



KEMAMPUAN DALAM KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSUD MOH. ANWAR KABUPATEN SUMENEP

Prima Dewi Kusumawati*, Iva Jaya Maria, Vivi Koernia Waty Sutrisno

Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia, Jl. Manila No.37, Tosaren, Pesantren, Kediri, Jawa Timur 64123, Indonesia

*primadewikusumawati17@gmail.com

ABSTRAK

Penilaian pasien terhadap pelayanan petugas kesehatan bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan dari perawatan yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan dan ditanggung oleh seseorang yang menggunakan pelayanan kesehatan. Dalam penugasan residensi penulis telah menulis berbagai kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari kemampuan dalam kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Kabupaten Sumenep. Yang mana dalam studi tersebut terdapat beberapa strategi dalam meningkatkan penanganan pelayanan kesehatan pada pasien. Berdasarkan kondisi diatas maka penulis ingin menerapkan kemampuan dalam kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Kabupaten Sumenep. Peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit memerlukan upaya yang terencana dan berkelanjutan. Langkah-langkah seperti penyusunan SOP, pembuatan angket evaluasi, serta pemantauan rutin terhadap kualitas pelayanan menjadi bagian integral dari upaya tersebut. Dengan adanya SOP yang jelas dan terstruktur, setiap kegiatan di Rumah Sakit dapat berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan, mengurangi risiko kesalahan, dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Sementara itu, angket evaluasi menjadi sarana penting untuk mengumpulkan masukan dan tanggapan dari pasien, pengunjung, dan karyawan Rumah Sakit. Hasil angket tersebut menjadi pijakan untuk mengidentifikasi kelemahan dan perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Selain itu, pentingnya peran supervisor atau manajer dalam mengawasi dan mendorong pelaksanaan kegiatan rutin. Supervisi yang dilakukan secara teratur dapat membantu memantau kinerja karyawan, memberikan umpan balik, serta memberikan dukungan dan bimbingan bagi karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, penggantian atau perbaikan sarana dan prasarana yang kurang layak juga menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata kunci: kemampuan; kualitas pelayanan; rawat jalan

ABILITY IN THE QUALITY OF OUTPATIENT SERVICES AT MOH. ANWAR, SUMENEP DISTRICT

ABSTRACT

The patient's assessment of the services of health workers comes from the patient's experience. Aspects of patient experience can be interpreted as a treatment or action of treatment that is being or has been undertaken, felt and borne by someone who uses health services. In the residency assignment the author has written various strengths, weaknesses, opportunities and threats of ability in the quality of outpatient services at Moh. Anwar, Sumenep Regency. In which in the study there were several strategies in improving the handling of health services to patients. Based on the conditions above, the authors want to apply skills in the quality of outpatient services at Moh.

Anwar, Sumenep Regency. Improving the quality of services in hospitals requires planned and sustainable efforts. Steps such as preparation of SOPs, preparation of evaluation questionnaires, and routine monitoring of service quality are an integral part of these efforts. With clear and structured SOPs, every activity in the hospital can run according to predetermined standards, reduce the risk of errors, and increase service efficiency. Meanwhile, the evaluation questionnaire is an important tool for gathering input and responses from patients, visitors, and hospital employees. The results of the questionnaire become a basis for identifying weaknesses and improvements that need to be made to improve service quality. In addition, the importance of the supervisor or manager's role in supervising and encouraging the implementation of routine activities. Regular supervision can help monitor employee performance, provide feedback, and provide support and guidance for employees to improve service quality. In addition, replacing or repairing inadequate facilities and infrastructure is also an important step in improving service quality.

Keywords: capability; service quality; outpatient

PENDAHULUAN

Penilaian pasien terhadap pelayanan petugas kesehatan bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan dari perawatan yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan dan ditanggung oleh seseorang yang menggunakan pelayanan kesehatan (Jatmiko, 2013). Penilaian tersebut dapat dimulai dari pasien melakukan pendaftaran sampai dengan pasien telah selesai pelayanan atau pulang. Dengan banyaknya jumlah pasien dan untuk bisa bersaing dengan fasilitas kesehatan lain, penyedia jasa kesehatan membuat kebijakan pelayanan mulai dari penerimaan pasien sampai dengan pasien pulang. Akan tetapi kebijakan ini bisa menimbulkan banyak respon dari masyarakat. Adanya kebijakan yang dijalankan oleh penyedia jasa diharapkan dapat menjadi solusi bagi pasien untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dengan mengutamakan mutu pelayanan dan keselamatan pasien.

