

Gambaran Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024

Nurul Fadhila Syahna^{1*}, Erpidawati², Legabina Adzkia³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
fadhilan367@gmail.com*



e-ISSN: 2987-811X

MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin

<https://ejournal.lumbangpare.org/index.php/maras>

Vol. 3 No. 2 Juni 2025

Page: 451-462

Article History:

Received: 23-03-2025

Accepted: 03-04-2025

Abstrak: Berdasarkan observasi awal, permasalahan yang ditemukan yaitu data kunjungan pasien mengalami penurunan selama 3 bulan terakhir. Tujuan penelitian adalah mengetahui gambaran kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan jumlah sampel sebanyak 73 responden. Penelitian dilakukan tanggal 15 April sampai 30 Juni 2024. Teknik sampling yang digunakan accidental sampling, dengan analisis data univariat. Hasil penelitian ini, diperoleh kualitas kepuasan dari 73 responden aspek yang di mana availability menjawab tidak baik 37 orang dengan persentase 50,7% dan baik 36 orang dengan persentase 49,3%, aspek responsiveness menjawab tidak baik 40 orang (54,8%) dan baik 33 orang (45,2 %), aspek convenience menjawab tidak baik 33 orang (45,2%) dan baik 40 orang (54,8%), dan aspek timeliness menjawab tidak baik 38 orang (52,1%) dan baik 35 orang (47,9%). Hasil gambaran kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi, lebih dari separuh pasien dengan aspek availability dikategorikan tidak baik, aspek responsiveness dikategorikan tidak baik, aspek convenience dikategorikan baik, dan aspek timeliness dikategorikan tidak baik.

Kata Kunci : Kualitas; Pelayanan Pasien; Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang ataupun masyarakat, salah satu upaya dalam mewujudkan peningkatan kesehatan masyarakat dengan adanya fasilitas kesehatan yakni salah-satunya Rumah Sakit. Di negara Indonesia, hal ini diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Di era *modern* saat ini seiring berkembangnya zaman banyak sekali berdiri Rumah Sakit di dunia bahkan khususnya di negara Indonesia, baik itu

Rumah Sakit pemerintahan ataupun swasta (Undang-Undang Republik Indonesia No 36 Tahun 2021).

Rumah Sakit merupakan fasilitas kesehatan yang memiliki peran dalam mewujudkan peningkatan kesehatan masyarakat karena Rumah Sakit adalah organisasi atau satu kesatuan perawatan kesehatan yang memiliki tanggung jawab dalam menyediakan layanan yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan serta persyaratan publik. Rumah Sakit merupakan salah satu komponen dalam sistem pelayanan kesehatan garis besar dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap (Anfal, 2019).

Masyarakat menuntut sebuah Rumah Sakit harus mampu memberikan pelayanan untuk semua layanan kesehatan maupun layanan yang berkaitan dalam pemenuhan kebutuhan pasien serta layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit harus dengan mudah, cepat, akurat, kualitas, dan biaya yang terjangkau. Dalam memberikan pelayanan garda terdepan pada suatu Rumah Sakit salah satunya pelayanan rawat jalan. Rawat jalan adalah pasien yang menerima pelayanan kesehatan di Rumah Sakit tanpa dirawat di Rumah Sakit, atau terdaftar sebagai pasien rawat inap. Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di Rumah Sakit (Nurchayanti, 2020).

Kemunculan instansi pelayanan jasa yang kian lama semakin banyak membuat persaingan semakin ketat. Salah satu instansi pelayanan jasa adalah Rumah Sakit, banyak Rumah Sakit baik milik pemerintah ataupun swasta yang sangat banyak dan bersaing secara kualitas. Rumah Sakit merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan di mana salah satu upaya yang dilakukannya adalah menjadi tujuan rujukan dari pelayanan tingkat bawahnya, seperti pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas), dokter praktek swasta dan Rumah Sakit lainnya (Nurchayanti, 2020). Untuk itu, sebagai salah satu tujuan dari rujukan pelayanan kesehatan, maka Rumah Sakit perlu menjaga pelayanannya terhadap masyarakat yang membutuhkan. Rumah Sakit merupakan bagian penting untuk pembangunan kesehatan sekaligus dalam pembangunan industri dalam jasa layanan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan tempat yang sangat dibutuhkan oleh semua kalangan masyarakat. Penelitian ini untuk mengkaji analisis kepuasan pasien. Kepuasan pasien akan terpenuhi jika apa yang dirasakan melebihi dari apa yang diharapkan, bila harapan tidak sesuai dengan apa yang dirasakan maka akan menimbulkan kekecewaan atau lebih buruk lagi untuk kelangsungan masa depan Rumah Sakit itu sendiri (Tjiptono, 2019).

