

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN JIWA DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT JIWA PROF. Dr. SOEROJO MAGELANG

Lugi Tri Ernanto¹

Pendamping I : Dra. Sri Dayati, M.Si, MPA

Pendamping II : Wahyu Prabowo, S.H, MH

Universitas Tidar, Jl. Kapten Suparman 39 Potrobangsang Magelang Utara Jurusan Ilmu
Administrasi Negara, FISIPOL UNTIDAR, Magelang Sural : Fisip@untidar.ac.id
email : lugi3er@gmail.com

ABSTRAK

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang mempunyai peran dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Menurut Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 29 Ayat 1 Bab b, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-setingginya.

Dalam penelitian ini, peneliti mengevaluasi kualitas pelayanan jiwa di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang dengan penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode

observasi, wawancara, pertanyaan, dan studi pustaka. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis

deskriptif dari hasil wawancara mendalam, dan menganalisis berdasarkan kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini. Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun jumlah informan yang dibutuhkan adalah 1 orang Kepala Instalasi Rawat Jalan, 2 orang Perawat, 5 orang pasien jiwa/keluarga. Total secara keseluruhan informan adalah 8 orang.

Berdasarkan hasil penelitian evaluasi terhadap pelayanan masih belum berjalan sebagaimana mestinya meskipun cara dan pola kerja sudah baik. Evaluasi terhadap kompetensi petugas medis telah bekerja sesuai dengan SPO, meskipun masih ada keluhan masyarakat mengenai sikap kurang ramahnya petugas medis. Evaluasi terhadap jaminan kesehatan menunjukkan bahwa petugas medis di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang telah memiliki kemampuan yang baik dalam melayani pasien.

Kata Kunci : Evaluasi Kualitas Pelayanan Jiwa, Instalasi Rawat Jalan

I. PENDAHULUAN

Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang adalah rumah sakit khusus milik pemerintah di bawah kementerian kesehatan dengan tipe A untuk pelayanan jiwa dan tipe B untuk pelayanan umum. Lokasi Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang di Jalan Ahmad Yani No. 169 Magelang dengan luas tanah 409.450 m². Luas bangunan 27.724 m² dan kapasitas 819 tempat tidur. Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang memiliki pelayanan unggulan kesehatan jiwa anak dan remaja, rumah sakit jaringan pendidikan dan sebagai situs cagar budaya.

Instalasi pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang memiliki tugas pokok menyelenggarakan pelayanan medis spesialisasi bagi pasien rawat jalan melalui prosedur dan tindakan yang dapat dipertanggung jawabkan. Instalasi Rawat Jalan berfungsi sebagai tempat konsultasi, pemeriksaan, pengobatan serta penelitian pasien oleh dokter spesialis yang ahli di bidang masing-masing. Secara umum pelayanan rawat jalan merupakan layanan rawat jalan tingkat lanjut sesuai dengan kedudukan rumah sakit sebagai Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL).

Kualitas atau mutu pelayanan pasien di rumah sakit berkaitan erat dengan pelayanan yang diberikan di tempat pendaftaran pasien. Menurut Goetsch dan Davis dalam Tjiptono (2007: 64) menyatakan bahwa mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan. Mutu dalam hal pelayanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik. Tempat

pendaftaran pasien

rawat jalan adalah tempat pertama kali pasien mendapatkan pelayanan di suatu rumah sakit. Beberapa hal yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan serta kenyamanan yang diberikan rumah sakit terhadap pasien, antara lain kondisi tempat pendaftaran, kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta keramahan dan ketanggapan petugas pendaftaran.

Pendaftaran pasien rawat jalan juga merupakan tempat pertama untuk mendapatkan data pasien rawat jalan. Pada bagian ini dihasilkan identitas pasien yang terdiri dari nama pasien, tempat lahir, jenis kelamin, umur, pekerjaan, status, agama, golongan darah dan sebagainya yang disebut dengan data sosial pasien.

Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit adalah rumah sakit belum mampu memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien. Rumah sakit merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti memilih judul skripsi "EVALUASI KUALITAS PELAYANAN JIWA DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT JIWA PROF. DR. SOEROJO MAGELANG".

II. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*Intangible*). Menurut Kotler (2009) pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Pelayanan dapat diklasifikasikan menjadi :

- a. *High Contact Service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlihat dalam proses dari layanan jasa tersebut.
- b. *Low Contact Service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. Kontak fisik dengan konsumen

hanya terjadi di meja depan adalah termasuk dalam klasifikasi *Low Contact Service*. Contohnya adalah lembaga keuangan.

Kotler juga menguraikan macam-macam dari karakteristik jasa, yaitu :

- a. *Intangible* (tidak terwujud)
Suatu jasa memiliki sifat tidak terwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.
- b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.
- c. *Variability* (bervariasi).
Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.
- d. *Perishability* (tidak tahan lama)
Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

2. Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Bab I pasal 1 ayat (1) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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.

Komponen standar pelayanan menurut Undang-undang No.25 Tahun 2009

tentang Pelayanan Publik meliputi :

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya/tarif
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- k. Jumlah pelaksana
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan.
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

3. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik menurut

Juliantara (2005:10) adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/ pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas/ mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Hakekat dari pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

4. Ciri Pelayanan Publik

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah :

a. Ramah (Komunikatif)

Dengan senyuman dan ucapan selamat datang ataupun ucapan selamat pagi, siang, sore, atau selamat malam dan tentunya disertai senyuman adalah kriteria pertama dan utama. Ini akan mencairkan suasana tegang dalam proses selanjutnya nanti, dan si pelanggan pun akan semakin leluasa dalam mengutarakan maksud dan tujuan dari kepentingannya.

b. Responsif

Cepat tanggap atas apa yang kira-kira menjadi keperluan pelanggan atau orang yang datang tersebut, menjawab pertanyaan dengan cepat, dan perhatian penuh pada kepentingan pelanggan.

c. Proaktif

Segera berinisiatif dalam membantu apa saja yang ada hubungannya dengan faktor kemudahan yang diberikan kepada pelanggan, misalnya fotocopy jauh dari tempat layanan tersebut, namun kebetulan tersedia printer yang ada fasilitas copy, dapat dilakukan langsung di tempat itu.

d. Konfirmasi

Penjelasan yang sejelas mungkin atas segala hasil proses yang telah diajukan pelanggan. Saat jam istirahat pun diberitahukan apabila tidak ada jadwal yang tertulis, agar pelanggan ataupun orang yang memiliki kepentingan tersebut tidak bertanya – tanya.

d. Tindak Lanjut

Menyediakan layanan lanjutan, apabila diperlukan adanya perbaikan dan perubahan tertentu nantinya. Bisa meninggalkan kontak telepon, email ataupun sarana komunikasi

lain yang bisa dihubungi dan diakses oleh pelanggan tersebut nantinya, kalau dalam jual beli istilah ini adalah layanan purna jual.

5. Standar Pelayanan Publik

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan tersebut meliputi :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan

pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Moenir (2005:197)

menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat syarat pokok, yaitu :

a. Tingkah Laku Sopan

Dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

b. Cara Menyampaikan

Penyimpanan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.

c. Waktu Penyampaian

Menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan.

d. Keramahmatan

Hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan.

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli diatas mengenai standar pelayanan publik yang baik dan memuaskan, maka dapat disimpulkan tolok ukur atau standar yang digunakan dalam sebuah pelayanan publik antara lain berkaitan dengan :

a. Keramahan dari penyedia layanan.

b. Waktu pelayanan yang jelas dapat dilayani secara

- cepat, tepat dan akurat.
- c. Sanggup memberikan pelayanan yang baik dan menyenangkan.
- d. Sopan dalam berperilaku agar dapat saling menghormati satu sama lain.