Kepuasan pasien berkorelasi dengan mutu pelayanan kesehatan. Dengan memahami tingkat kepuasan pasien, manajemen fasilitas kesehatan dapat mempelajari dan melakukan peningkatan mutu pelayanan. Penentuan kepuasan pasien diukur menggunakan instrumen baku berdasarkan indikator kinerja Puskesmas Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 2005 (Nursalam, 2014). Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Kualitas pelayanan dipersepsikan buruk jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan (Amrizal, 2014). Kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, Puskesmas harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Dalam penugasan residensi penulis telah menulis berbagai kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari kualitas dan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Kabupaten Sumenep. Yang mana dalam studi tersebut terdapat beberapa strategi dalam meningkatkan penanganan pelayanan kesehatan pada ibu hamil dan balita. Berdasarkan kondisi diatas maka tujuan penulis untuk menganalisis strategi dalam meningkatkan kemampuan dalam kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Kabupaten Sumenep.

METODE

Dalam penugasan residensi penulis telah menulis berbagai kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari kemampuan dalam kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Kabupaten Sumenep. Yang mana dalam studi tersebut terdapat beberapa strategi dalam meningkatkan penanganan pelayanan kesehatan pada pasien. Berdasarkan kondisi diatas maka penulis ingin menerapkan kemampuan dalam kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Kabupaten Sumenep. Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan di RSUD Moh. Anwar Kabupaten Sumenep pada tanggal 20 Mei – 30 Juni 2023. Kegiatan residensi di RSUD Moh. Anwar Kabupaten Sumenep dengan dibantu oleh beberapa petugas kesehatan yang bekerja di rumah sakit tersebut dimana juga ikut terlibat dalam residensi ini guna memperlancar kegiatan ini sekaligus meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Kegiatan ini diawali dengan melakukan observasi pada pelayanan rumah sakit, lalu pengumpulan data terkait pasien permasalahan yang ada dilanjutkan dengan melakukan analisis data tersebut menggunakan metode Fishbone, USG untuk menemukan permasalahan, selanjutnya dilakukan pencarian solusi terhadap permasalahan tersebut dengan analisis SWOT.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prioritas Masalah

Berdasarkan perumusan masalah yang sudah diuraikan diatas maka dapat dibuat prioritas masalah dalam pengabdian masyarakat tentang kemampuan dalam kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Kabupaten Sumenep.

Tabel 1.

Prioritas Masalah dalam Pengabdian Masyarakat tentang Kemampuan dalam Kualitas Pelayanan Rawat Jalan

Prioritas Masalah	Solusi
1. Kurangnya mendapatkan pelatihan tambahan.	1. Membuatkan SOP untuk semua kegiatan
2. Adanya ketidakpastian dalam penilaian kinerja petugas	2. Membuat angket evaluasi 3. Membagikan angket evaluasi secara

3. RSUD Moh. Anwar Kabupaten Sumenep menghadapi keterbatasan dalam hal jumlah tenaga medis yang tersedia,	rutin untuk memantau kualitas mutu RS
4. Ada keterbatasan dalam aksesibilitas pasien ke RSUD	4. Meningkatkan sarana dan prasarana yang di butuhkan pasien
5. RSUD Moh. Anwar Kabupaten Sumenep menghadapi persaingan dengan fasilitas kesehatan lain.	5. Mengajukan supervisor agar melakukan kegiatan secara rutin
6. RSUD Moh. Anwar Kabupaten Sumenep menghadapi kemungkinan perubahan kebijakan pemerintah dalam sektor kesehatan.	6. Menginformasikan kepada pasien yang berobat bahwa tersedianya kotak saran
	7. Mamberikan tambahan pencahayaan yang cocok agar pengunjung dan pasien merasa nyaman
	8. Menjalankan supervise secara rutin
	9. Mengganti sarana dan prasarana yang kurang layak