Rumah Sakit merupakan salah satu pelayanan kesehatan (*health provider*) yang mempunyai peran penting, sarat dengan tugas, beban, masalah dan harapan dalam mewujudkan kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan (*preventif*), penyembuhan (*kuratif*), dan pemulihan keadaan cacat badan jiwa (*rehabilitative*), yang dilaksanakan secara terpadu dengan upaya mengurangi absensi karena sakit, serta peningkatan derajat kesehatan (*promotif*) (Wahjosumidjo, 2020).

Dengan kualitas pelayanan yang baik maka perusahaan akan mendapatkan citra yang baik dari pelanggan, sehingga memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan, dalam hubungan tersebut perusahaan dapat lebih memahami apa yang menjadi kebutuhan dan diharapkan pelanggan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan pelanggan kepada perusahaan karena perusahaan/telah memberikan kualitas yang melebihi harapan pelanggan.

Berdasarkan penelitian Imam Syafe'i tahun 2022 yaitu "Gambaran kualitas pelayanan pada instalasi Rawat Inap Jalan di RSUD Kota Palangka Raya" memperoleh hasil bahwa kunjungan pasien pada 3 (tiga) tahun terakhir mengalami penurunan dari tahun 2021 sebesar 32,40%, tahun 2020 mencapai 37,64% dan tahun 2019 mencapai 47,69%. Penurunan kunjungan dapat dipengaruhi oleh kepuasan pasien terhadap kualitas dari pelayanannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yohannes Benny Darmawan dan Aries Wahyuningsih pada tahun 2023 dengan judul penelitian "Gambaran kualitas pelayanan pada pasien instalasi Rawat Inap Jalan di RS Aura Syifa Kediri" memperoleh hasil bahwa sebagian besar kualitas pelayanan pada pasien dari 20 responden menyebutkan bahwa 11 responden atau 55% responden menilai puas terhadap pelayanan yang diberikan di instalasi rawat jalan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hengky Krismanto dan Surya Irianto pada tahun 2017 dengan judul penelitian "Analisis kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD kota Dumai" menyebutkan bahwa kualitas pelayanan di RSUD Kota Dumai dianggap kurang baik hal itu dilihat dari masih banyaknya keluhan pasien atau masyarakat terhadap Rumah Sakit tersebut.

Berdasarkan hasil observasi awal, permasalahan yang peneliti temukan dalam penelitian ini diantaranya dilihat dari data kunjungan pasien mengalami penurunan selama 3 bulan terakhir yaitu pada bulan Januari, Februari dan Maret, selain data kunjungan pasien yang mengalami penurunan peneliti juga memperoleh hasil wawancara acak kepada pasien rawat jalan pada hari Senin 15 April 2024 dari 10 orang pasien yang peneliti wawancarai mengenai tanggapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan petugas, terdapat 3 orang pasien mengatakan bahwa pelayanan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi itu lama atau tidak tepat waktu dan 2 orang pasien mengatakan bahwa tempat tunggu pasien kurang nyaman, 3 orang pasien mengatakan tempat menerima informasi terkadang tidak ada karyawan yang *standby* dan 2 orang pasien juga mengatakan bahwa kecepatan atau ketanggapan petugas dalam menangani masalah pasien kurang responsif.

Dari uraian di atas, maka penulis merasa terdorong untuk mendalami meneliti dengan judul "Gambaran Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024".

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian telah dilaksanakan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi, dan waktu penelitian dilakukan pada tanggal 15 April - 30 Juni 2024. Dengan jumlah sampel sebanyak 73 responden (pasien BPJS) di bagian Instalasi

Rawat Jalan Rumah Sakit Madina Bukittinggi. Metode *accidental sampling* digunakan untuk teknik *sampling* yang digunakan.

Sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah berupa data primer seperti melalui wawancara, survei, eksperimen, dan sebagainya dan data sekunder pada penelitian ini yaitu diagram, grafik, atau tabel dan dokumen-dokumen Rumah Sakit Madina Bukittinggi atau data lainnya yang biasa dipublikasikan.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis data univariat. Data yang telah diperoleh diolah secara manual dan dianalisa secara kuantitatif yaitu analisa data univariat. Di mana data yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan data numerik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisa ini dilakukan dengan teknik komputerisasi menggunakan aplikasi SPSS, dengan hasil sebagai berikut :

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024

Karakteristik Responden	<i>f</i>	%
Jenis Kelamin		
Laki Laki	37	50.7
Perempuan	36	49.3
Usia		
Usia 0-17 Tahun	2	2.7
Usia 18-25 Tahun	23	31.5
Usia 26-45 Tahun	16	21.9
Usia 46-60 Tahun	16	21.9
Usia >60 Tahun	16	21.9
Pendidikan		
Tidak Sekolah	15	20.5
SD	36	49.3
SMP	2	2.7
SMA/ Sederajat	9	12.3
Diploma/S1 Sederajat	11	15.1
Pekerjaan		
Belum Bekerja, Tidak Bekerja dan Sejenisnya	22	30.1
Wiraswasta dan Sejenisnya	11	15.1
Ibu Rumah Tangga	15	20.5
PNS, Guru dan Sejenisnya	7	9.6
Petani, Buruh dan Sejenisnya	18	24.7
Total	73	100.0

Sumber : Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 1 distribusi frekuensi di atas diketahui bahwa dari 73 responden sebagian besar sebanyak 37 orang dengan persentase 50,7% merupakan pasien berjenis kelamin laki-laki, diketahui bahwa dari 73 responden sebagian besar sebanyak 23 orang dengan persentase 31,5% merupakan responden usia 18-25 tahun, diketahui bahwa dari 73 responden sebagian besar sebanyak 36 orang dengan persentase 49,3% merupakan lulusan SD dan diketahui bahwa dari 73 responden sebagian besar sebanyak 22 orang dengan persentase 30,1 % merupakan pasien yang belum bekerja atau tidak bekerja lagi.

Tujuan Umum

Secara keseluruhan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Gambaran Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

No	Gambaran Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan	f	%
1	Tidak Baik	43	58.9
2	Baik	30	41.1
Total		73	100.0

Sumber: Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 2 di atas dilihat distribusi frekuensi kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi dari 73 responden menjawab tidak baik sebanyak 43 orang dengan persentase 58,9% dan baik sebanyak 30 orang dengan persentase 41,1%. Dari tabel di atas, diketahui gambaran kualitas pelayanan pasien rawat jalan dikategorikan tidak baik atau kurang terlaksananya dengan persentase tertinggi yaitu 58,9%.

Tujuan Khusus

a. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dilihat dari Aspek Keberadaan (*Availability*).

Berdasarkan aspek keberadaan (*availability*) terdapat 4 (empat) item pertanyaan yang dijawab oleh responden. Hasil distribusi frekuensi dari variabel aspek keberadaan (*availability*).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Aspek Keberadaan (*Availability*) Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi

No	Keberadaan (<i>Availability</i>)	f	%
1	Tidak Baik	37	50.7
2	Baik	36	49.3
Total		73	100.0

Sumber: Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 3 terlihat distribusi frekuensi aspek keberadaan (*availability*) kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi dari 73 responden menjawab tidak baik, 37 orang dengan persentase 50,7 % dan baik 36 orang dengan persentase 49,3%. Dari tabel di atas, diketahui bahwa aspek keberadaan (*availability*) kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi dikategorikan tidak baik atau kurang terlaksananya dengan persentase tertinggi yaitu 50,7 %.

b. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dilihat dari Aspek Ketanggapan (*Responsiveness*).

Berdasarkan aspek *responsiveness* (ketanggapan) terdapat 4 (empat) item pertanyaan yang dijawab oleh responden. Berikut ini adalah hasil distribusi frekuensi dari variabel aspek *responsiveness* (ketanggapan).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Aspek Ketanggapan (*Responsiveness*) Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

No	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	f	%
1	Tidak Baik	40	54.8
2	Baik	33	45.2
Total		73	100.0

Sumber: Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 4 terlihat distribusi frekuensi aspek ketanggapan (*responsiveness*) kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi yaitu dari 73 responden menjawab tidak baik, 40 orang dengan persentase 54,8% dan baik 33 orang dengan persentase 45,2 %. Dari tabel di atas, diketahui bahwa aspek ketanggapan (*responsiveness*) kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi dikategorikan tidak baik atau kurang terlaksananya dengan persentase tertinggi yaitu 54,8%.

c. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dilihat dari Kenyamanan (*Convenien*).

