

# Penilaian Dimensi Kualitas Layanan Internal dengan Menggunakan Metode Topsis untuk Peningkatan Kualitas Layanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan

Oleh:

Siti Aisyah Lutfiyah

Resta Dwi Yuliani

D-IV Manajemen Informasi Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Mei, 2024

# Pendahuluan

Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009, didefinisikan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan individu secara keseluruhan yang mencakup rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU No. 44 Tahun 2009).

Pelayanan Rawat Jalan dikenal sebagai Pelayanan kesehatan kepada pasien untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi dan pelayanan medis lainnya yang tidak memerlukan rawat inap pasien. Petugas pendaftaran rawat jalan dituntut cepat dan tepat dalam mencatat data pasien, dengan adanya sistem informasi dapat mempermudah dan mempercepat layanan serta mengurangi kesalahan pengolahan data (B.Hardianti & P I Listyorini, 2019)

# Pendahuluan

Kualitas pelayanan / service quality merupakan penilaian terhadap harapan pelanggan dengan hasil kinerja, cara petugas dalam melakukan pelayanan untuk membuktikan bahwa rumah sakit memiliki mutu yang baik. Didalam pelayanan sesuatu dikatakan bermutu tinggi ketika sesuatu tersebut dianggap lebih baik, lebih cepat, karena sebagian pelanggan mengartikan layanan kesehatan bermutu adalah layanan yang memuaskan pelanggan (I.B. R. Jaya, 2022)

Keputusan Menteri Kesehatan nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang ditetapkan di TPPRJ waktu tunggu di rawat jalan kurang dari 60 menit dengan waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan kurang dari 10 menit (Menkes No. 129/Menkes/SK/II/2008).

# Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Bagaimana Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan?

# Metode Penelitian



# Hasil & Pembahasan

- **Dimensi tangibles** (Berwujud/Nyata) mencakup fasilitas fisik, kelengkapan, dan material yang digunakan rumah sakit, serta penampilan karyawan.

No	Indikator Tangibles	Persentase (%)	Kategori
1	Kebersihan diruang tunggu pendaftaran rawat jalan	54,71%	Cukup Puas
2	Petugas pendaftaran rawat jalan selalu berpenampilan rapi	56,29%	Cukup Puas
3	Fasilitas tambahan seperti televisi, koran, majalah agar pasien tidak bosan saat menunggu antrian	45,86%	Cukup Puas
4	Tersedianya papan informasi seperti alur pendaftaran pasien	53,14%	Cukup Puas
5	Tersedianya perlengkapan alat yang siap dipakai seperti komputer ,jaringan internet, mesin APM, pengeras suara, lcd yang menampilkan antrian	55,86%	Cukup Puas
6	Tersedianya ac agar ruangan menjadi sejuk	53,86%	Cukup Puas
7	Tersedianya tempat duduk di ruang tunggu yang mencukupi	49,86%	Cukup Puas
Jumlah		52,80%	Cukup Puas

Dari hasil pengamatan di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan masih belum memenuhi kebutuhan pasien seperti terbatasnya jumlah koran, majalah, mainan anak, dan televisi lebih baik dimanfaatkan sebagai hiburan pasien saat menunggu antrian pendaftaran. Maka dari itu, diharapkan agar tempat pendaftaran pasien dapat meningkatkan bukti fisik/nyata yang ada saat ini.

Tabel 3.2 Penilaian Kualitas/ Mutu Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Tangibles*

# Hasil & Pembahasan

- **Dimensi reliability** (kehandalan) adalah kemampuan suatu institusi untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun.

No	Indikator Reliability	Persentase (%)	Kategori
1	Petugas pendaftaran memberikan informasi tentang alur pendaftaran pasien	63,83%	Puas
2	Petugas pendaftaran memberi informasi tentang syarat pendaftaran pasien BPJS/ Umum	65,33%	Puas
3	Petugas pendaftaran rawat jalan melakukan pelayanan dengan tepat dalam melayani pasien sesuai dengan standart pelayanan minimal	64,50%	Puas
4	Prosedur pengadministrasian serta pembayaran yang tidak sulit	65,17%	Puas
5	Kesesuaian atas pelayanan yang diberikan dengan yang diinformasikan	65,83%	Puas
6	Ketepatan waktu dalam mendaftarkan pasien	59,67%	Puas
Jumlah		64,06%	Puas

**Tabel 3.3** Penilaian Kualitas/ Mutu Pelayanan Berdasarkan Dimensi Reliability

Dari hasil pengamatan di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan ketepatan waktu dalam mendaftarkan pasien sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Menurut **Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 129 Tahun 2008** tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis adalah kurang lebih 60 menit.