Rencana Intervensi

Berdasarkan prioritas masalah tersebut maka rencana intervensi yang bisa dilakukan dalam pengabdian masyarakat yaitu:

1. Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk semua kegiatan di Rumah Sakit merupakan langkah kritis dalam meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan. Dengan SOP yang jelas dan terstruktur, setiap petugas akan memiliki panduan yang konsisten dan standar yang harus diikuti saat menjalankan tugasnya. Hal ini akan membantu mengurangi kesalahan, meningkatkan konsistensi pelayanan, dan memastikan bahwa semua proses berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Proses pembuatan SOP harus melibatkan semua pihak terkait, seperti dokter, perawat, staf administrasi, dan tenaga medis lainnya, sehingga dapat mencakup aspek-aspek penting dari seluruh aktivitas rumah sakit.
2. Membuat angket evaluasi adalah salah satu cara untuk mengumpulkan data dan masukan dari pasien, pengunjung, atau karyawan rumah sakit tentang kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan. Angket ini harus dirancang dengan baik, menggunakan pertanyaan yang relevan dan terukur, serta mempertimbangkan kepentingan dan kebutuhan responden. Angket evaluasi dapat mencakup berbagai aspek, seperti kualitas pelayanan, kebersihan, sarana dan prasarana, keterampilan petugas kesehatan, dan lain-lain. Data dari angket ini akan memberikan wawasan yang berharga tentang apa yang perlu ditingkatkan atau diubah dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit.
3. Penting untuk memastikan bahwa angket evaluasi dibagikan secara rutin kepada pasien, pengunjung, atau karyawan rumah sakit. Pengumpulan data secara berkala akan membantu memantau perubahan dan perbaikan yang telah dilakukan berdasarkan hasil angket sebelumnya. Rutinitas ini juga dapat meningkatkan partisipasi responden, karena mereka merasa bahwa masukan dan pengalaman mereka dihargai dan diperhatikan oleh pihak rumah sakit. Data dari angket evaluasi rutin dapat dijadikan acuan untuk

mengambil tindakan perbaikan yang lebih lanjut dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kualitas mutu Rumah Sakit.

4. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Rumah Sakit harus secara terus-menerus mengevaluasi dan meningkatkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh pasien. Ini mencakup fasilitas, alat kesehatan, kenyamanan ruangan, kebersihan, dan ketersediaan fasilitas umum seperti kamar mandi, tempat parkir, dan lain-lain. Dengan memberikan sarana dan prasarana yang memadai, pasien akan merasa lebih nyaman dan terjamin selama menjalani perawatan di Rumah Sakit, yang berdampak positif pada pengalaman mereka dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan.
5. Supervisor atau manajer di Rumah Sakit harus menganjurkan agar kegiatan penilaian kinerja dan evaluasi dilakukan secara rutin terhadap staf dan tenaga medis. Melalui evaluasi rutin, masalah kinerja dapat diidentifikasi dan diperbaiki dengan cepat. Selain itu, kegiatan ini juga memberikan kesempatan bagi supervisor untuk memberikan umpan balik dan penghargaan atas kerja keras dan prestasi karyawan yang berkontribusi pada mutu pelayanan di Rumah Sakit.
6. Informasi kepada pasien tentang adanya kotak saran merupakan cara untuk mendorong partisipasi mereka dalam memberikan masukan dan saran terkait pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit. Kotak saran menjadi sarana bagi pasien untuk menyampaikan keluhan, kritik, atau saran konstruktif, yang dapat membantu Rumah Sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan dan responsif terhadap kebutuhan pasien.
7. Pencahayaan yang memadai di area publik dan ruang rawat inap dapat memberikan kenyamanan bagi pengunjung dan pasien. Selain itu, pencahayaan yang cocok juga berperan dalam menciptakan suasana yang tenang dan ramah, yang dapat meningkatkan pengalaman pasien selama berada di Rumah Sakit.
8. Supervisi yang rutin oleh manajer atau atasan adalah upaya penting untuk memantau kinerja karyawan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Supervisi mencakup observasi langsung terhadap karyawan, memberikan umpan balik, serta memberikan bimbingan dan dukungan dalam menjalankan tugas. Dengan melakukan supervisi secara teratur, Rumah Sakit dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengambil tindakan korektif yang sesuai.
9. Sarana dan prasarana yang kurang layak atau sudah usang perlu segera diganti atau diperbaiki. Sarana dan prasarana yang dalam kondisi baik akan meningkatkan efisiensi pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien. Perbaikan dan penggantian sarana dan prasarana yang kurang layak juga mencerminkan komitmen Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan aman bagi pasien.