Berdasarkan aspek kenyamanan (*convenien*) terdapat 4 (empat) item pertanyaan yang dijawab oleh responden. Berikut hasil distribusi frekuensi dari variabel aspek kenyamanan (*convenien*).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Aspek Kenyamanan (*Convenience*) Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

No	Kenyamanan (<i>Convenience</i>)	f	%
1	Tidak Baik	33	45.2
2	Baik	40	54.8
Total		73	100.0

Sumber: Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 5 terlihat distribusi frekuensi aspek kenyamanan (*convenience*) kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi yaitu dari 73 responden menjawab tidak baik 33 orang dengan persentase 45,2 % dan baik 40 orang dengan persentase 54,8%. Dari tabel di atas, diketahui bahwa aspek kenyamanan (*convenience*) kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi dikategorikan baik atau sudah terlaksananya dengan persentase tertinggi yaitu 54,8%.

d. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek Ketepatan Waktu (*Timeliness*).

Berdasarkan aspek ketepatan waktu (*timeliness*) terdapat 4 (empat) item pertanyaan yang dijawab oleh responden. Berikut ini adalah hasil distribusi frekuensi dari variabel aspek ketepatan waktu (*timeliness*).

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Aspek Ketepatan Waktu (*Timeliness*) Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

No	Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	<i>f</i>	%
1	Tidak Baik	38	52.1
2	Baik	35	47.9
Total		73	100.0

Sumber: Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 6 terlihat distribusi frekuensi aspek ketepatan waktu (*timeliness*) kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi yaitu dari 73 responden menjawab tidak baik, 38 orang dengan persentase 52,1 % dan baik 35 orang dengan persentase 47,9%. Dari tabel di atas, diketahui bahwa aspek ketepatan waktu (*timeliness*) kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi dikategorikan tidak baik atau tidak terlaksananya dengan persentase tertinggi yaitu 52,1 %.

Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Pasien Dilihat dari Aspek Keberadaan (*Availability*).

Hasil penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner diperoleh, diketahui bahwa aspek keberadaan (*availability*) kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi dikategorikan tidak baik atau kurang terlaksananya dengan persentase tertinggi yaitu 50,7 %.

Keberadaan (*availability*) adalah suatu tingkatan keberadaan dimana pelanggan dapat kontak dengan pemberi jasa. Aspek ini, kemudian diwujudkan dalam pernyataan-pernyataan tertentu yang relevan yang berkaitan dengan aspek-aspek ketersediaan, mulai dari adanya informasi yang diperlukan oleh pelanggan sebelum melakukan pembelian (*pre-purchase*) sampai dengan penyampaian dokumen penagihan (Anggi Reny Sudiby, 2021).

Menurut teori yang dikemukakan oleh kementerian kesehatan RI (2020), menyebutkan bahwa keberadaan dari tenaga kesehatan merupakan bagian dari misi kemanusiaan untuk membrikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang membutuhkan. Sehingga keberadaan tenaga kesehatan suatu hal yang penting dalam kualitas pelayanan kesehatan disuatu instansi kesehatan.

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Rafi Mahendra (2021) mengenai hubungan ketersediaan tenaga kesehatan dengan mutu pelayanan di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember, hasil yang dia peroleh yaitu ketersediaan dokter gigi yang tidak selalu di klinik, sehingga banyak pasien mengeluh karena waktu kunjung dokter gigi yang terkadang tidak sesuai dengan hari dan jam kerjanya dan akhirnya sulit untuk ditemui.