Untuk meminimalisir permasalahan tersebut, perlu adanya informasi seputar pelayanan rawat jalan yang terpampang di dinding khususnya di area ruang tunggu pasien rawat jalan dan memberikan edukasi seputar pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan melalui call center atau lewat aplikasi online untuk menghindari penumpukan pasien apabila terjadi trobel pada jaringan.

# Hasil & Pembahasan

- **Dimensi responsiveness** (ketanggapan) adalah kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu para pasien, dan merespon, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan.

No	Indikator Responsiveness	Persentase (%)	Kategori
1	Petugas pendaftaran rawat jalan melayani dengan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun)	78,00%	Puas
2	Petugas pendaftaran selalu mengingatkan pasien agar membawa kartu berobat setiap kali berobat	78,80%	Puas
3	Petugas pendaftaran rawat jalan tanggap dalam membantu pasien yang datang	76,40%	Puas
4	Petugas pendaftaran rawat jalan selalu siap membantu pasien apabila ada kesulitan	76,60%	Puas
5	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien	80,20%	Puas
Jumlah		78,00%	Puas

Dimensi responsiveness atau ketanggapan termasuk kedalam kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan yang cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan. Artinya, petugas diharapkan mampu mempertahankan sikap tanggap berkesinambungan guna meningkatkan mutu kualitas dari pelayanan yang ada di tempat pendaftaran rawat jalan.

**Tabel 3.4** Penilaian Kualitas/ Mutu Pelayanan Berdasarkan Dimensi Responsiveness



# Hasil & Pembahasan

- **Dimensi empathy** adalah upaya memahami keinginan pasien untuk mendapat kejelasan informasi demi kepentingan pasien.

No	Indikator Empathy	Persentase (%)	Kategori
1	Petugas membantu pasien apabila kesulitan dalam melengkapi persyaratan BPJS / Umum	62,17%	Puas
2	Petugas pendaftaran rawat jalan selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien	65,83%	Puas
3	Petugas pendaftaran rawat jalan memberikan informasi pelayanan kepada pasien dengan jelas	65,67%	Puas
4	Petugas pendaftaran rawat jalan selalu bersikap adil tanpa membeda – bedakan antara pasien BPJS dengan pasien umum	65,33%	Puas
5	Pemahaman dari petugas akan kebutuhan/perasaan pasien	61,50%	Puas
6	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan pelayanan di bagian pendaftaran	65,50%	Puas
Jumlah		64,33%	Puas

Dimensi empathy untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman masing-masing pihak tersebut. Petugas yang memberi layanan harus merasa seperti pihak yang ingin dilayani dan memahami masalah mereka. Pasien yang dilayani juga harus memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang dilayani, sehingga keduanya memiliki perasaan yang sama. Upaya untuk memberikan kualitas layanan diiringi dengan pemahaman petugas, termasuk kemudahan untuk memberikan informasi tentang layanan kepada pasien.

Tabel 3.5 Penilaian Kualitas/ Mutu Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Empathy*

# Hasil & Pembahasan

- **Dimensi competence** atau kompetensi adalah kemampuan memberikan pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kecakapan atau keterampilan yang tinggi sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

No	Indikator Competence	Persentase (%)	Kategori
1	Petugas pendaftaran rawat jalan mampu dalam merespon pertanyaan pasien terkait keluhannya	74,20%	Puas
2	Kecepatan petugas dalam menangani keluhan pasien dan memberikan solusi	75,40%	Puas
3	Kemampuan petugas dalam mendaftarkan pasien dengan tepat	76,20%	Puas
4	Petugas memberikan penjelasan/arahan dengan jelas	76,80%	Puas
5	Petugas mampu mengoperasikan komputer dengan baik	81,60%	Sangat Puas
Jumlah		76,84%	Puas

**Tabel 3.6** Penilaian Kualitas/ Mutu Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Competence*

Pentingnya penguasaan kompetensi pengetahuan, keterampilan, dan perilaku bagi seorang profesional petugas pendaftaran terkait dengan kualitas kerja dan jenjang karirnya, sehingga diperlukan sumber daya manusia yang memenuhi kompetensi dalam melakukan pekerjaannya di tempat pendaftaran.

