

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN NON MEDIS DI INSTALASI RAWAT JALAN

Ika Puspita Sari

Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, STIKES Arrahma Mandiri Indonesia Pasuruan

Email: ika19266@gmail.com

ABSTRAK

Rumah Sakit sebagai penyedia layanan harus memahami kebutuhan pasien dan berupaya memenuhinya supaya meminimalisir adanya kesalahan yang menyebabkan kekecewaan pada pasien, kekecewaan pasien yang tidak segera ditangani dapat mempengaruhi kunjungan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan non medis di instalasi rawat jalan RSUD Bangil kabupaten Pasuruan. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh pasien rawat jalan RSUD Bangil pada poli bedah umum, obgyn, orthopedi, dan poli mata sebanyak 1.700 pasien. Jumlah sampel pada penelitian ini yakni sebanyak 95 responden yang dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini yakni menggunakan analisis univariat dengan hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan non medis dalam kategori baik yakni 61 responden (64,2%). Sebaiknya rumah sakit melakukan evaluasi secara rutin mengenai pelayanan non medis untuk meningkatkan maupun mempertahankan kunjungan pasien rawat jalan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Non Medis, Instalasi Rawat Jalan.

ABSTRACT

Hospitals as providers must understand patient needs and try to fulfil them in order to minimize errors that cause disappointment in patients, patient disappointment that is not treated immediately can affect patient visits. The purpose of this research was to analyze the quality of non-medical services in the outpatient installation of RSUD Bangil Pasuruan. The type of research used in this research is quantitative descriptive research. The population in this research was all outpatients at RSUD Bangil in general surgery, obgyn, orthopedics, and eye poly as many as 1,700 patients. The number of samples in this research was 95 respondents which was carried out using purposive sampling techniques. Data collection in this research used questionnaire. The data analysis used in this research was using univariate analysis with the results showing that the quality of non-medical services in the good category was 61 respondents (64.2%). Hospitals should conduct regular evaluations of non-medical services to increase or maintain outpatient visits.

Keywords : Quality of Service, Non Medical, Outpatient Installation.

PENDAHULUAN

Rumah sakit didorong untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk pasien. Rumah Sakit sebagai penyedia layanan harus memahami kebutuhan pasien dan berupaya memenuhinya supaya meminimalisir adanya kesalahan yang menyebabkan kekecewaan pada pasien, kekecewaan pasien yang tidak segera ditangani dapat mempengaruhi kunjungan pasien. Persentase kunjungan rawat jalan rumah sakit di Indonesia mengalami penurunan dari tahun 2019 hingga tahun 2021, pada tahun 2019 sebesar 50,48%, kemudian menjadi 46,05% pada tahun 2020 dan menjadi 40,47% pada tahun 2021. Di Provinsi Jawa Timur penurunan kunjungan pasien juga terjadi, pada tahun 2019 sebesar 51,45%, kemudian mejadi 46,00% pada tahun 2020 hingga pada tahun 2021 menjadi 39,66% (Sari et al., 2021). Penurunan kunjungan pasien terjadi pula di wilayah kabupaten Pasuruan seperti RSUD Bangil dengan rincian sebanyak 166.880 pasien pada tahun 2018 turun menjadi 158.661 pasien pada tahun 2019 dan menjadi 158.661 pasien pada tahun 2019, turun kembali menjadi 94.255 pasien pada tahun 2020 dan menjadi 89.937 pasien pada tahun 2021 (Dinkominfo Kabupaten Pasuruan, 2022).

Rendahnya tingkat kesadaran masyarakat mengenai kesehatan pribadinya terutama untuk melakukan pengobatan ke rumah sakit dapat pula membuat penurunan kunjungan, alasan yang melatarbelakangi yaitu bisa mengobati sendiri dan diikuti alasan tidak perlu (Sari et al., 2021). Hal tersebut dapat disebabkan karena pengalaman yang didapat dari kualitas pelayanan rumah sakit yang mereka terima sebelumnya. Kualitas pelayanan dapat ditentukan dari besarnya ketidaksesuaian persepsi pelanggan terhadap kenyataan yang diterima dengan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang akan diterima (Setyawati, 2018).

Kualitas pelayanan non medis yang terkait dengan administrasi dan pembayaran merupakan salah satu pelayanan yang dinilai kualitasnya. Pada hasil penelitian Muthia et al., (2020) menyatakan bahwa tidak adanya petugas yang mengarahkan pasien, tidak adanya banner/ petunjuk/ informasi cara pendaftaran, dan jarak kasir dengan bagian pemeriksaan penunjang yang cukup jauh menyebabkan kesulitan yang dialami pasien saat mengakses pelayanan.

Sumber daya rumah sakit yang merupakan potensi yang dimiliki rumah sakit, meliputi *input* yakni sumber daya rumah sakit, *process* oleh manajemen, dan *outcome* yakni produk pelayanan kesehatan. Rumah sakit diharapkan dapat menjual produk pelayanan kesehatan yang dihasilkan. Produk pelayanan kesehatan yang dihasilkan harus berkualitas tinggi/bermutu dan memenuhi kebutuhan masyarakat agar daya saing tetap terjaga (Dimpapa, 2010 dalam Khainuddin, Kusmanto, and Isnaini 2020). Keinginan pasien tidak akan terpenuhi secara sempurna jika pelayanan yang ditawarkan tidak berkualitas, sebaliknya pasien akan terus menggunakan pelayanan tersebut jika pelayanan yang diberikan berkualitas (Baharuddin et al., 2016 dalam Habibi, Hakim, and Azizi 2019).

Berdasarkan data dari studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD Bangil yang berlokasi di Jl. Raya Raci, Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan mengenai kunjungan pasien di instalasi rawat jalan pada poli bedah umum, poli orthopedi, poli mata, dan poli obgyn. Didapatkan hasil bahwa terjadi penurunan poli bedah umum pada bulan agustus hingga oktober dari 35% menjadi 32%, pada poli orthopedi bulan agustus hingga september sebesar 38% kemudian mengalami penurunan pada bulan oktober menjadi 31%, pada pasien mata pada bulan september hingga oktober terjadi penurunan dari 34% menjadi 32%, dan pada poli obgyn terjadi kenaikan pada bulan agustus hingga oktober dari 33% menjadi 34%. Berdasarkan *customer review* hal-hal yang masih dirasakan pasien meliputi antrian loket pendaftaran yang lama, proses pembayaran yang tidak segera ditangani dan kurangnya media hiburan.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik menganalisis mengenai kualitas pelayanan non medis, sehingga peneliti mengangkat judul mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Non Medis Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian dilaksanakan di RSUD Bangil yang berlokasi di Jl. Raya Raci, Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan

RSUD Bangil pada poli bedah umum, orthopedi, mata, dan obgyn sebanyak 1.700 pasien, dengan menggunakan rumus Yamane dan Isaac didapatkan sampel penelitian sebanyak 95 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data dilaksanakan melalui pembagian kuesioner dengan melampirkan *informed consent* sebagai tanda persetujuan menjadi responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat yang ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

HASIL

Hasil penelitian dengan menggunakan analisis univariat ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Non Medis

Kualitas Pelayanan Non Medis	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	0	0,0
Kurang Baik	0	0,0
Cukup Baik	34	35,8
Baik	61	64,2
Total	95	100,0

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan non medis pada kategori tidak baik sebanyak 0 responden atau (0,0%), kurang baik sebanyak 0 responden (0,0%), cukup baik sebanyak 34 responden (35,8%) dan pada kategori baik sebanyak 61 responden (64,2%).

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan dari 95 responden sebanyak 61 responden (64,2%) menilai kualitas pelayanan non medis yang diberikan dalam kategori baik. Kualitas pelayanan merupakan penyediaan pelayanan yang sempurna oleh penyedia pelayanan untuk memberikan keinginan dan kebutuhan serta kemampuan pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan. Agar dapat berkembang dan terus menjadi pilihan pelanggan, kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang harus diperhatikan dan ditingkatkan (Riyadin 2019). Salah satu kualitas pelayanan di rumah sakit yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien yakni pelayanan non medis, pelaksana dari pelayanan non medis

terdiri dari tenaga-tenaga administrasi dan manajemen serta aspek-aspek non medis rumah sakit yang sesuai dengan arah kebijakan rumah sakit yang telah ditentukan (Matippanna, 2022). Standar pelayanan pendaftaran, petugas harus menggunakan waktunya secara efisien, artinya tidak boleh terlalu lambat atau terlalu cepat. Pelayanan yang lama seringkali membuat pasien atau pelanggan merasa bosan dan membuat mereka percaya bahwa petugas tidak profesional (terkesan lambat). Sedangkan petugas yang memberikan pelayanan terlalu cepat terkesan terburu-buru, tidak teliti dan lalai (Reinissa & Indrawati, 2017).

Dalam segi pembayaran rumah sakit yang melakukan kerja sama operasional dengan mitra kerja sama operasional, tarif yang dikenakan kepada masyarakat terhadap layanan yang dihasilkan dari kerja sama operasional sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan tidak melebihi pagu tarif maksimal (PERMENKES No. 85 Tahun 2015). Lingkungan rawat jalan yang baik hendaknya cukup luas dan memiliki sirkulasi udara yang lancar, tempat duduk yang nyaman, perabotan yang menarik dan tidak terdapat suara-suara yang mengganggu (Purnamasari, 2020). Kualitas pelayanan non medis juga ditinjau dalam hal sopan santun, rasa hormat, kasih sayang, dan keramahan dari petugas yang berinteraksi dengan pasien secara langsung (Anggraeni, 2021).

Pelaksanaan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan sudah menggunakan sistem komputer yang membuat petugas lebih mudah dalam melaksanakan tugasnya sehingga waktu yang digunakan untuk pelayanan pendaftaran tidak lama. Ketelitian dari petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan sangat dibutuhkan supaya tidak terjadi kesalahan-kesalahan, ketelitian dari petugas pendaftaran meliputi ketelitian penulisan identitas pada proses pendaftaran, ketelitian lainnya yakni petugas yang mengingatkan pasien apabila surat rujukan pasien BPJS akan berakhir masa berlakunya.

Kemudahan alur pada proses pembayaran dirasakan oleh pasien terutama pasien yang menggunakan asuransi BPJS yang tidak membutuhkan proses yang lama dan berbelit. Tarif rumah sakit disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kebersihan rumah sakit senantiasa terjaga, penerangan yang memadai, dan banyaknya tanaman di lingkungan rumah sakit. Akan tetapi petugas

masih kurang dalam menerapkan kegiatan salam dan sapa ketika memulai pendaftaran pasien. Ketika pasien mendaftar, petugas langsung menanyakan poli yang dituju tanpa mengawalinya dengan kegiatan salam dan sapa. Hal tersebut dapat terjadi karena padatnya pasien yang datang sehingga tidak mengawali untuk salam dan sapa. Masih ditemukan pula pasien yang menganggap antrian pelayanan pendaftaran lama, hal tersebut dapat terjadi ketika pasien mendapat nomor antrian belakang dan belum mengetahui waktu pelayanan pendaftaran yang telah ditetapkan sesuai standar RSUD Bangil. Kemudian masih tidak terpenuhinya fasilitas pendukung seperti koran, televisi, majalah, petunjuk arah yang lengkap yang dapat membuat pasien merasa jenuh.

Sebaiknya untuk mengawali proses pendaftaran pasien, petugas menerapkan salam dan sapa terlebih dahulu sebagai penerapan budaya kerja meskipun pasien yang mendaftar banyak jumlahnya. Kemudian menginformasikan standar waktu pelayanan dan menambah fasilitas pendukung seperti koran, televisi yang menampilkan video profil rumah sakit atau video lain yang berhubungan dengan kesehatan, majalah/ buku yang memuat informasi kesehatan, melengkapi petunjuk arah serta membuat denah rumah sakit.

SIMPULAN DAN SARAN

Dari 95 responden sebanyak 61 responden (64,2%) menyatakan kualitas pelayanan non medis di instalasi rawat jalan RSUD Bangil kabupaten Pasuruan dalam kategori baik. Sebaiknya rumah sakit melakukan evaluasi secara rutin mengenai pelayanan non medis melalui angket untuk meningkatkan maupun mempertahankan kunjungan pasien rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, N. M. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas dan Kompetensi Petugas terhadap Kepuasan Pelanggan UPTD Puskesmas II Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Hukum Humaniora Dan Politik*, 1(2). Doi: <https://doi.org/https://doi.org/10.38035/jihhp.v1i2.675>
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan. (2022). *RSUD Bangil Punya Inovasi ELADALAH*. Diakses dari: <https://www.pasurukab.go.id/isiberita/rsud-bangil-punya-inovasi-eladalah>
- Habibi, A., Hakim, F., & Azizi, F. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. *Jurnal*

- JFT: Universitas Muhammadiyah Tangerang*, 4(2), 11–21. Doi: <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31000/jkft.v4i2.2411.g1465>
- Khainuddin, Kusmanto, H., & Isnaini. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturisasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 22–32. Doi: <https://doi.org/https://doi.org/10.31289/strukturisasi.v1i1.3>
- Matippanna, A. (2022). *Hukum Kesehatan (Tanggung Jawab Rumah Sakit Terhadap Pasien Dalam Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan)*. CV. Amerta Media. Diakses dari: https://www.google.co.id/books/edition/HUKUM_KESEHATAN/1-JIEAAAQBAJ?hl=id&bshn=rimgc/2
- Muthia, A., Riandhini, R. A., & Sudirja, A. (2020). Optimalisasi Upaya Penerapan Lean Hospital di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Tugu Ibu Depok. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*, 6(1), 108–127. Doi: <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29241/jmk.v6i1.312>
- PERMENKES No. 85 Tahun 2015. (2015). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 85 Tahun 2015 Tentang Pola Tarif Nasional Rumah Sakit*. Diakses dari: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/116591/permenkes-no-85-tahun-2015>
- Purnamasari, W. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Antang Kota Makassar* [Universitas Hasanuddin]. Diakses dari: https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=purnamasari+hubungan+kualitas+pelayanan+kesehatan&btnG=#d=gs_qabs&t=1695917671833&u=%23p%3D52Xts94CkgkJ
- Reinissa, A., & Indrawati, F. (2017). Persepsi Ibu Nifas Tentang Pelayanan Postnatal Care Dengan Kunjungan Ulang. *HIGEIA Journal of Pubic Heath Research and Development*, 1(3), 33–42. Diakses dari: <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia/article/view/14047>
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–50. Diakses dari: <https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JS/article/view/330>
- Sari, R. K., Yugiana, E., & Noviai, A. (2021). *Profil Statistik Kesehatan 2021*. Badan Pusat Statistik. Diakses dari: <https://www.bps.go.id/publication/2021/12/22/0f207323902633342a1f6b01/profil-statistik-kesehatan-2021.html>
- Setyawati, A. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit TK. IV Madiun. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 14(2), 41–48. Doi: <https://doi.org/https://doi.org/10.26753/jikk.v14i2.279>