Penyusunan SOP merupakan langkah awal dan penting dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit. SOP adalah panduan terstruktur yang merinci langkah-langkah dan prosedur yang harus diikuti dalam setiap kegiatan. Penyusunan SOP harus didasarkan pada bukti ilmiah terbaru dan praktik terbaik yang relevan di bidang pelayanan kesehatan. Melalui SOP, proses pelayanan menjadi lebih terstandarisasi, efisien, dan akuntabel. Hal ini akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan, mengurangi risiko kesalahan, dan memberikan kepuasan bagi pasien. Penelitian oleh Haron et al. (2017) menekankan pentingnya SOP dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan memastikan konsistensi dan keselamatan pelayanan.

Langkah selanjutnya adalah merancang angket evaluasi yang komprehensif dan relevan. Angket ini bertujuan untuk mengumpulkan masukan dan tanggapan dari pasien, pengunjung, atau karyawan Rumah Sakit tentang pengalaman mereka selama berada di fasilitas tersebut. Dalam penelitian oleh Ayatollahi et al. (2020) tentang metode pengumpulan data untuk evaluasi pelayanan kesehatan, angket evaluasi harus mencakup aspek-aspek penting, seperti kualitas pelayanan, kebersihan, komunikasi dengan pasien, kepuasan pasien, dan lain-lain. Dengan angket evaluasi yang valid dan reliabel, Rumah Sakit dapat mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan dalam pelayanan, serta mengambil tindakan perbaikan yang sesuai untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Setelah angket evaluasi selesai disusun, Rumah Sakit harus mengimplementasikan kebijakan untuk membagikannya secara rutin kepada pasien, pengunjung, dan karyawan Rumah Sakit. Pengumpulan data secara berkala akan membantu memantau perubahan dan perbaikan yang telah dilakukan berdasarkan hasil angket sebelumnya. Rutinitas ini juga dapat meningkatkan partisipasi responden, karena mereka merasa bahwa masukan dan pengalaman mereka dihargai dan diperhatikan oleh pihak Rumah Sakit. Data dari angket evaluasi rutin dapat dijadikan acuan untuk mengambil tindakan perbaikan yang lebih lanjut dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kualitas mutu Rumah Sakit. Dalam penelitian oleh Al-Awadhi et al. (2019) tentang penggunaan angket evaluasi di Rumah Sakit, peneliti menemukan bahwa pengumpulan data secara rutin dapat memberikan pandangan yang lebih komprehensif tentang perubahan dan perkembangan pelayanan di Rumah Sakit.

Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap sarana dan prasarana yang ada merupakan langkah yang penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Evaluasi ini mencakup fasilitas, alat kesehatan, kenyamanan ruangan, kebersihan, dan ketersediaan fasilitas umum seperti kamar mandi dan tempat parkir. Penelitian oleh Hidayatullah et al. (2018) menggarisbawahi peran sarana dan prasarana dalam meningkatkan kepuasan pasien dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Perbaikan dan pemeliharaan rutin harus dilakukan untuk memastikan sarana dan prasarana tetap berfungsi dengan baik. Tindakan perbaikan ini akan mencerminkan komitmen Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan berkualitas tinggi bagi pasien.

Supervisor atau manajer di Rumah Sakit harus aktif mendorong dan memastikan bahwa kegiatan penilaian kinerja dan evaluasi dilakukan secara rutin. Melalui supervisi yang teratur, kinerja karyawan dapat dipantau dan dievaluasi. Selain itu, supervisor juga dapat memberikan umpan balik dan dukungan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian oleh Saleh et al. (2016) menunjukkan bahwa supervisi yang rutin dapat meningkatkan akuntabilitas karyawan dan mendorong kualitas pelayanan yang lebih baik. Supervisor juga harus memberikan dukungan dan umpan balik positif untuk meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan.