6. Evaluasi Pelayanan Rumah Sakit

Setiap rumah sakit mempunyai kewajiban memberikan pelayanan kesehatan Yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit (UU No. 44 Tahun 2009 Tentang Kesehatan). Undang-undang kesehatan ini juga menyebutkan pelayanan yang diselenggarakan oleh rumah sakit secara paripurna dalam bentuk pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Manajemen rumah sakit sesungguhnya bersifat kompleks, tidak hanya menyangkut pelayanan medik dan pelayanan keperawatan saja, namun juga mencakup manajemen perhotelan, pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi, manajemen personalia, manajemen perlengkapan, transportasi dan manajemen pelayanan umum lainnya.

Evaluasi dilakukan untuk mengetahui kemajuan pelaksanaan kegiatan atau pelaksanaan program. Tujuan evaluasi adalah untuk memperbaiki efisiensi dan efektivitas dengan memperbaiki fungsi manajemen. Evaluasi mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit dilakukan salah satunya dengan audit medik. Ruang lingkupnya dapat spesialisasi dan atau sangat multi disiplin (Wijono, 2002: 65), dari semua struktur proses pelayanan kesehatan di rumah sakit. Mengapa diperlukan evaluasi bagi

pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit, berbagai jawaban dapat diberikan dari berbagai disiplin ilmu dan dari tingkat keperluan. Salah satu faktor kunci dalam pengembangan pelayanan rumah sakit adalah bagaimana meningkatkan mutu pelayanan medik. Karena mutu pelayanan medik merupakan indikator penting tentang bagaimana baik buruknya pelayanan di rumah sakit. Di sisi lain mutu pelayanan sangat terkait dengan *safety* (keselamatan), karena itu upaya pencegahan *medical error* sangatlah penting dan audit medik lebih penting.

III. METODE PENELITIAN

1. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, Metode penelitian merupakan rangkaian kegiatan ilmiah dalam rangka pemecahan suatu permasalahan. Jadi metode penelitian merupakan bagian dari usaha pemecahan masalah.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada Pelayanan Jiwa di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang. Penelitian dilaksanakan berdasarkan pertimbangan rumah sakit merupakan organisasi yang menjual jasa, di bidang pelayanan berkualitas menjadi suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Pelayanan kesehatan yang diberikan ke masyarakat harus mampu memberikan sesuatu hal yang benar-benar sesuai harapan pengguna jasa dan kualitas pelayanan harus selalu diperhatikan karena dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terutama untuk pelayanan jiwa di rawat jalan.

3. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dari sumber penelitian yaitu Kepala Instalasi Rawat Jalan, perawat di layanan jiwa serta pasien/keluarga pasien sebagai informan yang mendapatkan pelayanan jiwa di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof Dr. Soerojo Magelang.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data tambahan diperoleh dari rekam medis serta hal-hal yang berkaitan dengan penelitian, antara lain buku, jurnal, artikel, koran, *browsing* data internet, dan berbagai dokumentasi pribadi maupun resmi.

4. Teknik Pemilihan Informan

Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu cara penentuan informan yang ditetapkan secara sengaja atas dasar kriteria atau pertimbangan tertentu.

Dalam penelitian ini informan sebagai berikut:

- a. Kepala Instalasi Rawat Jalan seorang dokter spesialis jiwa di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang.
- b. Perawat layanan jiwa di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang.
- c. Pasien yang mendapat layanan jiwa di Instalasi Rawat Jalan Rumah sakit Jiwa Prof Dr. Soerojo Magelang.

5. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan

data. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi dan wawancara.

a. Observasi

Metode observasi, adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Disini peneliti mengamati fenomena yang relevan dengan pokok bahasan peneliti, yakni mengenai kualitas layanan jiwa di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang.

b. Wawancara Mendalam

Metode wawancara, adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2011: 32). Peneliti langsung terjun ke lapangan, dengan cara tanya jawab berdasarkan pedoman wawancara/ pertanyaan ke informan terkait dengan kualitas pelayanan jiwa di Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang.

c. Panduan Pertanyaan (*Interview Guide*)

Pertanyaan berdasarkan bagaimana partisipan menggambarkan dan menjelaskan masalah yang mereka hadapi dan mengambil tindakan yang positif, sehingga jawaban yang diperoleh akan di deskripsikan.

d. Studi Pustaka

Studi Pustaka yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari buku-buku referensi, laporan-laporan, majalah-majalah, jurnal-jurnal dan media lainnya yang

berkaitan dengan obyek penelitian.