Dimensi competence mencakup pemberi layanan kesehatan dengan mengikuti standar layanan kesehatan yang telah disepakati seperti ketepatan, kepatuhan, kebenaran dan konsistensi. Apabila salah satu kompetensi tidak dipenuhi dapat mengakibatkan penyimpangan kecil terhadap pelayanan sampai pada kesalahan fatal yang dapat menurunkan mutu layanan kesehatan.

# Hasil & Pembahasan

- **Dimensi communication** atau komunikasi adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang di layani.

No	Indikator Communication	Persentase (%)	Kategori
1	Petugas mampu menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien	80,80%	Puas
2	Petugas mampu menjelaskan dengan jelas atas pertanyaan yang diajukan pasien	79,00%	Puas
3	Petugas memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	74,20%	Puas
4	Petugas dalam melayani pasien dengan ramah dan sopan	79,20%	Puas
5	Petugas meminta izin sebelum melakukan pendaftaran pasien	76,80%	Puas
Jumlah		78,00%	Puas

Dalam bidang pelayanan kesehatan, aspek komunikasi adalah hal yang paling penting. Komunikasi yang kurang efektif juga dapat menunjukkan kemungkinan keterlambatan pelayanan pendaftaran pasien karena banyaknya pelayanan yang ada di rumah sakit.

Dalam dimensi communication menyangkut kemampuan dalam memberikan informasi kepada pasien dalam bahasa yang dapat mereka pahami. Hal ini dapat memenuhi kebutuhan informasi -informasi yang telah diberikan petugas dengan sangat jelas mulai dari informasi pelayanan yang akan didapatkan oleh pasien.

**Tabel 3.7** Penilaian Kualitas/ Mutu Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Communication*

# Hasil & Pembahasan

- **Dimensi access** adalah kemudahan layanan kesehatan yang ditawarkan itu dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, dan bahasa.

No	Indikator Access	Persentase (%)	Kategori
1	Petugas mengetahui jenis-jenis layanan di rumah sakit	65,50%	Puas
2	Kemudahan pasien untuk mendapatkan informasi yang jelas seperti jadwal dokter	66,17%	Puas
3	Petugas mengetahui tempat poliklinik yang akan dituju pasien	67,17%	Puas
4	Akses jalan menuju rumah sakit dapat dilalui tanpa ada hambatan	65,17%	Puas
5	Rumah sakit memiliki akses kerja sama dengan asuransi lain	67,33%	Puas
6	Dapat menggunakan fasilitas rumah sakit dengan mudah	61,00%	Puas
Jumlah		65,39%	Puas

**Tabel 3.8** Penilaian Kualitas/ Mutu Pelayanan Berdasarkan Dimensi Access

Akses geografis diukur dengan jarak, lama perjalanan, jenis transportasi dan atau hambatan fisik lainnya. Akses ekonomi berkaitan dengan kemampuan membayar biaya layanan kesehatan. Akses sosial berkaitan dengan dapat diterima atau tidak layaknya layanan kesehatan itu secara sosial, kepercayaan dan perilaku. Akses organisasi adalah sejauh mana layanan kesehatan itu diukur agar memberi kemudahan kepada pasien.

Diharapkan Kementerian Kesehatan meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan berkualitas tinggi dengan menyediakan fasilitas kesehatan yang seragam di seluruh Indonesia sehingga setiap orang mendapatkan perawatan medis dengan biaya yang lebih rendah dan lebih dekat ke rumah mereka.

# Manfaat Penelitian

## ■ **Manfaat Bagi Rumah Sakit**

Dapat digunakan sebagai bahan masukan dan saran untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja petugas agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pasien.

## ■ **Manfaat Bagi Peneliti**

Dapat digunakan sebagai sumber informasi dalam menambah wawasan dan menambah kepustakaan yang sudah ada terutama mengenai kemampuan petugas dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan melalui mutu pelayanan kesehatan.