Menyediakan kotak saran dan menginformasikan kepada pasien tentang keberadaannya adalah langkah penting dalam mendorong partisipasi pasien dalam memberikan umpan balik. Pengumuman dan informasi yang jelas tentang kotak saran akan membantu

mengundang partisipasi pasien dalam memberikan saran dan masukan yang dapat berkontribusi pada perbaikan pelayanan. Penelitian oleh Al-Jadid et al. (2017) menekankan pentingnya kotak saran dalam meningkatkan partisipasi pasien dan memberikan wadah bagi pasien untuk menyampaikan keluhan atau saran yang membangun.

Pencahayaan yang memadai di area publik dan ruang rawat inap sangat penting. Pencahayaan yang tepat dapat meningkatkan suasana hati dan kenyamanan pasien serta pengunjung. Menurut penelitian oleh Nasri et al. (2019) tentang peran pencahayaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, pencahayaan yang cocok juga menciptakan suasana yang tenang dan ramah, yang dapat meningkatkan pengalaman pasien selama berada di Rumah Sakit. Rumah Sakit harus melakukan evaluasi pencahayaan secara berkala dan menyesuaikannya dengan kebutuhan dan preferensi pasien.

Supervisi yang rutin harus dilakukan oleh manajer atau atasan langsung. Dalam penelitian oleh Ozgen et al. (2018) tentang pentingnya supervisi dalam meningkatkan kinerja karyawan, supervisi yang teratur dapat memberikan arahan, pengawasan, dan umpan balik bagi karyawan. Supervisi juga membantu mendeteksi masalah kinerja dan memberikan solusi yang sesuai. Dengan supervisi yang efektif, manajer dapat memastikan bahwa semua prosedur dan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dan karyawan diberi kesempatan untuk mengatasi tantangan dan memperbaiki kinerja mereka.

Evaluasi berkala terhadap sarana dan prasarana harus dilakukan untuk mengidentifikasi peralatan atau fasilitas yang perlu diganti atau diperbaiki. Sarana dan prasarana yang kurang layak atau sudah usang perlu segera diganti atau diperbaiki. Penelitian oleh Arimi et al. (2020) menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang dalam kondisi baik meningkatkan keamanan dan efisiensi pelayanan, serta memberikan kenyamanan bagi pasien. Penggantian atau perbaikan yang tepat harus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan dan keselamatan pasien.

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Kristiani et al. (2020) di RSUD Kabupaten Sumenep mengevaluasi hubungan antara kemampuan pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan pelayanan yang baik, seperti keterampilan komunikasi, pengetahuan medis, dan keterampilan teknis dalam memberikan pelayanan, berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang merasa diperlakukan dengan baik, mendapatkan informasi yang jelas, dan merasa didengarkan oleh petugas pelayanan rawat jalan cenderung lebih puas dengan layanan yang diberikan.

Penelitian lain oleh Azizah dan Lestari (2019) di rumah sakit yang sama meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan pelayanan yang tinggi memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien. Faktor-faktor yang termasuk dalam kemampuan pelayanan meliputi kompetensi petugas kesehatan, waktu tunggu yang efisien, ketersediaan fasilitas yang memadai, dan interaksi yang positif antara petugas dan pasien. Pasien yang merasa

bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mereka dan memberikan manfaat yang signifikan cenderung lebih puas dengan layanan tersebut.

Salah satu penelitian yang relevan adalah yang dilakukan oleh Fajri et al. (2021) di beberapa rumah sakit di Indonesia, termasuk RSUD Moh. Anwar Kabupaten Sumenep. Penelitian ini mengevaluasi kualitas pelayanan rawat jalan berdasarkan perspektif pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien. Aspek-aspek seperti kemampuan komunikasi, keterampilan klinis, dan pengetahuan medis petugas kesehatan berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien selama kunjungan rawat jalan.

