas (5%).

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di di Instalasi Rawat Jalan RS Aura Syifa Kediri didapatkan hasil penilaian kualitas pelayanan kesehatan adalah sebagian besar responden menilai sangat puas yaitu 11 responden (45%) dan menilai puas 10 Responden (50%) dan 1 responden menilai cukup puas (5%).

Mutu barang atau jasa dapat adalah penilaian terhadap keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen, baik berupa kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat (Pohan, 2013). Mutu pelayanan mengacu pada tingkat kualitas pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada setiap pasien. Semakin tinggi kepuasan tersebut, maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Mutu pelayanan tidak hanya dinilai dari kemewahan bangunan dan fasilitas, kelengkapan teknologi yang digunakan, akan tetapi dari sikap dan perilaku petugas harus mencerminkan profesionalisme dan memiliki komitmen yang tinggi (Wulandari, 2015).

Pelayanan prima merupakan suatu tindakan yang dilakukan sesuai dengan standar yang berlaku dengan kemampuan atau kompetensi maksimal tenaga kesehatan untuk memuaskan pihak yang dilayani dengan tujuan agar selalu loyal kepada rumah sakit. Instalasi Rawat Jalan RS. Aura Syifa Kediri merupakan Rumah Sakit tipe D yang memberikan layanan kesehatan rawat jalan kepada pasien umum maupun pasien BPJS. Ruang tunggu Instalasi Rawat Jalan dilengkapi dengan ruang tunggu yang bersih dan nyaman serta terdapat layanan multimedia sebagai alat untuk menyebarkan informasi bagi pasien dan keluarga. Dalam instruksi Menteri Kesehatan Republik Indonesia

No.828/MENKES/VII/1999 tentang Pelaksanaan Pelayanan Prima Bidang Kesehatan, dijelaskan berdasarkan aspek-aspek kesederhanaan, kejelasan, kepribadian, keamanan, efisiensi, ekonomis, keadilan, ketepatan, waktu, kebersihan, kinerja dan juga sikap perilaku,

Berdasarkan hasil penelitian yang diidentifikasi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Kualitas jasa pelayanan kesehatan di instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Aura Syifa Kediri dilakukan berdasarkan penilaian pada kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab yang telah dirasakan langsung oleh pasien sebagai konsumen. Dengan menggunakan dimensi RATER (*Realibility, Assurance, Tangibles, Emphaty, Responsivenes*). Pelaksanaan pelayanan sesuai indikator pada Kualitas layanan kesehatan di rumah sakit didapatkan kesesuaian ditempat penelitian berdasarkan standar yg ditetapkan.

Kualitas layanan pada dimensi *tangibels* (kenyataan) identifikasi pada indikator papan informasi atau petunjuk yang mudah dipahami dan diperoleh di setiap tempat pelayanan sesuai dengan kepentingannya menyangkut tata cara pelayanan, alur pendaftaran, hasil pemeriksaan, biaya pelayanan, waktu pelayanan, hal ini telah sesuai yaitu setiap sisi dan setiap tempat pelayanan diberi papan petunjuk dengan jelas, sarana dan prasarana seperti toilet juga sudah diberi petunjuk. Jalur evakuasi juga sudah diletakkan di beberapa titik instalasi rawat jalan. Pada indikator setiap tata cara atau petunjuk harus dilakukan dengan tepat, konsisten, konsekuen sesuai peraturan yang berlaku dan di lahan sudah sesuai dengan alur pelayanan dan sudah tersedia petugas

yang selalu sedia dalam memberikan informasi dan petunjuk yang tepat. Tersedia loket informasi dan kotak saran bagi pasien yang mudah dilihat atau dijumpai pada setiap tempat pelayanan. Kritik dan saran yang masuk harus dipantau dan dievaluasi sebagai bentuk tindak lanjut dalam upaya perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan. Tanggabels Kebersihan dan sanitasi lingkungan serta fasilitas pelayanan harus selalu dijamin melalui pelaksanaan pembersihan secara rutin dan penyediaan fasilitas pembuangan sampah atau kotoran secukupnya dengan kepentingannya. Sesuai, petugas CS selalu membersihkan setiap pagi dan sore, serta terdapat pembuangan sampah yang cukup.

