

ANALISIS MUTU PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 KLINIK UTAMA MELATI BUNDA

Laras Ghassani Fadillah^{1*}, Siti Yuliawati Azizah², Yuyun Yunengsih³

Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Piksi Ganesha^{1, 2, 3}

Ghassanilaras@gmail.com^{1*}, Sitiyuliawatiiazizah@gmail.com², yoen1903@gmail.com³

Abstrak

Received: 26-08-2021

Revised : 10-09-2021

Accepted: 24-09-2021

Latar Belakang: Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kemampuan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar efisien dan efektif. Masa pandemi COVID-19 mutu pelayanan pasti jadi sorotan no-1. Sehingga mutu pelayanan di masa pandemi COVID-19 harus sangat mengutamakan program kesehatan (Prokes) pemerintah. Sebab hal itu, untuk mewujudkan ketersediaan pelayanan yang bermutu dan efektif di unit rawat jalan, diperlukan adanya beberapa faktor yang cukup memadai, yaitu pada kondisi unit rekam medis dengan mutu pelayanan kesehatan yang tidak memenuhi standar dapat mengganggu kenyamanan pada pasien yang berkunjung. Analisis ini dilakukan karena ada nya masalah mutu pelayanan di Klinik Utama Melati Bunda yang kurang baik di masa Pandemi COVID-19.

Tujuan: Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas mutu Pelayanan Pasien Rawat Jalan pada Masa Pandemi COVID-19 di Klinik Utama Melati Bunda.

Metode: Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dan deskriptif dengan teknik wawancara dan observasi dari unit rawat jalan pengamatan secara langsung.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa Klinik Melati Bunda memiliki Perekam Medis dan Informasi Kesehatan (PMIK) yang belum cukup memadai, maka diperlukan ditingkatkan. Adapun sarana prasarannya harus diperbaharui, namun standar operasional prosedur (SOP) pelayanan cukup baik. Pada masa pandemi COVID-19 di Klinik Utama Melati Bunda yang mengakibatkan mutu pelayanan menjadi kurang baik di masa Pandemi COVID-19.

Kesimpulan: Berdasarkan hasil penelitian analisis mutu pelayanan pasien rawat jalan pada masa pandemi COVID-19 di Klinik Utama Melati Bunda, dapat disimpulkan bahwa Sumber Daya Manusia masih belum cukup untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien mengingat beban pekerjaan dan tenaga kerja yang tidak seimbang, sarana dan prasarana yang sudah sesuai di masa pandemi COVID-19 seperti memakai batasan plastik di bagian pendaftaran, meletakkan handsanitizer pada beberapa

tempat. Namun masih ada juga beberapa ruangan yang kurang pencahayaannya. Kemudian Standar Operasional Prosedur di Klinik Utama Melati yang belum diperbaharui di masa pandemi COVID-19.

Kata kunci: mutu pelayanan; rawat jalan; klinik.

Abstract

Background: *The quality of health services is the degree of ability of health services in accordance with professional standards and service standards by using the potential resources available in hospitals or health centers in an efficient and effective manner. During the COVID-19 pandemic, the quality of service must be the #1 spotlight. So the quality of service during the COVID-19 pandemic must prioritize the government's health program (Prokes). For this reason, to realize the availability of quality and effective services in outpatient units, it is necessary to have several factors that are quite adequate, namely the condition of the medical record unit with the quality of health services that do not meet the standards, which can interfere with the comfort of visiting patients. This analysis was carried out because there was a problem with the quality of service at the Melati Bunda Main Clinic which was not good during the COVID-19 Pandemic.*

Objective: *The purpose of this study was to analyze the quality of Outpatient Services during the COVID-19 Pandemic at the Melati Bunda Main Clinic.*

Methods: *The research method used is qualitative and descriptive with interviews and observations from the outpatient unit with direct observation.*

Results: *The results showed that the Melati Bunda Clinic had insufficient Medical Records and Health Information (PMIK), so it needed to be improved. The infrastructure facilities must be updated, but the service standard operating procedure (SOP) is quite good. The COVID-19 pandemic at the Melati Bunda Main Clinic resulted in poor service quality during the COVID-19 Pandemic.*

Conclusion: *Based on the results of the analysis of the quality of outpatient services during the COVID-19 pandemic at the Melati Bunda Main Clinic, it can be concluded that Human Resources are still not sufficient to provide fast and appropriate services to patients given the unbalanced workload and workforce. Facilities and infrastructure that are appropriate during the COVID-19 pandemic, such as using plastic restrictions at the registration section, placing hand sanitizer in several places. But there are still some rooms that lack lighting. Then the Standard Operating Procedure at the Melati Main Clinic has not been updated during the COVID-19 pandemic.*

Keywords: *service quality; outpatient; clinic.*

*Correspondent Author: Laras Ghassani Fadillah
Email: Ghassanilaras@gmail.com



PENDAHULUAN

Setiap manusia pasti ingin meningkatkan kemauan dan kesadaran hidup sehat, bagi setiap orang masing-masing memiliki hak untuk sehat. Menurut Undang- Undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan pasal 5 menyebutkan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau ([Ulumiyah](#), 2018).