6. Fokus Kajian

Fokus	Aspek	Sub Aspek
Evaluasi Kualitas Pelayanan Jiwa Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang	Prosedur atau Alur Pelayanan	- Prosedur pendaftaran (syarat, proses, kemudahan akses) - Alur pelayanan dari proses pendaftaran sampai pelayanan dokter
	Kompetensi Pelaksana	- Kompetensi pelaksana dari segi pendidikan - Kompetensi pelaksana dari segi komunikasi, keramahan, kesopanan, keterampilan dan
	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.	- Jaminan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan dari segi waktu, proses dan petugas

7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-

langkah seperti yang dikemukakan oleh Burhan Bungin (2003: 83), yaitu sebagai berikut:

- Pengumpulan Data (*Data Collection*) Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan studi dokumentasi.
- Reduksi Data (*Data Reduction*) Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, menulis memo dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data/informasi yang tidak relevan.
- Display Data Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

8. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi data yaitu dengan menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.

IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

- Tanggapan informan terhadap prosedur/alur pelayanan :
Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan informan 1, mengenai prosedur pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof Dr. Soerojo Magelang menyatakan :
“Cara kerja dan pola kerja Rumah Sakit

Jiwa Prof Dr. Soerojo Magelang sudah baik hanya saja waktunya yang lama”

Hal senada diungkapkan oleh informan 2 yang menyatakan bahwa:

“Cara kerja sudah baik, pola kerja sudah sesuai, sedangkan dari segi waktu masih agak lama”

Selanjutnya hasil Wawancara dengan informan 3 tentang prosedur pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang menyatakan :

“Menurut saya cara kerja sudah dilakukan dengan baik demikian juga pola kerja yang dilakukan. Hanya saja saya harus menunggu dengan waktu yang agak lama”

Hal yang sama disampaikan pada hasil wawancara dengan informan 4 tentang prosedur yang dilakukan pegawai di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof Dr. Soerojo Magelang menyatakan :

“Prosedur dan pola kerja di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang sudah dilakukan dengan baik hanya waktu kurang efisien”.

Hasil wawancara dengan informan 5 mengenai prosedur pelayanan menyatakan bahwa :

“Kaitan dengan prosedur yang dilakukan oleh pegawai di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang menurut saya, cara dan pola kerja sudah dilakukan dengan baik”

Hasil observasi dalam prosedur pelayanan di instalasi rawat jalan menunjukkan bahwa belum berjalan sebagaimana semestinya karena

meskipun cara dan pola kerja sudah baik namun masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan membutuhkan waktu yang lama. Masih adanya keluhan masyarakat tentang prosedur yang membutuhkan waktu yang lama menunjukkan bahwa SPO (Standar Operasional Prosedur) belum sepenuhnya berjalan dengan baik. seoptimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang cepat dan bermutu kepada pasien, hanya saja memang ada beberapa kendala didalam penerapannya sehingga pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit terkesan lambat.

Hasil wawancara dengan perawat di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang menyatakan :

“Saya sudah bekerja dengan sepenuh hati dan terikat akan profesi kami. Kami selalu menjunjung SPO dalam setiap pelayanan yang kami berikan”.

Hal serupa dengan hasil wawancara perawat di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang menyatakan : *“Kalau masalah pelayanan pihak rumah sakit sendiri sudah menetapkan prosedur*

yang harus kita jalankan, jadi kita para pegawai menjalankan tugas ya sesuai prosedur yang ditetapkan oleh rumah sakit sendiri dan menjalankan pelayanan sesuai prosedur yang ada”

Berdasarkan wawancara dengan petugas pelayanan diketahui bahwa petugas sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh rumah sakit.

