



WIDYA PUBLIKA

JURNAL ILMIAH MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS NGURAH RAI

KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUD KABUPATEN BULELENG BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT

Made Yusnita Sari¹ dan Gede Sandiasa²

¹RSUD Kabupaten Buleleng, Universitas Panji Sakti Singaraja,
email: madeyusnitasari@gmail.com

² RSUD Kabupaten Buleleng, Universitas Panji Sakti Singaraja,
email : sandiasagede1970@gmail.com

Abstract

Quality is a form of measurement of a service value that has been received by consumers and the dynamic conditions of a product or service in meeting consumer expectations. Based on the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number: 129/Menkes/SK/II/2008 concerning Minimum Service Standards for Hospitals, these minimum service standards are intended to provide guidance for regions in carrying out implementation planning and control as well as supervision and accountability for the implementation of hospital minimum service standards. . The research was conducted at the Buleleng Regency General Hospital. The purpose of the study was to determine the quality of service in the Outpatient Installation of the Buleleng District Hospital and to determine the efforts made to improve the quality of service in the outpatient installation of the Buleleng District Hospital. Qualitative descriptive methods were used in collecting and processing data and explaining the results of data analysis. Data analysis using Miles Huberman interactive analysis. The results of this study indicate that the quality of service at the Outpatient Installation of Buleleng District Hospital has met the expectations of the community in terms of the achievement of Minimum Service Standards, most of which have reached the target although there are several indicators that still need to be improved. Various efforts have also been made to improve service quality, including efforts in terms of human resource development and service development which are expected to provide optimal services to the community.

Keywords: *Quality, Outpatient Installation, Minimum Service Standards*

Abstrak

Kualitas adalah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar pelayanan minimal ini dimaksudkan agar tersedianya panduan bagi daerah dalam melaksanakan perencanaan pelaksanaan dan pengendalian serta pengawasan dan pertanggungjawaban penyelenggaraan standar pelayanan minimal rumah

sakit. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng. Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Buleleng dan untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Buleleng. Metode deskriptif kualitatif digunakan dalam mengumpulkan dan mengolah data serta menjelaskan hasil analisis data. Analisis data menggunakan analisis interaktif Miles Huberman. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Buleleng telah memenuhi harapan masyarakat dilihat dari capaian Standar Pelayanan Minimal, dimana sebagian besar telah mencapai target meskipun ada beberapa indikator yang masih perlu diperbaiki. Berbagai upaya juga telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan meliputi upaya dalam hal pengembangan SDM maupun pengembangan pelayanan yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas, Instalasi Rawat Jalan, Standar Pelayanan Minimal

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan masyarakat akan jasa layanan kesehatan semakin hari semakin meningkat. Hal itu disebabkan karena semakin tingginya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan. Kesehatan adalah hak asasi manusia dan sekaligus investasi untuk keberhasilan pembangunan bangsa. Untuk itu diselenggarakan pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan berkesinambungan, dengan tujuan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Rumah Sakit adalah bagian yang integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang dikembangkan melalui perencanaan pembangunan kesehatan. Rumah Sakit sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Dalam penyelenggaraan pelayanan yang menyangkut masyarakat umum sebagai pelayanan publik tidak luput dari norma, aturan, standar, dan ukuran yang harus dipenuhi agar dapat menjalankan pelayanan secara akuntabel, bisa dipertanggungjawabkan dan berkinerja tinggi.

RSUD Kabupaten Buleleng merupakan rumah sakit pemerintah yang menjalankan tugas pokok dan fungsinya berdasarkan Peraturan Bupati Buleleng No. 60, tahun 2008. RSUD Kabupaten Buleleng mempunyai tugas pokok membantu tugas-tugas Bupati dalam bidang pelayanan kesehatan yang meliputi upaya penyembuhan, pemulihan, pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng merupakan rumah sakit rujukan di Bali Utara yang menyediakan berbagai pelayanan, baik pelayanan kesehatan maupun pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan meliputi pelayanan kesehatan medik, pelayanan kesehatan penunjang medik, fisiotherapi dan pelayanan keperawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan rawat inap. Dalam perkembangannya, RSUD Kabupaten Buleleng tidak hanya memberikan pelayanan yang bersifat kuratif, tapi juga pemulihan. Keduanya dilaksanakan secara terpadu melalui upaya promosi kesehatan dan pencegahan. Sedangkan pelayanan administrasi dilaksanakan untuk mendukung manajemen pelayanan (termasuk penyelesaian rekam medis pasien), administrasi manajemen termasuk manajemen keuangan baik pendapatan maupun belanja untuk kebutuhan operasional RS. Atas dasar itu, pelayanan kesehatan di RS merupakan pelayanan kesehatan yang komprehensif dan holistik.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng sebagai rumah sakit rujukan di daerah Bali utara, selalu berkomitmen dan mengupayakan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pelayanan kesehatan yang telah dilakukan setiap tahunnya dievaluasi dan dilaporkan secara periodik dengan mengedepankan pencapaian kinerja dan pelayanan di semua instalasi rumah sakit yang diukur melalui capaian Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Laporan capaian Standar Pelayanan Minimal merupakan bentuk pertanggungjawaban terhadap aktivitas rumah sakit yang pada akhirnya akan menjadi tolak ukur keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Hal ini selaras dengan keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 / Menkes / SK / II / 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dan Peraturan Bupati no 11 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng, dimana mewajibkan Rumah Sakit untuk melaporkan segala bentuk aktivitas pelayanan di Rumah Sakit melalui pengukuran 22 jenis pelayanan baik dari segi pelayanan, sarana dan prasarana, administrasi, maupun SDM itu sendiri. RSUD Kabupaten Buleleng melakukan penilaian mutu berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit salah satunya yaitu bidang rawat jalan. Pelayanan Rawat Jalan merupakan salah satu unit

yang penting karena dapat menentukan mutu suatu rumah sakit. Hampir seluruh rumah sakit di negara maju kini meningkatkan mutu pelayanan terhadap pasien rawat jalan, hal ini disebabkan karena jumlah pasien rawat jalan yang jauh lebih besar dari pasien rawat inap. sehingga dapat dikatakan bahwa pasien rawat jalan merupakan sumber pangsa pasar yang besar dan merupakan faktor kunci di dalam peningkatan finansial rumah sakit yang berguna untuk kelangsungan operasional jangka panjang rumah sakit.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Bagaimana kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Buleleng berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit ?, 2) Bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Buleleng ?

II. TINJAUAN PUSTAKA

Dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Lewis dan Gilman (2005) dalam Hayat (2017:21) pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Menurut Rohman (2010:3) Pelayanan Publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya. Sedangkan menurut Roth dalam Istianto (2011:106) Pelayanan Publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan, jika untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah contohnya “museum” atau untuk pribadi yang menyediakan yaitu swasta contohnya “restaurant”.

Kemudian Menurut Sinambela (2010:5) Pelayanan Publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Berdasarkan beberapa definisi tersebut maka peneliti menyimpulkan bahwa Pelayanan Publik adalah serangkaian proses untuk mencapai tujuan tertentu atau melaksanakan ketentuan perundang-undangan. Menurut Tjiptono & Chandra (2011 : 164), Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya.

Maka dari itu yang dimaksud kualitas adalah apabila beberapa faktor dapat memenuhi harapan konsumen seperti pernyataan tentang kualitas oleh Goetsh dan Davis dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 164), “Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan”. Berdasarkan beberapa definisi ini dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapkan konsumen. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2011:174-175) terdapat lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan pedoman oleh pelanggan dalam menilai kualitas jasa, yaitu: berwujud (*tangible*), empati (*emphaty*), keandalan (*reliability*), kerespnsifan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*). Menurut Tjiptono & Chandra (2011 : 164), Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*).

Pelayanan rawat jalan yang bermutu dapat memberikan persepsi tingkat mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan bagi pelanggan, karena diasumsikan kontak pertama pelanggan dengan rumah sakit adalah melalui unit rawat jalan sehingga mutu instalasi rawat jalan harus didesain sedemikian rupa

oleh rumah sakit agar mampu mewujudkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar minimal rawat jalan adalah sebagai berikut :

1. Dokter yang melayani pada poliklinik spesialis harus 100% dokter spesialis.
2. Rumah sakit setidaknya harus menyediakan pelayanan klinik anak, klinik penyakit dalam, klinik kebidanan, dan klinik bedah.
3. Jam buka pelayanan adalah pukul 08.00 – 13.00 setiap hari kerja, kecuali hari Jumat pukul 08.00 – 11.00.
4. Waktu tunggu untuk rawat jalan tidak lebih dari 60 menit.
5. Kepuasan pelanggan lebih dari 90%.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu suatu bentuk penelitian berdasarkan informasi yang berupa kata-kata dari informan yang kemudian dianalisis menjadi sebuah informasi yang bermakna dan memiliki arti. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Wadir Pelayanan, Kepala Instalasi Rawat Jalan, Kepala Bagian Pelaporan dan Informasi, Kepala Bagian Umum dan SDM, para perawat di Instalasi Rawat Jalan dan bagian terkait serta pengunjung (pasien) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Buleleng. Dalam hal ini jumlah informan tidak dibatasi melainkan disesuaikan dengan tingkat kejenuhan data, dalam artian pengembangan informan dihentikan jika data yang terkumpul telah mampu memecahkan dan menjawab masalah penelitian secara akurat dan tuntas. Hal pertama yang dilakukan sebelum memulai seluruh tahapan penelitian kualitatif adalah menetapkan *research question* atau fokus penelitian.

Menurut Moleong, (2000:28), fokus penelitian kualitatif berkaitan erat dengan rumusan masalah, masalah penelitian dijadikan acuan dalam menentukan fokus penelitian, sehingga fokus penelitian dapat berkembang atau berubah sesuai dengan pola pikir yang bersifat “emerial induktif” (kenyataan dan induktif) segalanya ditentukan dari data yang sebenarnya diperoleh di lapangan. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan rawat jalan berdasarkan capaian Standar Pelayanan Minimal di RSUD Kabupaten Buleleng, yang meliputi ketersediaan pemberi pelayanan di klinik spesialis, ketersediaan pelayanan, jam buka pelayanan, waktu tunggu pelayanan, kepuasan pelanggan. Dimana hal ini berpedoman pada lima dimensi kualitas pelayanan, antara lain *tangible* (berwujud), *emphaty* (empati), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (keresponsifan), *assurance* (keyakinan).
2. Upaya – upaya yang dilakukan dalam mewujudkan pemenuhan capaian Standar Pelayanan Minimal sebagai bentuk upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terhadap masyarakat, yang meliputi upaya pengembangan SDM dan pengembangan pelayanan.

Penelitian ini mengambil lokasi di RSUD Kabupaten Buleleng, tepatnya di Jalan Ngurah Rai No 30 Singaraja. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, metode wawancara dan metode pemanfaatan dokumen. Keabsahan data dalam suatu penelitian kualitatif merupakan suatu standar untuk melihat derajat kepercayaan atau kebenaran hasil penelitian. Menurut Moleong (2007), bahwa untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Teknik pemeriksaan ini didasarkan pada empat kriteria yaitu kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), dan kepastian (*conformability*). Sedangkan metode analisis data pada penelitian ini menggunakan metode analisis data model interaktif, yaitu dimulai dari kegiatan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan / verifikasi. Keempat cara analisis data tersebut saling berhubungan dan berlangsung terus menerus selama penelitian dilakukan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Buleleng berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit

Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan nomor 129 / Menkes / SK / II /2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dan Peraturan Bupati nomor 11 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal RSUD Kabupaten

Buleleng dimana mewajibkan rumah sakit untuk melaporkan segala bentuk pelayanan di rumah sakit melalui pengukuran beberapa indikator. Adapun indikator – indikator yang harus dicapai di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Buleleng antara lain :

1. Indikator Ketersediaan Pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil wawancara serta observasi yang dilakukan penulis, ketersediaan pelayanan medik dasar, seperti pelayanan klinik anak, penyakit dalam, kebidanan dan klinik bedah sudah tersedia dan pelayanan dilakukan setiap hari kerja mulai pukul 08.00 sampai selesai. Dari keterangan-keterangan yang penulis peroleh berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat dikatakan bahwa ketersediaan pelayanan di RSUD Kabupaten Buleleng sudah sesuai dengan standar menurut Permenkes No. 340/MENKES/PER/III/2010 tentang klasifikasi RS tipe B. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2011:174-175) terdapat lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan pedoman oleh pelanggan dalam menilai kualitas jasa, salah satunya yaitu *tangible* (berwujud) yang meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan dan personil.

2. Indikator Pemberi Pelayanan di Klinik Spesialis.

Berdasarkan hasil pelaporan Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan RSUD Kabupaten Buleleng, indikator pemberi pelayanan di klinik spesialis sudah tercapai 100%. Hal ini berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan serta hasil observasi penulis di lapangan bahwa pelayanan di klinik spesialis dilakukan oleh dokter spesialis yang sesuai dengan bidang keilmuannya sehingga klinik spesialis dapat dilayani oleh dokter spesialis yang sesuai dengan spesialisasinya. Jadi masyarakat akan merasa yakin dan percaya serta tidak ada keraguan untuk berobat ke RSUD Kabupaten Buleleng. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2011:174-175) terdapat lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan pedoman oleh pelanggan dalam menilai kualitas jasa, salah satunya adalah keyakinan (*assurance*), yaitu Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Tabel 4.1.
Daftar Dokter Spesialis di Instalasi Rawat Jalan RSUD
Kabupaten Buleleng

No	Kualifikasi	Nama
1	Dokter Spesialis obstetri ginekologi	dr.Ketut Suardana,Sp.OG
		dr.Komang Hendra Prasetya,M.Biomed
		dr.I Made Rai Raditya,M.Biomed,Sp.OG
		dr.Dewa Ketut Sukarta,Sp.OG
2.	Dokter Spesialis Jantung	dr.Ketut Susila,Sp.JP
		Dr.Putu Kiki Wulandari,M.Biomed,Sp.JP
3.	Dokter Spesialis Penyakit Dalam	dr.Putu Arya Nugraha,Sp.PD
		dr.I Ketut Andriyasa,Sp.PD
		dr.Made Widiastika,Sp.PD
		Dr.Dwiputra Yogi Pramarta,M.Biomed,Sp.PD
4.	Dokter Spesialis Anak	dr.K.Ngurah Alit,Sp.A
		dr.Nyoman Suciawan,Sp.A
		dr.Tri Apriastini,M.Biomed
5.	Dokter Spesialis Mata	dr.Nyoman Sekarsari,Sp.M
		dr.IGN Anom Supradya,Sp.M
		dr.Ayu Thea Primanita M,Sp.M
6.	Dokter Spesialis Gigi	drg.Putu Mariati K.D,Sp.KG
	Dokter Gigi	drg.Handy Sucita
		drg.P.Gia Puspawati
		drg.I Made Yudha Suarsika
		drg.IGA.Ririn Rahayu
7.	Dokter Spesialis Kulit dan Kelamin	Dr.K.Suteja Wibawa,Sp.KK
		Dr.Harry Supradnyan,M.Biomed,Sp.KK
8.	Dokter Spesialis Saraf	dr.Kepakisan Tusan,Sp.S
		Dr.I Made Phala Kesanda,M.Biomed,Sp.S
		dr.L.P Lina Kamelia,Sp.S
9.	Dokter Spesialis Jiwa	dr.K.Gunawan Landra,Sp.KJ
	Psikolog	Ni Made Ayunda Darma Tirsana,Mpsl,Psykologi
10.	Dokter Spesialis Paru	dr.Dewi N Markhaban,Sp.Paru
11.	Dokter Spesialis THT	dr.I.B. Yudi Mahayana,Sp.THT
		dr.Nyoman Agus Juliana,Sp.An

No	Kualifikasi	Nama
12.	Dokter Spesialis Anestesi	dr.Gd.Nova Wirahjasa,Sp.An
		dr.I Gede Suryawan,Sp.An
		dr.Gede Darmayasa,Sp.An
13.	Dokter Spesialis Bedah	dr.Cokorda Gde Partha,Sp.BKBD
		Dr.Putu Ratih Dian Pardani,Sp.U
		dr.Ketut Suparna,Sp.B(K).onk
14.	Dokter Spesialis Orthopedi	dr.Ekanova Dharmapala,Sp.OT
		dr.IGN.Kusuma Yadnya,M.Biomed,Sp.OT

Sumber: Data Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng 2020

Dari hasil penelitian penulis dapat dikatakan bahwa RSUD Kabupaten Buleleng telah memenuhi target indikator Standar Pelayanan Minimal tentang pemberi pelayanan di klinik spesialis dimana hal tersebut dapat meningkatkan kepercayaan pasien dalam memilih pelayanan kesehatan karena merasa aman terhadap keprofesionalan pelayanan yang diberikan, selain itu kemampuan dokter dalam memberikan pelayanan yang profesional juga akan meningkatkan kunjungan ulang pasien.

Tabel 4.2.
Kunjungan Rawat Jalan RSUD Kabupaten Buleleng tahun 2019

Bulan	Rawat Jalan		
	Baru	Lama	Total
Januari	2241	7020	9261
Februari	680	5747	6427
Maret	637	5582	6219
April	509	5811	6320
Mei	706	6356	7062
Juni	417	5683	6100
Juli	406	6060	6466
Agustus	324	6053	6377
September	366	6163	6529
Oktober	391	6010	6401
November	366	5397	5763
Desember	406	5626	6032
TOTAL	7449	71508	78957

Sumber: Bagian Pelaporan dan Informasi RSUD Kabupaten Buleleng

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kunjungan lama pasien rawat jalan jumlahnya lebih banyak dibandingkan pasien baru. Hal ini menggambarkan

bahwa banyaknya kunjungan ulang pasien yang berobat ke RSUD Kabupaten Buleleng disebabkan karena yakin akan keprofesionalan pemberi pelayanan di RSUD Kabupaten Buleleng.

3. Indikator Jam Buka Pelayanan. Indikator Jam Buka Pelayanan di RSUD Kabupaten Buleleng berdasarkan pelaporan Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan menunjukkan pencapaian 100% dan sudah memenuhi target. Namun berdasarkan observasi dan hasil wawancara dengan informan didapatkan informasi bahwa jam buka pelayanan yang minimal dilaksanakan pada pukul 08.00-13.00 setiap hari kerja kecuali hari Jumat yaitu pukul 08.00-11.00 masih mengalami keterlambatan dimana sebagian pelayanan baru dimulai setelah jam delapan. Hal itu disebabkan keterlambatan kedatangan dokter ke poli rawat jalan dikarenakan dokter harus melakukan *visite* pasien terlebih dahulu. Namun berdasarkan kebijakan RSUD Kabupaten Buleleng waktu tutup pelayanan rawat jalan bisa menjadi lebih lama dari Standar Pelayanan Minimal, dimana pelayanan akan tutup jika pasien telah habis. Yang dibatasi adalah waktu pendaftaran pasien yaitu maksimal pukul 12.00 kecuali hari Jumat yaitu pukul 11.00. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2011:174-175) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan pedoman oleh pelanggan dalam menilai kualitas jasa, salah satunya adalah *responsiveness* yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap.
4. Indikator Waktu Tunggu Pelayanan. Indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan berdasarkan hasil pelaporan Standar Pelayanan Minimal RSUD Kabupaten Buleleng menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan belum memenuhi target. Hal ini juga diperkuat berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan dan hasil observasi di lapangan yaitu di beberapa poliklinik waktu tunggu pelayanannya masih lebih dari 60 menit, hal tersebut disebabkan karena keterlambatan dokter pemberi pelayanan yang harus melakukan *visite* pasien terlebih dahulu di ruang rawat inap, selain itu lamanya proses pencarian dan pengiriman berkas juga mempengaruhi waktu tunggu dimana jika berkas pasien belum dikirim ke masing-masing poli maka pasien belum dapat dilayani. Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2011

- : 180), kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Waktu tunggu yang lama tidak hanya memberikan efek ketidakpuasan bagi para pasien tapi juga akan memberikan efek buruk bagi keselamatan pasien.
5. Indikator Kepuasan Pelanggan. Kepuasan pelanggan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Buleleng sesuai dengan hasil laporan Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan telah mencapai target yaitu sebesar 99,05% dimana standarnya adalah 90%. Meskipun berdasarkan hasil observasi dan wawancara ada beberapa keluhan dari pelanggan mengenai waktu tunggu pelayanan yang lama, kemudian keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah namun hal tersebut telah dapat segera ditindaklanjuti. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2011 : 157), terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

4.2 Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Buleleng

RSUD Kabupaten Buleleng memiliki misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu melalui sumber daya manusia yang profesional dengan mengutamakan keselamatan pasien. Akan tetapi masih ditemukan masalah yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang optimal dilihat dari keluhan pelanggan yang masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Tujuan dari instalasi rawat jalan adalah mengupayakan kesembuhan dan pemulihan pasien secara optimal melalui prosedur dan tindakan yang dapat dipertanggungjawabkan (Standar Pelayanan Rumah Sakit, Dirjen Yanmed Depkes

RI thn 1999). Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan diperoleh data upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Buleleng adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan komunikasi dan koordinasi antara seluruh karyawan rumah sakit sebagai upaya untuk meningkatkan disiplin, etika dan tanggung jawab sehingga terbangun kerjasama dan komitmen bersama dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat, mengingat masih lemahnya disiplin, etika, dan tanggung jawab karyawan rumah sakit sehingga dapat mempengaruhi kelancaran pelayanan kesehatan.
- 2) Membuat usulan anggaran baik ke propinsi maupun pusat untuk mendukung program kegiatan investasi seperti pengadaan alat kesehatan maupun fisik bangunan RS.
- 3) Melakukan perekrutan dokter spesialis maupun sub spesialis untuk memenuhi standar kualifikasi RS tipe B. Peningkatan kualifikasi dan keterampilan melalui pengiriman SDM untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan.
- 4) Untuk mengatasi terbatasnya stok obat, upaya yang telah dilakukan yaitu: meningkatkan komunikasi dengan penyedia; mempercepat batas waktu pesanan ke penyedia; melaksanakan manajemen safety stok dengan baik; melakukan koordinasi dengan pihak terkait seperti depo farmasi Dinas Kesehatan untuk mengatasi kekosongan obat.
- 5) Meningkatkan kenyamanan di Instalasi Rawat Jalan dengan menambah fasilitas pelayanan, seperti menambah kursi tunggu yang nyaman, dll

Dengan dilakukan upaya-upaya tersebut diatas diharapkan RSUD Kabupaten Buleleng mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan hal – hal sebagai berikut :

1. Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan RSUD Kabupaten Buleleng telah memenuhi standar, yaitu adanya dokter spesialis yang sesuai dengan spesialisasinya, ketersediaan pelayanan, petugas kesehatan, petugas administrasi, dan fasilitas kesehatan lainnya sudah tersedia dan jam buka pelayanan mencapai 100%. Dari sisi waktu tunggu pelayanan belum terpenuhi sebab dokter datang terlambat karena harus *visite* pasien rawat inap terlebih dahulu.
2. Upaya-upaya telah dilakukan RSUD Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan, yaitu upaya pengembangan pelayanan dan pengembangan SDM. Dengan upaya – upaya tersebut RSUD Kabupaten Buleleng dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, saran-saran yang dapat penulis berikan kepada pihak RSUD Kabupaten Buleleng, antara lain :

1. Menambah ruangan dan rak penyimpanan berkas rekam medis pasien sehingga berkas pasien dapat ditata dengan lebih rapi dan proses pencarian berkas pasien dapat dilakukan lebih cepat dan mudah.
2. Manajemen RSUD Kabupaten Buleleng sebaiknya lebih meningkatkan tingkat kepatuhan dokter dalam melakukan jam *visite* dan jam praktek di poliklinik dengan membuat peraturan yang tegas dengan sistem *reward* dan *punishment* dari Direktur dengan Kepala Bagian Umum dan SDM dan Pelayanan Medik sehingga tidak mengganggu jam buka pelayanan di poliklinik.
3. Peningkatan kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan dapat lebih dikembangkan dengan tindak lanjut berupa langkah – langkah yang inovatif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

Ainur Rohman, Ahmad & dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.

- Arikunto. 1991. *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. Reneka Cipta.
- Azwar, S. 2011. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Dirjen Yanmed Depkes RI thn 1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit.
- Hadi, Sutrisno. 2002. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Ilyas Y. 2001. *Kinerja, Teori, Penilaian dan Penelitian*. Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi Masyarakat Fakultas Kesehatan Universitas Indonesia
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Keputusan Menteri Kesehatan No.66/Menkes/II/1987 tentang Pengertian Pelayanan Rawat Jalan
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Miles, Matthew B. & A. Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI-Press.
- Moenir. H.AS.2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy.2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Moleong, Lexy. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Bupati Buleleng No. 60, tahun 2008.
- Peraturan Bupati no 11 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng

Profil RSUD Kabupaten Buleleng tahun 2019.

Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono dan Chandra . 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi

Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-Undang RI No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.