Penelitian ini berbeda dengan yang dilakukan Anggi Reny Sudbiyo (2020), mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan RSIA Srikandi IBI Jember yang di mana, hasil yang diperoleh keberadaan tenaga kesehatan di RSIA IBI jember sudah dinilai cukup baik.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, peneliti berasumsi bahwa gambaran kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madina

Bukittinggi dilihat dari aspek keberadaan (*availability*) masih dikategorikan tidak baik, hal ini bisa dilihat dari jawaban responden dominan terendah dengan skor nilai 199 dengan asumsi bahwa petugas administrasi (loket pendaftaran, administrasi pasien) terkadang tidak ada di saat pasien mengalami kesulitan. Sehingga pasien merasa pelayanan yang diberikan pasien belum merasa terbantu disaat merasa kesulitan, hal ini perlu untuk diperhatikan kembali agar dapat kembali meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit tersebut. Namun pasien sudah merasa baik pada aspek *responsiveness* (tanggung jawab) tenaga kesehatan dengan jawaban responden dominan tertinggi dengan skor 228 yang mengatakan bahwa petugas medis (dokter, bidan, perawat) selalu berada di tempat disaat pasien membutuhkan bantuannya.

2. Kualitas Pelayanan Pasien Dilihat Dari Aspek Ketanggapan (*Responsiveness*).

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner diperoleh hasil dari tabel di atas, diketahui bahwa aspek ketanggapan (*responsiveness*) kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi dikategorikan tidak baik atau kurang terlaksananya dengan persentase tertinggi yaitu 54,8%.

Responsiveness (tanggung jawab) merupakan respon atau kesigapan serta kemampuan dalam membantu pasien untuk meningkatkan kecepatan pelayanan. Dalam aspek ini, hal yang menjadi penilaian pada kesiapan petugas medis dan non medis dalam memberikan respon cepat pada permintaan pasien (Wildani Hasbina dkk, 2021). Dalam penelitian ini peneliti menilai dari petugas medis dan non medis bereaksi cepat terhadap permintaan responden.

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan dalam penelitian Ampu (2020) tanggung jawab (*responsiveness*) meliputi sikap tanggap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang diperlukan dan dapat menangani dengan cepat serta tepat. Kecepatan pelayanan kesehatan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam memberikan pelayanan yang diperlukan. Sikap tanggap ini ialah suatu akal dan pikiran yang ditunjukkan kepada pasien.

Penelitian berbeda dengan penelitian yang dilakukan penelitian Ivel Valerian (2019) mengenai dimensi mutu pelayanan kesehatan pada Poliklinik Lembaga Masyarakat Kelas II A Kota Palu bahwa responden yang menyatakan baik pada aspek *responsiveness*, yaitu 106 orang (88,3%), dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 14 responden (11,7%). Dalam artian penelitian ini menyebutkan bahwa aspek *responsiveness* sudah dalam kategori baik.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, peneliti berasumsi bahwa gambaran kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi dilihat dari aspek *responsiveness* (tanggung jawab) masih dikategorikan tidak baik, hal ini bisa dilihat dari jawaban responden dominan terendah dengan skor nilai 239 dengan asumsi bahwa petugas administrasi (loket pendaftaran, administrasi pasien) belum memberikan kesempatan untuk bertanya. Sehingga pasien merasa pelayanan yang diberikan merasa belum berkualitas karena respon yang kurang tanggap kepada pasien yang membutuhkan kesigapan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Sakit tersebut.

Namun pasien sudah merasa baik pada aspek *responsiveness* (tanggung jawab) tenaga kesehatan dengan jawaban responden dominan tertinggi dengan skor 228 yang mengatakan bahwa petugas medis (dokter, bidan, perawat) menanyakan keluhan dan kebutuhan pasien.

3. Kualitas Pelayanan Pasien Dilihat dari Aspek Kenyamanan (*Convenience*).

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner diperoleh hasil dari tabel 5 di atas, diketahui bahwa aspek kenyamanan (*convenience*) kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi dikategorikan baik atau sudah terlaksananya dengan persentase tertinggi yaitu 54,8 %.