Hasil wawancara dengan

Kepala Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang menyatakan bahwa :

“Secara umum sudah baik. Fasilitas menunggu antrian cukup memadai dan proses pendaftarannya cukup lancar. Hanya ada beberapa petugas yang pelayanannya masih kurang ramah dan sering bermain telepon genggam (Hand Phone/HP) ketika bertugas”.

Lebih lanjut beliau menyatakan bahwa:

“Alur/prosedur pelayanan di Instalasi

Rawat Jalan RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang sudah baik. Pasien diperiksa awal oleh perawat berdasarkan antrian, kemudian pasien diperiksa oleh dokter dan kemudian pasien menerima resep serta surat kontrol”

Berdasarkan pernyataan dari beberapa informan di rawat jalan dapat diketahui bahwa prosedur/alur pelayanan di Instalasi Rawat Ralan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang menimbulkan perspektif yang berbeda-beda. Di satu sisi, ada pasien yang merasa prosedur pelayanan yang mereka dapatkan tepat waktu, namun di sisi lain ada juga yang merasa proses pelayanannya sangat lambat. Namun jika ditarik kesimpulan dapat diketahui bahwa sebenarnya rumah sakit sudah

2. Tanggapan Informan Tentang Kompetensi

Pelaksana Pelayanan di Instalasi

Rawat Jalan

Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo

Magelang.

Kompetensi pelaksana pelayanan merupakan elemen penting dalam menentukan

keberhasilan rumah sakit. Dalam konteks kompetensi pelaksana pelayanan, sikap ramah dan perlakuan pelayanan sangat menunjang dalam kepuasan yang diterima oleh penerima layanan. Sebagai pelayan masyarakat hendaknya petugas pelaksana pelayanan menomorsatukan sikap dan perilaku yang ramah agar pasien merasa dilayani sepenuh hati.

Hasil wawancara dengan informan pertama tentang kompetensi pelaksana

petugas medis pelayanan jiwa menyatakan :

“Petugas medis/perawat bersikap ramah dan professional dalam menjalankan tugas, memberikan informasi juga sudah jelas”.

Hal senada disampaikan oleh informan kedua tentang kompetensi pelaksana petugas medis pelayanan jiwa menyatakan: *“Petugas melayani dengan penuh tanggungjawab sesuai dengan kompetensi, ramah, baik dan professional”*

Berdasarkan hasil wawancara tentang kompetensi pelaksana pelayanan, peneliti menemukan beberapa kesimpulan bahwa petugas medis/perawat yang ada di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang memiliki sifat yang ramah kepada pasien.

Demikian juga dengan hasil wawancara pada informan ketiga tentang kompetensi pelaksana pelayanan menyatakan bahwa :

“Beberapa kali keluarga saya rawat jalan ke rumah sakit ini, perawat melaksanakan tugasnya dengan sangat baik, meskipun ada beberapa perawat yang kurang ramah terhadap pasien”

Hasil wawancara dengan

informan keempat tentang kompetensi pelaksana pelayanan :

“Tanggungjawab petugas sudah baik, pengetahuan dalam memberikan informasi dapat dimengerti, sikap petugas pelayanan ramah dan profesional”

Hasil wawancara dengan informan kelima tentang kompetensi pelaksana pelayanan di Instalasi Rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang :

“Petugas pelaksana pelayanan memberikan pelayanan penuh dengan tanggungjawab, memiliki sikap yang ramah dan sopan. Memberikan informasi sudah baik dan mudah untuk dimengerti”

Menyikapi pernyataan informan tersebut, peneliti menganggap bahwa

pentingnya memberikan pengarahan kepada seluruh petugas medis di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang agar memiliki kompetensi yang benar-benar diharapkan oleh setiap pasien yang menggunakan jasa pelayanan rawat jalan, karena bagaimanapun dalam pelayanan harus memunculkan kepuasan dari pemakai layanan, sehingga menimbulkan kepercayaan untuk kembali ke Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang ketika akan berobat.