# Referensi

- “UU No. 44 Tahun 2009,” Database Peraturan | JDIH BPK. Accessed: Jan. 17, 2024. [Online]. Available: <http://peraturan.bpk.go.id/Details/38789/uu-no-44-tahun-2009>
- B. Hardianti, B. Bani, and A. E. Gunadi, “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rsud Sejiran Setason Kabupaten Bangka Barat,” *JEM Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, vol. 5, no. 2, Art. no. 2, 2019.
- V. Indriyani and L. Herfiyanti, “Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Bina Sehat,” *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, vol. 1, no. 7, pp. 882–892, Jul. 2021, doi: 10.59141/cerdika.v1i7.139.
- P. I. Listyorini and L. Rosella, “Pengaruh Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Puskesmas Gajah Surakarta,” *SMIKNAS*, pp. 1–11, Mar. 2019.
- A. Ansyori, “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran,” *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, vol. 13, no. 2, Art. no. 2, Mar. 2023, doi: 10.32583/pskm.v13i2.897.
- J. Natassa and S. S. Dwijayanti, “Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak,” *HEALTH CARE: JURNAL KESEHATAN*, vol. 8, no. 2, Art. no. 2, Dec. 2019.
- I. B. R. Jaya, “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Penyakit Tidak Menular Di Uptd Puskesmas Tosora Kabupaten Wajo,” Universitas Hasanuddin, 2022.
- P. A. R. J. Putri, S. A. Handoko, N. M. S. Nopiyani, N. W. A. Utami, and N. K. F. R. Pertiwi, “Tingkat kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada,” *Bali Dental Journal*, vol. 3, no. 2, pp. 103–113, 2019.
- A. Sani, “Analisis Kualitas Pelayanan Rsud Bangka Tengah,” *BESTARI*, vol. 1, no. 2, Art. no. 2, Mar. 2021.

# Referensi

- Murdani, A. S. Sembiring, dan T. S. Alsi, "Penyedia Layanan Konsultasi Kesehatan dengan Metode TOPSIS," *J. Armada Inform.*, vol. 7, no. 1, Art. no. 1, Jul 2023, Diakses: 13 November 2023. [Daring]. Tersedia pada: <https://jurnal.stmikmethodistbinjai.ac.id/jai/article/view/67>
- I. A. Annisa, "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun".
- K. Sari, Megawati, dan H. Ahmad, "Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Sidempuan:," *Media Publ. Promosi Kesehat. Indonels. MPPKI*, vol. 6, no. 5, Art. no. 5, Mei 2023, doi: 10.56338/mppki.v6i5.3470.
- H. Mhk, "Kajian Literatur Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit," *J. Manaj. Inf. Dan Adm. Kesehat.*, vol. 4, no. 1, Art. no. 1, Jun 2021, doi: 10.32585/jmiak.v4i1.1322.
- N. S. Wiguna dan El. Gunawan, "Analisa Tingkat Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau," *Cerdika J. Ilm. Indones.*, vol. 2, no. 2, hlm. 275–280, Feb 2022, doi: 10.59141/cerdika.v2i2.344.
- S. M. Dewi, W. Sando, dan A. S. Efendi, "Analysis of Factors of Service Quality on Patient Satisfaction in the Outpatient Clinic of Bhayangkara TK Hospital. III Pekanbaru, Riau Police: Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Pekanbaru Polda Riau," *J. Olahraga Dan Kesehat. ORKES*, vol. 1, no. 3, Art. no. 3, 2022, doi: 10.56466/orkes/Vol1.Iss3.74.
- M. Anzar, S. Sudirman, dan A. D. Saputra, "Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Mabelopura Kota Palu:," *J. Kolaboratif Sains*, vol. 5, no. 6, Art. no. 6, Jun 2022, doi: 10.56338/jks.v5i6.2497.
- N. Nolvelga, "Kualitas Pelayanan: Realibility, Responsiveness Dengan Kepuasan Pasien Di Loker Pendaftaran Rsud Kabupaten Kepahiang," *Mitra Raflesia J. Health Sci.*, vol. 12, no. 1, Art. no. 1, Jun 2020, doi: 10.51712/mitraraflesia.v12i1.28.