Menurut Sesrianty V (2020) kenyamanan merupakan bentuk dari perasaan nyaman dirasakan pasien dapat menimbulkan kepercayaan kepada pelayanan yang diberikan serta dapat mempengaruhi kepuasan pasien sehingga mendorong pasien untuk datang berobat kembali ke tempat tersebut. Dalam penelitian ini peneliti menilai dari perilaku dan gaya profesional petugas medis dan non medis yang tepat selama bekerja dengan responden.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Pohan (2020) bahwa kenyamanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien, yang tidak berhubungan langsung dengan efektivitas klinis. Selain kenyamanan mempengaruhi kepuasan pasien, juga dapat mempengaruhi keinginan pasien untuk kembali berobat ke puskesmas dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Tri Junianti Rimba Marampa', et al (2022) mengenai hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Batua Kota Makassar hasil yang diperoleh dari aspek kenyamanan yaitu pasien sudah merasa baik sebanyak 58,8%, hal ini dilihat dari lingkungan Puskesmas yang dinilai yang sejuk dan ruang pemeriksaan yang bersih dan tidak pengap serta kebersihan petugas kesehatan pada saat bekerja. Adapun responden yang menyatakan kenyamanan baik dan merasa kurang puas sebanyak 21 responden (51,2 %).

Hasil penelitian tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh S, Bur & Septiyani pada tahun 2021 mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS dengan hasil yang diperoleh dalam penelitian diperoleh hasil pendataan Rumah Sakit menunjukkan 95,6% pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun toilet kurang bersih, lingkungan tidak nyaman, dan tidak ada tempat sampah untuk setiap perawatan.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, peneliti berasumsi bahwa gambaran kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi dilihat dari aspek kenyamanan (*convenience*) sudah dikategorikan baik, hal ini bisa dilihat dari jawaban responden dominan tertinggi dengan skor nilai 213 menjawab bahwa petugas administrasi (loket pendaftaran, administrasi pasien) sudah melayani sesuai dengan kebutuhan. Namun masih ada pasien yang merasa kurang merasa kenyamanan dengan jawaban responden dominan terendah dengan skor nilai 167 dengan adanya responden mengatakan petugas penunjang (parkir, satpam, laboratorium, gizi, farmasi) belum melayani sesuai

dengan kebutuhan pasien, sehingga hal tersebut membuat pasien tidak nyaman sehingga bisa berdampak pada kualitas pelayanan.

4. Kualitas Pelayanan Pasien Dilihat Dari Aspek Tepat Waktu (*Timeliness*).

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner diperoleh hasil dari tabel diatas, diketahui bahwa aspek ketepatan waktu (*timeliness*) kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi dikategorikan tidak baik atau tidak terlaksananya dengan persentase tertinggi yaitu 52,1%.

Menurut Tri Junianti Rimba Marampa', et al (2022) ketepatan waktu adalah salah satu cara yang diberikan oleh Rumah Sakit kepada pasien, agar pasien lebih mengerti dan memahami tentang ketepatan waktu yang diterapkan di Rumah Sakit mulai dari pelayanan yang diberikan ataupun tindakan yang diberikan. Dalam penelitian ini, penilaian yang dilakukan untuk menilai kualitas pelayanan Rumah Sakit, pasien dilihat dari pekerjaan petugas medis dan non medis dalam melaksanakan pekerjaannya dengan waktu yang sesuai dengan perjanjian.

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan dalam penelitian Muninjaya, A.A. Gde. (2022) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu merupakan suatu kondisi dimana segala sesuatu harus dikerjakan sesuai dengan waktunya. Ketepatan waktu pelayanan di Rumah Sakit dapat juga diartikan sebagai lama pelayanan yang diberikan pihak Rumah Sakit pada pasien.

Penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian Herman (2020) mengenai hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala yang mana hasil yang diperoleh oleh penelitiannya yaitu masih adanya pasien merasa kurang puas terhadap ketetapan waktu pelayanan yang diterimanya, yang mana tingkat kepuasan pasien lebih tinggi berada terhadap ketepatan waktu tidak tepat waktu sebanyak 25 orang (62,5%). Hal tersebut terjadi karena lambatnya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Lembasada, dimana kehadiran dokter dan petugas kesehatan yang tidak tepat waktu.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, peneliti berasumsi bahwa gambaran kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi dilihat dari aspek ketepatan waktu (*timeliness*) masih dikategorikan tidak baik, hal ini bisa dilihat dari jawaban responden dominan tertinggi dengan skor nilai 194 yang mengatakan bahwa petugas administrasi (loket pendaftaran, administrasi pasien) masih belum melaksanakan tugasnya sesuai janji yang disepakati. Dengan masih kurang tepatnya waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas penunjang peneliti berasumsi bahwa kurang tepatnya waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan kesepakatan akan berdampak pada kualitas pelayanan di Rumah Sakit tersebut. Namun pasien sudah merasa baik pada aspek *timelines* (ketepatan waktu) pelayanan tenaga kesehatan dengan jawaban responden dominan tertinggi dengan skor 223 mengatakan bahwa petugas penunjang (parkir, satpam, laboratorium, gizi, farmasi) sudah melaksanakan tugas sesuai dengan waktu yang telah disepakati. Dengan tidak baiknya ketepatan waktu

pada petugas penunjang bisa berdampak pada kualitas pelayanan, hal ini perlu diperhatikan lagi agar kualitas di Rumah Sakit Umum Madina bisa meningkat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi tentang gambaran kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi tahun 2024, dalam penelitian ini secara umum peneliti meneliti pada aspek keberadaan (*availability*), aspek ketanggapan (*responsiveness*), aspek kenyamanan (*convenience*) dan aspek tepat waktu (*timeliness*). Dari hasil penelitian yang diperoleh dapat ditarik beberapa kesimpulan diantaranya yaitu lebih dari separuh gambaran kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi pada aspek keberadaan (*availability*) dikategorikan tidak baik, lebih dari separuh gambaran kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi pada aspek ketanggapan (*responsiveness*) dikategorikan tidak baik, lebih dari separuh gambaran kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi pada aspek kenyamanan (*convenience*) dikategorikan baik, lebih dari separuh gambaran kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi pada aspek tepat waktu (*timeliness*) dikategorikan tidak baik.

Saran

Bagi Rumah Sakit diharapkan tenaga administrasi untuk kembali memperhatikan ketersediaannya dalam melayani pasien terutama ketika pasien mengalami kesulitan dengan memperbaiki layanan kepada pasien yang mengalami kesulitan akan dapat meningkatkan kualitas di Rumah Sakit tersebut. Diharapkan bagi tenaga medis ataupun non medis dapat memperhatikan kembali dalam memberi respon yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan pasien sehingga dengan terpenuhi kebutuhan pasien dengan baik mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang prima di Rumah Sakit tersebut. Diharapkan bagi tenaga administrasi dapat mempertahankan sikap ramah yang diberikan pada pelayanannya sehingga dengan sikap ramah yang diberikan mampu mempertahankan kembali kualitas pelayanan di Rumah Sakit, namun diharapkan pada tenaga penunjang memperhatikan kembali aspek kenyamanan yang diberikan seperti perlunya penambahan parkir agar pasien yang ke Rumah Sakit menggunakan kendaraan merasa aman memarkirkan kendaraannya di tempat yang aman. Diharapkan bagi petugas penunjang untuk memperhatikan kembali ketepatan waktu yang telah dijanjikan kepada pasiennya, agar pasien merasa waktu yang telah disepakati sesuai dengan yang dijanjikan petugas sehingga dengan pelayanan yang tepat waktu mampu meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ampu, M. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Desa Suanan (Puskesmas Eban) Tahun 2020. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 2(05), 167-174.

- [2] Anfal, A. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1-19.
- [3] Darmawan, Y. B., & Wahyuningsih, A. (2024). GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN PADA PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT AURA SYIFA KEDIRI. *JARSI-Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 3(1), 49-55.
- [4] Krismanto, H., & Irianto, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 3(1), 32.
- [5] Marampa, T. J. R., & Marzuki, D. S. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batua Kota Makassar. *Hasanuddin Journal of Public Health Volume 3 Issue 3| October 2022|*.
- [6] Muninjaya G. 2020. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- [7] Nurcahyanti, E. (2017). Studi Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 3(1), 8-16.
- [8] Pohan. (2020). *Kepuasan Pasien*. Bandung : Multi Graha.
- [9] Sari, L. N., Erpidawati, E., & Susanti, E. (2019). *Hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien*. *Menara Medika*, 1(2).
- [10] Sary, W. I., & Bur, N. (2021). Septiyani. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS. *Wind Public Heal J*, 1(05), 446-453.
- [11] Syafe'i, I. (2023). *Gambaran Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2022 (Bachelor's thesis*, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta-FIKES).
- [12] Tjiptono, F. (2022). *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [13] Undang-Undang Republik Indonesia No 36 Tahun 2021. Tentang Kesehatan.
- [14] Valerian, I. (2019). Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Poliklinik Lembaga Pemasyarakatan Kelas Ii A Palu (Doctoral dissertation, Universitas Tadulako).