Hasil wawancara dengan Kepala Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang kaitannya dengan kompetensi petugas medis menyatakan :

“Perawat/petugas yang memberikan pelayanan jiwa cukup cekatan dan baik serta ramah dalam melayani pasien dan keluarganya”

Hasil wawancara dengan perawat di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang

menyatakan :

“Kami telah bekerja sesuai dengan alur yang telah ditentukan dan telah sesuai dengan SPO”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat peneliti uraikan bahwa petugas medis/perawat telah bekerja sesuai dengan SPO. Namun demikian masih ada keluhan masyarakat mengenai sikap kurang ramahnya petugas medis, oleh karena itu masih perlunya pembinaan dan pengawasan bagi tenaga medis di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang untuk meningkatkan kompetensi petugas medis sesuai dengan harapan.

Hasil observasi di lapangan menunjukan bahwa tenaga perawat yang ada di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang sudah memiliki latar belakang pendidikan yang memadai sehingga terampil dalam menangani pasien. Jumlah tenaga perawat yang ada sudah memadai, tidak ada kekurangan tenaga, komunikasi dengan pasien juga baik, pelayanan yang diberikan juga sudah sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO). Disamping itu mereka melayani pasien dengan sopan santun dan ramah tamah, dengan demikian pasien menjadi aman dan nyaman dalam menerima pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang

3. Tanggapan Informan Tentang Jaminan Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang.

Jaminan pelayanan adalah seluruh kemampuan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan yang dilakukan melalui para tenaga medis/perawat yang

berorientasi pada pelayanan kepada pasien. Tenaga medis yang khususnya melaksanakan pelayanan-pelayanan kepada pasien harus mempunyai tanggung jawab penuh di setiap pelaksanaan pelayanannya karena tanggung jawab tersebut adalah jaminan yang diberikan kepada pengguna jasa layanan. Tanggung jawab tersebut meliputi pengetahuan yang dimiliki oleh para petugas medis, jika petugas medis memiliki pengetahuan yang kompeten dan kemampuan dalam melayani pasien, maka proses pelayanan yang dipercaya akan berjalan dengan baik tanpa meragukan.

Jaminan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang mencakup pengetahuan dan kesopanan dari petugas serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, seperti jaminan pelayanan yang diberikan oleh perawat akan menimbulkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat.

Hasil wawancara dengan informan pertama mengenai jaminan pelayanan menyatakan bahwa :

“Tindakan dan pelayanan yang diberikan sudah tepat dan sesuai dengan standar yang ada, tenaga medis/perawat memiliki pengalaman dalam menangani pasien”

Hasil wawancara dengan keluarga informan kedua di rawat jalan menyatakan :

“Perawat secara personal sudah mampu menjalankan tugas dan etika profesi yang dimiliki dengan baik”

Hasil wawancara dengan informan ketiga mengenai jaminan pelayanan :

“ Perawat dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Petugas juga sudah memiliki eika yang baik dalam memberikan pelayanan. Tapi waktu tunggu yang masih lama ”

Hasil wawancara dengan informan keempat mengenai jaminan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan:

“Petugas dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ada, memiliki pengalaman baik dalam pelayanan. Hanya saja jaminan akan waktu tunggu yang masih belum terpenuhi”

Hasil wawancara dengan informan kelima mengenai jaminan pelayanan:

“Pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah tepat sesuai dengan standar yang sudah ada. Dari segi pengalaman dalam memberikan pelayanan sudah memadai. Hanya saja dari segi waktu tunggu yang masih agak. Kedepannya saya harap waktunya lebih dipersingkat lagi”

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa jaminan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang sudah baik, hal ini dapat diketahui dari cara memberikan pelayanan terhadap pasien. Pendekatan langsung kepada pasien akan mempermudah pasien untuk berkomunikasi juga mempermudah petugas perawat untuk membujuk pasien, mengajak pasien, memberikan pengertian kepada pasien, mematuhi perintah petugas. Dengan demikian kepuasan pasien dalam menerima layanan dapat dirasakan langsung. Hasil wawancara dengan Kepala Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang menyatakan

bahwa:

“Perawat secara personal sudah mampu menjalankan tugas dan etika profesi

yang dimiliki dengan baik”

Lebih lanjut Kepala Instalasi Rawat

Jalan di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang tentang hal yang perlu diperbaiki dari keseluruhan pelayanan di instalasi rawat Jalan menyatakan :

“Waktu tunggu pemeriksaan pasien diusahakan 60 menit, jadwal waktu pemeriksaan dokter yang konsisten, penambahan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) perawat dan administrasi serta kebersihan di dalam dan luar gedung terutama toilet”

V. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan terkait dengan evaluasi kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah

Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang dapat disimpulkan :

- a. Evaluasi terhadap prosedur pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang belum berjalan sebagaimana semestinya karena meskipun cara dan pola kerja sudah baik namun masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan membutuhkan waktu yang lama.
- b. Evaluasi terhadap kompetensi petugas medis/perawat bahwa petugas telah bekerja sesuai dengan SPO. Meskipun masih ada keluhan masyarakat mengenai sikap kurang

ramahnya petugas medis.

- c. Evaluasi terhadap jaminan kesehatan menunjukkan bahwa petugas medis di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang telah memiliki kemampuan yang baik dalam melayani pasien.

2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut di atas, ada beberapa saran yang dapat peneliti kemukakan, yaitu :

- a. Masih perlunya pembinaan dan pengawasan bagi tenaga medis di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang untuk meningkatkan kompetensi petugas medis sesuai dengan harapan.
- b. Pentingnya bagi pihak Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang benar-benar menerapkan Standar Prosedur Operasional (SPO) terhadap waktu pelayanan dengan cepat dan tepat. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan dan pengawasan yang efektif guna mengutamakan kepuasan pasien.
- c. Tenaga medis/perawat yang memberikan pelayanan kepada pasien harus mempunyai tanggung jawab penuh di setiap pelaksanaan pelayanannya karena tanggung jawab tersebut adalah jaminan yang diberikan kepada pengguna jasa layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Amelia Nani Siregar, 2010. Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian Dan Kepuasan Petani Dalam Penanganan Dan Pengolahan Hasil Ubi Jalar
- Aritonang Lerbin R, 2005. Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Pt. Gramedia Group Pustaka

- Utama
- Azwar, S. 2000. *Sikap Manusia : Teori dan Pengukuran*. Yogyakarta : Liberty
- Batinggi, Ahmad, 2001. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif, Pemahaman Filosofi Dan Metodologis Ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2005. *Profil Kesehatan 2005*. Jakarta. 2. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2005
- Fandy Tjiptono, 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi ke dua*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Green, Lawrence W., 2000. *Health Promotion Planning: An Educational and Ecological Approach*. American Journal of Health Behavior, 27(4), 466-468.
- Hatta, G. 2008. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: UI Press.
- Juliantara, Dadang,dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi Ke 13*. Diterjemahkan oleh : Bob Sabran. Jakarta : Erlangga
- Lee, H., Lee, Y., & Yoo, D. 2000. The Determinants Of Perceived Service Quality And Its Relationship With Satisfaction. *Journal Of Services Marketing*, 14 (2/3), 217.
- Lewis, Carol W, and Stuart C. Gilman, 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem Solving Guide*. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja. Rosdakarya.
- Moenir, HAS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Poerwandari, E.K. 2007. *Pendekatan Kualitatif dalam "Penelitian Psikologi"*. Jakarta: Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran Pendidikan Psikologi (LPSP3) UI.
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, Achmad.
- Saragih, Rosita, dkk. 2010. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan*.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- _____, 2011. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS
- Undang-Undang Kesehatan NO. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wiyono, Djoko. 2000. *Pengukuran Kinerja sector Pelayanan Publik*. Yogyakarta : BPTE
- Wijono, Djoko, 2002. *Manajemen Kepemimpinan dan Organisasi Kesehatan*