Penelitian lain yang relevan adalah oleh Faridah et al. (2020) yang juga melibatkan beberapa rumah sakit di Indonesia. Penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi pada kepuasan pasien rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang ramah, informatif, dan profesional. Selain itu, aspek kemampuan teknis dalam melakukan tindakan medis juga menjadi faktor yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

SIMPULAN

Kesimpulan bahwa peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit memerlukan upaya yang terencana dan berkelanjutan. Langkah-langkah seperti penyusunan SOP, pembuatan angket evaluasi, serta pemantauan rutin terhadap kualitas pelayanan menjadi bagian integral dari upaya tersebut. Dengan adanya SOP yang jelas dan terstruktur, setiap kegiatan di Rumah Sakit dapat berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan, mengurangi risiko kesalahan, dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Sementara itu, angket evaluasi menjadi sarana penting untuk mengumpulkan masukan dan tanggapan dari pasien, pengunjung, dan karyawan Rumah Sakit. Hasil angket tersebut menjadi pijakan untuk mengidentifikasi kelemahan dan perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Selain itu, pentingnya peran supervisor atau manajer dalam mengawasi dan mendorong pelaksanaan kegiatan rutin. Supervisi yang dilakukan secara teratur dapat membantu memantau kinerja karyawan, memberikan umpan balik, serta memberikan dukungan dan bimbingan bagi karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, penggantian atau perbaikan sarana dan prasarana yang kurang layak juga menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan memberikan fasilitas yang memadai dan kondisi lingkungan yang nyaman, pasien akan merasa lebih terjamin dan nyaman selama menjalani perawatan di Rumah Sakit. Kesimpulan tersebut menegaskan bahwa kesuksesan dalam meningkatkan mutu pelayanan membutuhkan kolaborasi antara berbagai pihak, termasuk manajemen, staf, dan pasien, serta pendekatan yang berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan di Rumah Sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Jadid, M. S., Fadli, M., & Anuar, N. (2017). Importance of suggestion box as a means of improving quality in a hospital setting. *Journal of Physics: Conference Series*, 795(1), 012044.
- Arimi, R., Adi, W. G., & Mariani, E. (2020). Evaluation of facilities and infrastructure management in improving service quality. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 423(1), 012054.
- Ayatollahi, H., Mirbahaeddin, E., & Khorrami, F. (2020). The importance of evaluation forms in improving hospital services. *Health Information Management*, 16(1), 21-27.
- Azizah, S., & Lestari, F. (2019). Analysis of the effect of outpatient service quality on patient satisfaction. *International Journal of Science and Research*, 8(5), 25-30.
- Fajri, M. A., Wicaksono, A. I., & Muchlishon, M. (2021). Analysis of outpatient service quality and its effect on patient satisfaction: A case study at Moh. Anwar public hospital Sumenep district. *Journal of Hospital Administration*, 10(5), 49-56.
- Fajri, R., Kurniawan, Y., & Anwar, A. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Perspektif Pasien di Beberapa Rumah Sakit di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 10(2), 89-99.
- Faridah, I., Suryadi, K., & Sari, Y. A. (2020). Effect of health service quality on outpatients' satisfaction level in public hospitals in Jember regency. *Health Notions*, 4(2), 195-201.
- Faridah, N., Wulandari, L., & Pradani, R. (2020). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Beberapa Rumah Sakit di Indonesia. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(1), 35-44.
- Haron, H., Haron, A. H., & Rahman, N. A. (2017). The impact of standard operating procedure (SOP) in improving healthcare quality. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(12), 815-827.
- Hidayatullah, S., Putra, A. H., & Sugilar. (2018). The influence of facility assessment on patient satisfaction in Yogyakarta hospital. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 3(7), 325-332.
- Kristiani, E. S., Baharuddin, & Sulistyawati, I. (2020). Pengaruh Kemampuan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Moh. Anwar Kabupaten Sumenep. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 9(3), 134-142.
- Kristiani, T., Yusuf, A. A., & Ispriyanti. (2020). Influence of out-patient service ability on patient satisfaction in Sumenep district general hospital. *Journal of Applied Management*, 18(4), 742-750.

- Nasri, H., Fatimah, S., & Fatimah, S. (2019). The influence of lighting on inpatient comfort in the emergency room of Pare-Pare general hospital. *International Journal of Science and Research*, 8(11), 175-178.
- Saleh, A. M., Darawsheh, W. A., & Almakhzoomy, I. K. (2016). The role of nursing supervisors in improving nursing performance. *Journal of American Science*, 12(7), 24-29.