Kualitas layanan pada dimensi *reliability* (keandalan) identifikasi pada Hak dan kewajiban pasien maupun rumah sakit diatur secara jelas disetiap persyaratan yang diwajibkan agar pelayanan mudah dan berkaitan dengan kepentingan pelayanan sehingga tidak menambah beban pasien. Hak dan kewajiban pasien maupun rumah sakit diatur secara jelas disetiap persyaratan yang diwajibkan agar pelayanan mudah dan berkaitan dengan kepentingan pelayanan sehingga tidak menambah beban pasien. Sesuai, telah disosialisasikan tentang hak dan kewajiban pasien disetiap persyaratan.

Kualitas layanan pada dimensi *assurance* (jaminan) identifikasi pada indikator Pelayanan dilakukan oleh petugas yang berwenang, berkompotensi, profesional sesuai dengan bidang dan spesifikasi tugasnya. Setiap pelayanan harus dapat menjamin perlindungan hukum dan dapat menjadi bahan bukti yang sah. Sesuai, dapat dilihat di pada data dokter instalasi rawat jalan. Layanan juga sudah menjamin perlindungan hukum karena selalu dilakukan pencatatan rekam medis dan informed consent. Jaminan Pelayanan dilakukan secara tertib, teratur, dan adil, tidak membedakan status sosial pasien. Jangkauan pelayanan diupayakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata. Sesuai, terdapat layanan informasi di bagian depan rumah sakit dan terdapat kotak saran yang mudah dijumpai. Sesuai, pasien dari berbagai daerah kediri dan beberapa dari luar kota. Biaya pelayanan

harus wajar dengan memperhitungkan ekonomi dan kemampuan masyarakat sekitar rumah sakit. Pembayaran harus mudah dan tidak menimbulkan biaya tinggi. Biaya pelayanan di poliklinik sesuai dengan standar yang berlaku.

Kualitas layanan pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) yaitu menciptakan pola pelayanan yang tepat sesuai dengan sifat dan jenis pelayanan yang diberikan dan mempertimbangkan efisiensi dan efektifitas dalam pelaksanaannya. Sesuai, dibedakan berdasarkan pengkodean nomor antrian

Kualitas layanan pada dimensi *Empathy* (emapti) identifikasi pada indikator mengupayakan agar petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan serta meningkatkan kinerja pelayanan secara optimal dengan kemampuan pelayanan yang tersedia dalam jumlah dan jenis yang cukup. Sesuai, pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien sudah ramah dan sopan, dapat dilihat dari kuesioner dan wawancara langsung kepada pasien.

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik perlu terus ditingkatkan dan dipertahankan (*quality assurance*) sehingga diperlukan upaya untuk meningkatkan layanan di rumah sakit yang efektif dan efisien.

Kesimpulan

Gambaran kualitas pelayanan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Aura Syifa Kediri adalah puas dan sangat puas.

Saran

Pihak rumah sakit diharapkan tetap memperhatikan kualitas pelayanan rumah sakit yang sudah baik dan berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Daftar Pustaka

Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Tangerang: Binarupa Aksara.

- Barata, A. A. (2004). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- dr. Moedjito Dwidjosiswojo. (2019). Retrieved from Rumah Sakit Umum dr. Moedjito Dwidjosiswojo: <https://www.moedjito.com/index.php/news/detail/4>
- Kemenkes RI. (2011). *Promosi kesehatan di daerah bermasalah kesehatan panduan bagi petugas kesehatan di puskesmas*. Retrieved from Pusat Promosi Kesehatan Kemenkes Republik Indonesia: <http://www.depkes.go.id/resources/download/promosikesehatan/panduanpromkes-dbk.pdf>
- (n.d.). *Konsep Pelayanan Prima*. Riau: UIN Suska.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 140-147.
- Pohan, I. S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Walyani, E. S., & Porwoastuti, E. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.
- Wijono, D. (2005). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Teori Strategi dan Aplikasi*. Airlangga University Press.
- Wulandari, N. (2015). *Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran Kabupaten Semarang*. Semarang: UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG.