JURNAL ISIP VOICE
Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Available online at https://journal.bengkuluinstitute.com/index.php/fisipvoice
Vol. 4 No. 1, January-June 2025, pages: 41-50
ISSN: 2963-1874
http://dx.doi.org/10.58222/jiv.v4i1.1319

Outpatient Health Service Management At Siti Aisyah Regional Public Hospital In Lubuk Linggau City In 2024

Manajemen Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Kota Lubuk Linggau Tahun 2024

Enjelina Sari[a]
Evsa Wulan Suri[b]
Harmiati[c]
Harry Yanza Putra[d]

Article history:

Submitted: 30-05-2025
Revised:07-06-2025
Accepted: 20-06-2025

Keywords:

Management, Health Services, Outpatient Unit

Abstract

In accordance with Law No. 17 of 2023 concerning Health, health services include all types of activities and/or series of actions provided to individuals or communities directly to maintain and improve public health. These activities can be in the form of promotion, prevention, treatment, rehabilitation, and/or palliative care. Health services are carried out through various facilities provided by the central government, local governments, and/or the community. Hospitals are one example of health service facilities. This study aims to understand the management of health services for outpatients at the Siti Aisyah Hospital in Lubuk Linggau City. The method applied in this study is qualitative with a descriptive approach. The findings of this study indicate that the Outpatient Installation of the Siti Aisyah Hospital in Lubuk Linggau City still needs to pay attention to several aspects related to the comfort and needs of outpatients, such as improving facilities in the waiting room, improving toilet cleanliness, punctuality in service, performance of medical personnel including doctors and nurses, improving the friendly attitude of officers, and fair treatment of all patients.

Keywords: Management, Health Services, Outpatient Unit

Abstrak

Sesuai dengan UU No 17 Tahun 2023 mengenai Kesehatan, pelayanan kesehatan mencakup seluruh jenis kegiatan dan/atau rangkaian tindakan yang diberikan kepada individu atau masyarakat secara langsung untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Kegiatan ini dapat berupa promosi,

[a] Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu, Indonesia
[b] Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu, Indonesia
[c] Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu, Indonesia
[d] Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu, Indonesia

pencegahan, pengobatan, rehabilitasi, dan/atau perawatan paliatif. Pelayanan kesehatan dilaksanakan melalui berbagai fasilitas yang disediakan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. Rumah sakit adalah salah satu contoh dari fasilitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami manajemen pelayanan kesehatan untuk pasien rawat jalan di RSUD Siti Aisyah Kota Lubuk Linggau. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Instalasi Rawat Jalan RSUD Siti Aisyah Kota Lubuk Linggau masih perlu memperhatikan beberapa aspek yang berkaitan dengan kenyamanan dan kebutuhan pasien rawat jalan, seperti perbaikan fasilitas di ruang tunggu, peningkatan kebersihan toilet, ketepatan waktu dalam pelayanan, kinerja tenaga medis termasuk dokter dan perawat, peningkatan sikap ramah petugas, serta perlakuan yang adil kepada semua pasien.

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan kesehatan, Unit Rawat Jalan

JURNAL ISIP VOICE Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ©2025.
This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
(https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Corresponding author:
Enjelina Sari*
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu
Email address: enjelinasari1@gmail.com

1Pendahuluan

Kesehatan merupakan faktor yang sangat krusial dalam kehidupan manusia. Dengan memiliki kondisi kesehatan yang baik, seseorang dapat hidup dengan produktif dan menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi kehidupannya. Oleh karena itu, kesehatan merupakan kebutuhan yang sangat penting dan tidak dapat disangsikan. Selain itu Kesehatan juga merupakan bagian dari Has Asasi Manusia (HAM), sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 28 H ayat (1) dari Undang-Undang Dasar Republik Indonesia menyatakan bahwa tiap individu memiliki hak untuk hidup dengan sejahtera baik fisik maupun mental, memiliki tempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan yang baik serta sehat, di samping hak untuk menerima pelayanan kesehatan. Hal ini juga disebutkan dalam Pasal 34 ayat (3) yang menyatakan bahwa"Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak" (Aprilia, 2018).

Pengembangan kesehatan masyarakat memerlukan berbagai usaha kesehatan, sumber daya terkait, serta pengelolaan yang efektif untuk mempertinggi tingkat kesehatan masyarakat semaksimal mungkin. Hal ini harus dilandasi oleh prinsip-prinsip kesejahteraan, pemerataan, non-diskriminasi, partisipasi, dan keberlanjutan. Tujuan utama adalah menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif, menanggulangi ketidakadilan, meningkatkan layanan kesehatan yang bermutu, memperkuat ketahanan dalam sektor kesehatan, memastikan hidup yang sehat, serta memajukan kesejahteraan setiap orang dan daya saing nasional demi mencapai target pembangunan Negara (Mustofa, 2020).

Sesuai dengan UU No 17 Tahun 2023 mengenai Kesehatan, layanan kesehatan meliputi berbagai jenis aktivitas dan/atau serangkaian tindakan yang dilaksanakan secara langsung kepada individu atau komunitas dengan tujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat melalui pendekatan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif. Sistem layanan kesehatan diorganisasi melalui berbagai fasilitas yang dikelola oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. Salah satu contohnya adalah rumah sakit. Fungsi rumah sakit adalah sebagai tempat pelayanan kesehatan yang menyediakan perawatan kesehatan secara menyeluruh untuk individu serta layanan perawatan inap, penanganan keadaan darurat, serta perawatan jalan (Astuti, 2017).

Pelayanan adalah suatu usaha untuk memberikan dukungan atau bantuan kepada individu yang memerlukan. Misalnya, pelayanan kesehatan memberikan layanan yang bertujuan untuk mencegah serta meningkatkan kondisi kesehatan, dan merawat serta menyembuhkan penyakit individu, keluarga, atau masyarakat secara umum. Dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia

Nomor 4 Tahun 2023 yang berkaitan dengan revisi terhadap peraturan sebelumnya, yaitu peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 29 tahun 2022, mengenai pengawasan dan penilaian kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam undang-undang ini, dijelaskan secara rinci makna dari pelayanan, di mana pelayanan publik mencakup serangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, serta peraturan yang memberikan hak kepada setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan tersebut, baik itu barang, jasa, maupun layanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Inovasi dalam penyediaan layanan akan memberikan keuntungan bagi masyarakat sebagai pengguna, dan dengan adanya inovasi, pelayanan akan lebih menarik bagi masyarakat (Anatan & Ellitan, 2009).

Era Globalisasi adalah suatu tuntutan yang muncul seiring dengan kemajuan zaman, di mana berbagai persaingan Kebutuhan manusia yang terus berkembang dan semakin mendesak, terutama dalam sektor kesehatan, menjadikan peran rumah sakit menjadi sangat vital. Rumah sakit bertanggung jawab untuk menghadirkan layanan kesehatan yang mencakup berbagai bidang dan jenis penyakit. Layanan yang disediakan oleh institusi ini merupakan elemen penting dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan. Secara praktis, diharapkan bahwa rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang berkualitas tanpa terkecuali kepada masyarakat yang memerlukan bantuan kesehatan. Oleh karena itu, inovasi dalam pelayanan kesehatan harus terus dilakukan agar kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dapat terpenuhi. Pelayanan itu bersifat sosial dan merupakan wujud dari tindakan baik dalam membantu sesama. Dengan memberikan pelayanan yang sesuai harapan masyarakat dan berkualitas tinggi, rumah sakit mampu memenuhi kebutuhan penggunanya (Gunawan, 2020).

Dalam pelaksanaan otonomi daerah, setiap wilayah menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat merupakan tanggung jawab yang harus diemban. Salah satu langkah untuk mencapai hal tersebut adalah dengan mendirikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di setiap daerah otonom di Indonesia. Inisiatif ini bertujuan agar seluruh warga dapat dengan mudah mendapatkan akses ke layanan kesehatan saat dibutuhkan (Nurwah Daniah, 2019). Sebuah fasilitas medis dibangun dan dioperasikan dengan tujuan memberikan layanan kesehatan melalui berbagai bentuk, termasuk Perawatan, pemeriksaan, dan pengobatan—termasuk tindakan medis serta non-medis—ditentukan berdasarkan diagnosis yang dibutuhkan oleh setiap pasien, sesuai dengan kemampuan fasilitas dan teknologi yang ada di rumah sakit. Lebih jauh lagi, diharapkan rumah sakit dapat menyediakan layanan kesehatan yang efisien, akurat, dan sesuai dengan kemajuan teknologi medis, sehingga mampu berkontribusi sebagai rumah sakit rujukan sesuai dengan tingkatannya (Siregar et al., 2022).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2020, pengklasifikasian rumah sakit dibedakan berdasarkan jenis penyenglenggaraan pelayanan, yang terdiri dari Rumah Sakit Umum (RSU) yang merupakan rumah sakit pemberi layanan kesehatan dalam semua bidang di rumah sakit. Sedangkan Rumah Sakit Khusus (RSK) adalah fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan medisutama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan kekhususannya. Adapun pengelompokan rumah sakit umum berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan rumah sakit, yaitu terdiri dari rumah sakit umum kelas A, B, C, dan D.Rumah Sakit memiliki tugas dan peran strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat, dengan memberikan pelayanan yang bermutu, bertanggung jawab terhadap masyarakat, dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat dan persaingan dengan semakin ketatnya persaingan, rumah sakit dituntut untuk memperbaiki mutu pelayanan yang mereka berikanterutama di wilayah cakupannya masing-masing.

Kepuasan pasien menjadi tolak ukur akan kualitas pelayanan kesehatan, selain itu kepuasan pasien merupakan suatu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelahmenerima pelayanan. Kualitas pelayanan publik merupakan hasil Interaksi dari berbagai aspek, termasuk sistem layanan sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Sebagaimana diketahui lahirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, memiliki tujuan untuk mengatasi permasalahan mengenai pelayanan publik yang ada di Indonesia. Selain untuk mengatasi permasalahan mengenai pelayanan publik, Undang-undang ini pula bertujuan untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat pengguna jasa.

(Solichah Supartiningsih, 2017) menyimpulkan bahwa sebagian keluhan pasien berhubungan dengan keberadaan petugas yang tidak profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan. Selain itu juga karena sulitnya meminta informasi dari tenaga kesehatan terutama dokter dan perawat dan lainsebagainya, yang mencerminkan betapa lemahnya posisi pasien sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan. Salah satu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah pelayanan jasa kesehatan. Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Kota Lubuk Linggau harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sesuai dengan harapan masyarakat. DalamPelaksanaan kesehatan di rumah sakit daerah harus dapat menyajikan layanan yang optimal dan berkualitas tinggi bagi pasien. Keberhasilan rumah sakit tersebut dalam memberikanpelayanan yang berkualitas dapat dinilaidari kepuasan pasien

terhadap pemenuhan kebutuhan dan harapan pasien. Hal ini sesuai dengan tujuan pelayanan publik yang diterapkan berdasarkan standar pelayanan publik, sehingga dapat dibuktikan dengan prestasi yang diraih pada tahun 2023 oleh Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Kota Lubuk Linggau berupa penghargaan tingkat nasional terkait pelayanan publik kategori “Baik Sekali”.

Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Kota Lubuk Linggau merupakan salah satu rumah sakit umum milik instansi Pemerintah Kota Lubuk Linggau yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan terhadap masyarakat berdasarkan Peraturan Daerah Kota Lubuk Linggau Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Lubuklinggau. Pelayanan rawat jalan merujuk pada layanan yang diberikan kepada individu yang datang ke rumah sakittanpa tinggal diruang rawat inap yang bertujuan untuk mengupayakan kesembuhan dan pemulihan pasien secara optimal melalui prosedur dan tindakan yang dapat dipertanggung jawabkan. Pelayanan unit rawat jalan sering diasumsikan kontak pertama pasien dengan rumah sakit. Oleh sebab itu, diperlukan manajemen pelayanan oleh rumah sakit agar mampu mewujudkan kepuasan masyarakat. Manajemen pelayanan kesehatan adalah penerapan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, danpengawasan dalam mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Tentunya tidak terlepas dari proses perencanaan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

Menurut Kusumapradja, dkk pelayanan Perawatan rawat jalan sering kali dianggap sebagai "gerbang awal" menuju rumah sakit, yang dapat memengaruhi pilihan pasien untuk menggunakan layanan rumah sakit tersebut. Jika dalam layanan ini, pasienmendapatkan pelayanan prima yang sesuai atau bahkan dapat melampaui harapan pasien, maka akan terbentuk sikap positif pasien terhadap pelayanan rawat jalan ini. Sikap positif akan berpengaruh kepada keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut, bahkan cenderung akan menjadi pasien yang loyal. Prosedur pelayanan rawatjalan RSUD Siti Aisyah Kota Lubuk Linggau yang mana pada awalnya pasien datang ke RSUDSiti Aisyah Kota Lubuk Linggau harus mendaftarkan diri ke loket pendaftaran terlebih dahulu danmengambil nomor antrian. Bagi pasien umum (mandiri) wajib membeli karcis sedangkan bagi pasien BPJS Kesehatan/ KIS wajib membawa rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama yaitu puskesmas dengan cara mengambil serta menandatangani surat eligibilitas (SEP). Selanjutnya petugas mengambil rekam medispasien. Setelah itu pasien melakukan pemeriksaan vital sign di Nurse station. Kemudian pasien mengantri di poli tujuan untuk dilakukan pemeriksaan atau tindakan. setelah pemeriksaan selesai pasien membawa resep yang diberikan ke bagian farmasi dan menunggu penyerahan obat.

Terkait dengan kewajiban rumah sakit yang tertuang dalam peraturan pemerintahan No. 47 tahun 2021 menetapkan bahwa rumah sakit memiliki kewajiban untuk melaksanakan kegiatan rekam medis. Sedangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 24 tahun 2022, pada pasal 3 ayat 1, juga membahas tentang rekam medistertuang bahwa setiap fasilitas yang di perlukan dalam rangka penyelenggaraan catatan medis. Oleh karena itu, setiap rumah sakit perlu mengelola catatan medis untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan yang perlu diberikan. Rekam medis, berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No 24 tahun 2022, didefinisikan sebagai dokumen yang berisi informasi tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rumah sakit merupakan institusi yang memberikan pelayanan kesehatan dari rawat jalan yang disediakan oleh rumah sakit mencakup berbagai aspek hingga kepada perawatan di rawat inap.berbagai macam poli,mulai dari poli umum dan poli spesialis yang sesuai dengan kelompok kelompok-penyakit penyakit tersebut telah dikelompokkan berdasarkan sumberkeilmuan yang sudah ada.salah satu contohnya penyakit degeneratif yang telah dikelompokkan kedalam spesialis penyakit dalam.

Kendala keterlambatan status datang ke poli dibagian terdepan dalam pelayanan rumah sakit adalah bagian pendaftaran yang masuk kedalam unit rekam medis. Pelayanan rekam medis sebaiknya harus cepat dan tepat agar Pasien dapat segera menerima perawatan yang diperlukan, hal ini disebabkan oleh jumlahpasien yang lama meningkat,terbatasnya jumlah petugas, fasilitas unit yang belum memadai dan petunjuk keluar belum digunakan secara maksimal. Untuk menghindari rasa ketidakpuasan Pasien menjadi fokus utama, sehingga rumah sakit harus mengimplementasikan pelayanan yang unggul. Pelayanan unggul merupakan layanan yang sangat memuaskan atau terbaik bagi pasien, yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dankeinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan. Sesuai dengan Keputusan Menteri (Kepmen) Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 menjelaskan bahwa esensi dari pelayanan publik, contohnya rumah sakit, adalah penyediaan layanan terbaik kepadamasyarakat. Karena, pelayanan yang dilaksanakan secara tidak prima dapat menimbulkan rasa kecewa dan ketidakpuasan pasien. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat dan golongan dari masyarakat dan semua golongan masyarakatmempunyai hak yang sama atas pelayanan - pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2Metodologi Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif (Sugiyono, 2010). Jenis penelitian ini Mengumpulkan data dalam bentuk kalimat dan ilustrasi. Moeloeng dalam (Purnawan, 2014) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata baik tertulis maupun lisan dari individu serta perilaku yang diobservasi. Penelitian kualitatif adalah suatu metode yang dilaksanakan melalui pengamatan menyeluruh yang objektif dan lebih terfokus pada lokasi penelitian. Tipe penelitian ini membutuhkan kemampuan analisis yang tinggi terhadap situasi dan keadaan yang ada di lapangan, terutama hal-hal yang terkait dan menjadi pusat perhatian dari topik penelitian (Sugiyono, 2016). Penelitian yang menggunakan metode deskriptif kualitatif bertujuan untuk menjelaskan dan memahami fenomena yang teridentifikasi dalam studi ini (Sriati, 2013). Rancangan penelitian merupakan strategi rinci yang memaparkan setiap langkah yang diperlukan untuk merencanakan dan melaksanakan proyek penelitian (Jonathan Sarwono, 2006).

3Hasil dan Pembahasan

Manajemen Pelayanan Kesehatan di Unit Rawat Jalan RSUD Siti Aisyah Kotra Lubuk Linggau

1. Identifikasi Persyaratan

RSUD Siti Aisyah Kota Lubuk Linggau mempunyai peran sebagai penyelenggara layanan kesehatan secara menyeluruh dan seimbang agar dapatditerima oleh seluruh lapisan masyarakat, hal ini tidak hanya dianggap sebagai metode penyembuhan tetapi juga berfungsi sebagai langkah pencegahan penyakit yang ditujukan kepada semua orang tanpa membedakan layanan kesehatan, serta harus terjangkau oleh seluruh warga. Syarat-syarat perawatan yang disetujui oleh pasien harus mematuhi prosedur yang telah ditentukan oleh rumah sakit. Ketentuan untuk mendapatkan layanan medis sangatlah mudah diakses oleh pasien. Penjelasan di atas menunjukkan hal ini, di mana hanya dengan membawa identifikasi pribadi dan kartu berobat, pasien sudah bisa menjalani proses berobat seperti JAMKESMAS/ BPJS/KIS/ ASKES, Pasien telah menerima perawatan dan pemeriksaan yang sesuai dengan kondisinya. Ketentuan di RSUD Siti Aisyah Kota Lubuk Linggau adalah langkah-langkah yang wajib diikuti di setiap rumah sakit. Oleh karena itu, diRSUD Siti Aisyah Kota Lubuk Linggau sangat mudah dijumpai Dikatakan di pintu masuk mengenai syarat yang wajib dibawa oleh pasien.

2. Proses Pelayanan Kesehatan

Proses adalah sebuah aktivitas yang melibatkan transformasi dari suatu input ke output yang diharapkan. Untuk menghindari potensi masalah di masa depan, pelayanan harus dilaksanakan dengan baik bagi kedua pihak, baik penyedia maupun penerima pelayanan publik, termasuk dalam pengelolaan pengaduan. Penyampaian layanan sebaiknya diatur sesuai dengan standar pelayanan minimum, agar penerima layanan dapat mengerti cara kerjanya. Proses ini mencakup berbagai prosedur dan penanganan serta indikasi tindakan yang diperlukan. Proses pelayanan kesehatan di RSUD Siti Aisyah Kota Lubuk Linggau berfungsi dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaanlayanan yang adil dan memuaskan bagi pasien, serta kemudahan yang diberikan oleh pegawai dalam membantu pasien mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Dengan demikian, rumah sakit berhasil memberikan kepuasan kepada masyarakat yang memanfaatkan layanan di RSUD Siti Aisyah Kota Lubuk Linggau. Dengan demikian, dapat dikatakan proses pelayanan kesehatan yang berlangsung di RSUD Siti Aisyah Kota Lubuk Linggau telah menunjukkan kualitas yang baik dalam menyajikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Kesediaan dalam menciptakan proses pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat dinilai melalui prosedur atau langkah-langkah dalam memberikan layanankesehatan, kepastian waktu yang digunakan, aturan dan biaya yang telah ditentukan serta keadilan dalam mendapatkan layanan kesehatan.

3. Waktu Tunggu Pasien

Layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat hendaknya memadai, cepat, jelas, dan tepat waktu. Selain itu, layanan yang diberikan harus memiliki kepastian yang jelas dan disiplin dalam hal ketepatan waktu. Masalah penantian saat memberikan layanan tetap menjadi permasalahan umum dalam praktik kesehatan. Waktu tunggu merupakan salah satu unsur dalam dimensi kualitas layanan kesehatan; jika waktu tunggu ini dapat diatur dengan baik, hasil yang dicapai akan berupa kepuasan bagi pelanggan. Untuk memudahkan proses pelayanan kepada pasien, diterapkan suatu sistem peraturan yang bersifat mengikat. Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit selalu mengundang pasien untuk mengantri dan menunggu di ruang yang telah disediakan, guna menjamin pelayanan yang

sama bagi semua pengunjung. Tujuan dari ini adalah untuk melindungi pasien yang berkunjung, terutama bagi mereka yang enggan menunggu dan berharap mendapatkan layanan yang lebih cepat dan khusus. Di RSUD Siti Aisyah Kota Lubuk Linggau yang merupakan pusat penyedia layanan Setiap hari, banyak pasien yang ingin antri untuk mendapatkan perawatan kesehatan. Setelah mendaftar di loket, pasien diminta untuk menunggu. Selanjutnya, mereka akan menunggu untuk menerima panggilan dari poli yang ingin mereka tuju. Waktu tunggu untuk dipanggil di setiap poli biasanya berkisar antara 20 hingga 30 menit.

4. Jenis Pelayanan

Dalam meningkatkan keselamatan dan mutu pada pelayanan kesehatan memerlukan upaya pendekatan dan perubahan agar lebih menjamin keberhasilan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan kesehatan yang berkualitas mempunyai harapan paling besar bagi setiap masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dilakukan melalui kebijakan pembangunan kesehatan. Untuk mewujudkan kebijakan pembangunan kesehatan tersebut diselenggarakan berbagai upaya kesehatan secara terpadu Puskesmas mempunyai peran sebagai penyelenggaraan atau pelaksana pelayanan kesehatan disampaikan secara menyeluruh dan merata agar dapat diakses oleh segala lapisan masyarakat. Tujuannya bukan hanya untuk penyembuhan, tetapi juga untuk pencegahan penyakit yang ditujukan kepada setiap individutanpamembedakan pelayanan kesehatan dan terjangkau oleh seluruh masyarakat. RSUD Siti Aisyah Kota Lubuk Linggau sudah cukup memadai untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan dasar bagi pasien yang berobat. Walaupun masih terdapat banyak antrian yang menunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan berharap agar rumah sakit menambah pegawai agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pasien yang berobat dan cepat terselesaikan pelayanannya.

Kualitas Pelayanan Kesehatan

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, memenuhi harapan pasien merupakan syarat utama untuk menjadikan pelayanan kesehatan yang diberikan semakin berkualitas, serta memenuhi kebutuhan pasien sehingga pasien merasa adanya kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan. RSUD Siti Aisyah Kota Lubuk Linggau memberikan kemudahan terhadap pasien untuk memberikan rekomendasi serta hal-hal yang diharapkan oleh pasien dengan cara menyediakan alamat surel, nomor kontak, serta umpan balik dan saran untuk pasien menyampaikan keinginan dan kepuasan terhadap layanan yangdiberikan tanpa berbicara langsung dengan pegawai rumah sakit.

Menurut (Parasuraman A Parsu et al., 1988) mengemukakan dimensi kualitas jasa berdasarkan lima aspek komponen mutu. Kelima dimensi mutu tersebut, meliputi :

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangible (bukti fisik) adalah kemampuan suatu organisasi publikdalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat. Dimensi ini berkaitan dengan segala sesuatu yang berwujud. Seperti penampilan petugas pemberi layanan, fasilitas fisik, ketersediaan sarana dan prasarana, peralatan yang digunakan (teknologi). Contohnya adalah penampilan petugas/aparatur dalam melayani pasien, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, seperti ruang tunggu yang nyaman, ketersediaan alat pemadam kebakaran, kemudahan jalur evakuasi, kelicinan lantai, kemudian kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan, seperti penggunaan teknologi yang canggih dalam mekanisme antrian dan fasilitas lain yang dimiliki atau disediakan oleh Instalasi Rawat Jalan RSUD Siti Aisyah Kota Lubuk Linggau. Keberadaan penampilan fisik yang menarik akan memberikan keuntungan tersendiri bagimasyarakat. Kenyamanan dan keamanan merupakan suatu aspek yang menjadi penilaian masyarakat atau penerima layanan kesehatan bagi penyedia layanan yaitu Instalasi Rawat Jalan RSUD Siti Aisyah Kota Lubuk Linggau.

Permasalahan yang ditemui dan berkaitan dengan indikator iniyaitu kurang nyamannya ruang tunggu pengambilan obat ataupun ruang sambil menanti pemeriksaan, pasien merasa bahwa jumlah kursi yang ada di ruang tunggu tidak seimbang dengan jumlah pasien yang adahadiruntuk berobat. Banyak pasien yang harus rela menunggu dengan berdiri, menunggu diluar ruangan, dan sampai ada pasien yang rela mengantri dengan keadaan berbaring di atas tempat tidur. Karena keterbatasan kursi di area tunggu, pasien merasakan ketidaknyamanan saat berada di sana, situasi ini disebabkan olehruangan yang selalu ramai dengan pasien, namun ketiadaan pendingin udara menyebabkan pasien merasa gerah dan tidak nyaman berada di dalam ruang tunggu. RSUD Siti Aisyah Kota Lubuk Linggauterletak di area yang ideal dan mudah diakses, ini menjadi salah satu keunggulan bagirumah sakit. Karena dengan mudahnya akses menuju rumah sakit, pasien tidak akan merasa kesulitan saat ingin mendapatkan

pengobatan atau ketika memerlukan bantuan dengan cepat. Cukup dengan transportasi umum yang tersedia, pasien sudah bisa sampai di rumah sakit. Kemudian alat-alat penunjang pelayanan seperti alat pemadam kebakaran sudah tersedia di tempat-tempat tertentu. Lalukemudahanjalurevakuasi sudah ditempatkan ditempat yang strategis, yaitudi pintu masuk utama gedung Instalasi Rawat Jalan dengan lantai yang termasuk ke dalam kategori tidak licin sehingga tidak menimbulkan risiko bagi pasien atau pengunjung lain di tempat perawatan. Selain itu, rumah sakit telah menyediakan wadah untuk masukan dan juga layanan langsung bagi pasien yang ingin menyampaikan kritik atau saran. Dengan media ini, pasien akan merasa lebih mudahdalam mensuarakan pendapatnya megenai pelayanan kesehatan yang diterimanya.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability merupakan kemampuan organisasi untuk memberikan Pelayanan yang memenuhi harapan pelanggan layananterkait dengan ketepatanwaktupelayanan,Ketiadaan kesalahan dalam pemberian layanan, perasaan simpati dari petugas, dan hal-hal lainnya. Aspek ini terkait dengan kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Indikator ini belum sepenuhnya dikatakan baik, terdapat keluhan- keluhan pasien terkait dengan indikator reliability, seperti dokter yang datang terlambat, berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk rumah sakit mencakup waktu mulai pelayanan yang diatur darijam 08.00 WIB. Pada nyatanya, dokter terkadang datang pada saat antrian pasien. Kedatangan pasien cukup signifikan, berkisar antara pukul 10. 00 hingga 11. 00 siang. Situasi ini sangat mengganggu pelayanan kesehatan untuk pasien yang dirawat jalan. Selain itu, kehadiran tenaga medis juga diperhatikan oleh pasien. Masih terdapat petugas yang datang tidak sesuai dengan waktu pelayanan rawat jalan yang telah ditentukan. Selain itu poliklinik yang tersedia di Instalasi Rawat Jalan RSUD Siti Aisyah Kota Lubuk Linggau belum tepatwaktu dalam memulai proses pelayanan kesehatan, pelayanan harus belum datang, tetapi apabila dokter tidak tersedia atau tengah menjalani aktivitas lainterpaksa pelayanan ditutup. Dibalik permasalahan-permasalahan yang ditemui berkaitan dengan indikator ini, nampaknya Instalasi Rawat Jalan RSUD Siti Aisyah Kota Lubuk Linggau sudah melayani pasiennya dengan cukup baik, seperti loket pendaftaran yang selalu buka sesuai dengan jam buka pelayanan yaitu pada jam 08. 00 WIB, di samping itu, petugas tidak ragu untuk memberikan penjelasan mengenai penggunaan obat kepada pasien yang menjalani perawatan jalan, dan juga ketelitian dari dokterdan perawat dalam memeriksa pasien sudah dikatakan baik.

3. Responsiveness(DayaTanggap)

Responsiveness berkaitan dengan menyediakan layanan yang cepat dan responsif adalah bagian penting, di mana penyampaian informasi dilakukan dengan cara yang jelas dan mudah dipahami. Sebagai contoh, kemampuan petugas untuk merespons setiap permintaan dari pengguna layanan atau pemohon sangat penting. Petugas memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat, serta melakukannya dalam waktu yang sesuai. Semua keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan akan ditangani oleh petugas. Permasalahan yang ditemui dan berkaitan dengan indikator ini adalah pertama, seringnya terjadi penundaan pelayanan pasien rawat jalan, hal ini diakibatkan karena dokter yang datang terlambat atau dokter yang berhalangan hadir. Hal ini mengakibatkan pasien yang dirawat di luar harus menunggu dalam waktu yang lama tanpa ada kepastian dan terpaksadatang esok hari jika dokter yang bersangkutan berhalangan hadir. Selain itu, kebanyakan pasien berpendapat bahwa proses pelayanan rawat jalan selalu memakan waktu lebih dari satu jam. Merujuk pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) rawat jalan, seharusnya proses pelayanan pasien rawat jalan harus sudah selesai dalam jangka waktu kurang dalam 60 menit, proses dimulai dari pendaftaran hingga penerimaan obat. Dapat diambil kesimpulan bahwa layanan yang lambat memberikan kesan bahwa pelayanan berlangsung lama. Di sisi positif, pasien mendapatkan pelayanan yang akurat, ditangani oleh dokter yang memiliki keahlian sesuai dengan keluhan kesehatan yang dialami. Pasien juga diberikan resep obat yang sesuai dengan kondisi mereka. Selain itu, petugas di Instalasi Rawat Jalan selalu siap sedia untuk membantu pasien yang memerlukan bantuan.

4. *Assurance*(Jaminan)

*Assurance*berkaitandenganjaminandankepastianyang diperolehdari sikap petugas atau pegawai, komunikasi yang baik, pengetahuan yangdimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan. Contohnya adalah petugasmemberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. RSUD Siti Aisyah Kota Lubuk Linggau dalam memberikan pelayanan kesehatan untuk pasien yang tidak dirawat di rumah sakit telah terbukti dengankeakuratan dokter dalam memberikan diagnosa penyakit

kepada pasien dan kehigienisan alat medis yang tersedia di setiap poliklinik pun terjamin, sehingga pasien merasa aman dan percaya dalam menjalani proses pengobatan di RSUD Siti Aisyah Kota Lubuk Linggau. Selain itu, karena RSUD Siti Aisyah Kota Lubuk Linggau merupakan rumah sakit milik pemerintah, biaya pengobatan di RSUD Siti Aisyah Kota Lubuk Linggau tergolongmurahdanjauhbedadenganbiaya pengobatan di klinik swasta biasanya. Sebagian besar pasien yang mendapatkan perawatan di RSUD Siti Aisyah di Kota Lubuk Linggau adalahindividu yang termasuk dalam kategori pasien dengan status ekonomi menengah ke bawah, sehingga denganmurahnya biaya pengobatan yangtersedia membuat pasientidak merasa keberatan. Selain murahnya biaya pengobatan, pemberian obat kepada pasien sudahlah sesuai dengan penyakit yang diderita pasien, dokter memberikan resep obat sesuai dengan keluhan yang disampaikan Pasien beserta hasil diagnosis dari dokter. Rata-rata yang diperolehpasien pelayanan kesehatan di RSUD Siti Aisyah Kota Lubuk Linggau sudah hampir sesuai dengan harapan para pasien.

5. Emphaty (Empati)

Emphaty adalah memberikan perhatian yang penuh keikhlasan dan bersifat pribadi kepada pengguna layanan diambil untuk memahami keinginan serta kebutuhan merekasecara akurat dan spesifik. Contoh dari dimensi ini adalah petugas mendahulukan kepentingan pengguna layanan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), petugas melayani dan menghargai setiap pengguna layanan. Rasa kepedulian yang diberikan oleh petugas pelayanan sudah cukup baik dalam melayani pasien, namun ada beberapa hal yang harus ditingkatkan lagi dalam melayani pasien, seperti mensetarakan seluruh pasien tanpa harus mendahulukan kerabat, pemberian pelayanan kesehatan rawat jalan diInstalasi Rawat Jalan masih dirasa belum adil bagi sebagian besar pasien. Petugas Instalasi Rawat Jalan dinilai masih memprioritaskan kerabat terlebih dahulu dibandingkan pasien-pasien lain yang lebih dulu mendapatkan nomor antrian membuat pasien tanpa kerabat di rumah sakit terpaksa harus menduduki urutan kedua dalam penerimaan layanan kesehatan.

Selanjutnya, pengiriman obatuntukpasienUmumdanBPJSjelasdibedakan,seperti yangsudah diketahui pasien BPJS kebanyakan menerima obat generik, karena ini sudah ditentukan oleh pemerintah. Tapi pada dasarnya obat yang diberikan kepada setiap pasien merupakan obat yang terbaik bagi pasien tersebut, cepat atau lambatnya reaksi dari obat tersebut tergantung kepada kondisi setiap pasien itu sendiri. Berkaitan dengan petugas di Instalasi Rawat Jalan RSUD Siti Aisyah Kota Lubuk Linggau dinilai tidak bersikap ramah kepada pasien, kurangnya senyum dan tegur sapa menjadikan Citra petugas dianggap kurang positif oleh pasien. Namun baiknya adalah dokter sudah menjalankan tugasnya dengan baik, dokter memeriksa pasien dengan sepenuh hati tanpa adanya perasaankeberatan dengan penyakit yang dimiliki pasien, seorang dokter diharuskan profesional dalam menjalankan tugasnya dan mengobati pasien yang sakit merupakan tugas utama seorang dokter. Lalu perawat dinilai sudah menjalankan tugasnya dengan baik, perawat memeriksa pasien dan membantu dokter dengan rasa tulus tanpa adanya mengetahui secara akurat perkembangan kesehatan mereka. Penting bagi petugas untuk selalu memperoleh informasi terbaru mengenai pasien, karena hal ini berperan penting dalam proses terapi yang sedang dilakukanmelihat perkembangan pasien mengenai penyakit yang diderita pasien.

4Kesimpulan

Berdasarkan temuan yang penulis peroleh melalui analisis terhadap informasi dan penjelasan yang diterima, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa berdasarkan hasil penelitian yang didapat Instalasi Rawat Jalan RSUD Siti Aisyah Kota Lubuk Linggau masih perlu memperhatikan beberapa faktor yang berhubungan dengan kenyamananserta kebutuhan bagi pasien yang menjalani rawat jalan mencakup peningkatan fasilitas dan infrastruktur di area tunggu, perhatian lebih pada kebersihan toilet, ketepatan waktu dalam layanan, serta kinerja dari petugastermasuk dokter dan perawat, meningkatkan sikap ramah petugas, serta memberikan perlakuan yang setara kepada setiap pasien.

5 Daftar Pustaka

Anatan, L., & Ellitan, L. (2009). *Manajemen Inovasi Transformasi: Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Alfabeta.

Aprilia, C. (2018). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN MENTERI KESEHATAN NOMOR 82 TAHUN 2013 TENTANG SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT DALAM RANGKA PENINGKATAN PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT TINGKAT II PUTRI HIJAU KESDAM I/BB MEDAN*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, *1*(1), 51–57.

Gunawan, H. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin*.

Jonathan Sarwono. (2006). *Metode penelitian kuantitatif & kualitatif*. Graha Ilmu.

Mustofa, A. dkk. (2020). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*.

NURWAH DANIAH. (2019). *RESPONSIVITAS DALAM PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH K.H. HAYYUNG KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR*.

Parasuraman A Parsu, A. Zeithaml, V., & L Berry, L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12–40.

Purnawan, H. (2014). TRANSFORMASI PT. JAMSOSTEK (PERSERO) MENJADI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN DI KANTOR CABANG DARMO SURABAYA (Studi Pada Implementasi Peraturan Presiden Nomor 109 Tahun 2013 Tentang Penahapan Kepesertaan Jaminan Sosial). *Publika*, *2*(3). http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/8372

Siregar, B., Sakti, B., Darmawi, E., Purnawan, H., & Harmiati. (2022). Implementation of Regulation of the Minister of Health Number 10 of 2021 in Giving Vaccines (Study at Bhayangkara Hospital Bengkulu) Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 10 Tahun 2021 Dalam Pemberian Vaksin (Studi di Rumah Sakit Bhayangkara B. *Journal of Social Science and Humanities*, *1*(1), 19–28.

Solichah Supartiningsih. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 9–15.

Sriati. (2013). Metode Penelitian Sosial. In *Unsri Press* (1st ed., Issue 1).

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Kualitatif Dan R & D*. ALFABETA.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R &Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D.Bandung:Alfabeta. In *Bandung:Alfabeta.* (p. 118).