Pada masa pandemi sekarang aktivitas di fasilitas kesehatan sangatlah dibutuhkan oleh masyarakat. Tetapi banyak masyarakat juga yang menghindair berobat ke fasilitas kesehatan karena munculnya ketakutan akan corona virus atau biasa disebut covid -19. Coronavirus sendiri merupakan sekumpulan virus yang berasal dari sub family Orthocoronavirinae dalam keluarga coronaviridae dan Ordo Nidovirales ([Aruni & Balatif](#), 2021). Virus ini dapat menyerang hewan dan juga manusia. Pada manusia gejalanya Berupa infeksi yang sama dengan SARS dan MERS, hanya saja COVID-19 bersifat lebih massif perkembanganya ([Djasri](#), 2020).

WHO melaporkan lebih dari 118.000 kasus di 114 negara dan 4291 orang telah meninggal dunia. Indonesia menetapkan Penyakit COVID-19 sebagai Bencana Nasional sejak 14 maret 2020. Sampai dengan tanggal 25 maret 2020, di laporkan total kasus konfirmasi 414.179 dengan 18.440 kematian (CFR 4,4%). Indonesia telah melaporkan 790 kasus konfirmasi COVID-19 dari 24 provinsi. Tercatat sebanyak 26 daerah di indonesia dinyatakan sebagai wilayah tranmisi lokal diberbagai provinsi ([Nurani et al.](#), 2021).

Di masa pandemi seperti ini pasti setiap fasilitas kesehatan juga mengantisipasi agar pegawai kesehatan khususnya PMIK yang bekerja di garda terdepan di bagian pendaftaran harus aman terproteksi oleh prokes. Tentunya klinik juga harus melatih dan memanfaatkan sumber daya manusia di dalam nya. MSDM adalah pengembangan dan pemanfaatan personil (pegawai) bagi pencapaian yang efektif mengenai sasaran-sasaran dan tujuan-tujuan individu, organisasi, masyarakat, nasional,dan internasional ([Savira et al.](#), 2017).

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kemampuan pelayanan kesehatan yang sesuai dngan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen ([TBSA](#), 2014).

Pelayanan rawat jalan adalah pencatatan yang diperlukan hanya sebatas catatan atau dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan fisik, diagnosis/masalah, tindakan/pengobatan, dan pelayanan lalin yang telah diberikan kepada pasien ([Robot et al.](#), 2018). Klinik adalah Fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan atau Spesialistik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan di pimpin oleh seorang tenaga medis ([Kemenkes RI](#), 2011).

Menurut PERMENKES RI NOMOR 028/MENKES/PER/I/2011 BAB II Pasal 2 Ayat (3)yaitu, klinik Utama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialistik atau pelayanan medisdasar dan spesialistik. Pelayanan kesehatan yang diterima dari pelayanan pun sudah di olah datanya dengan baik oleh PMIK ([Kemenkes RI](#), 2011).

Pelayanan medis adalah pelayanan yang tujuan utamanya untuk mengobati dan memulihkan kesehatan, istilah lainya adalah pelayanan kedokteran, karena pelayanan medis mencakup semua upaya pencegahan (*preventif*), pengobatan (*kuratif*) , peningkatan

(*promotif*), dan pemulihan (*rehabilitatif*) kesehatan, yang didasarkan atas dasar hubungan pelayanan medis (Liow, 2020).

Cakupan penduduk didapatkan pelayanan kesehatan menurut *World Health Organization* (WHO) masih kurang dari target cakupan 75%. Hal ini terlihat hanya 73,2% pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan. Selain itu pelayanan yang diberikan kepada pasien juga masih jauh dari kata baik atau memuaskan, ini terbukti dari 73,2% hanya 51,8% pasien yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (Daniati et al., 2021).

Klinik Utama Melati Bunda merupakan Klinik yang menyediakan pelayanan kesehatan yang optimal kepada seluruh pasien yang berada di kota Bandung. Klinik Utama Melati Bunda juga merupakan klinik yang mengkhususkan pelayanan ibu dan anak, dimana membantu manusia untuk melahirkan generasi yang hebat untuk Indonesia. Tidak hanya itu, Klinik Utama Melati Bunda juga menyediakan poli klinik untuk kesehatan gigi. Pelayanan tersebut termasuk kedalam jenis pelayanan yang ada di klinik Utama Melati Bunda selain poliklinik kesehatan ibu dan anak (KIA) dan poliklinik gigi. Kemudian klinik ini juga menyediakan poli umum.

Dalam pelayanan pasien rawat jalan pada masa pandemi COVID-19 di klinik utama melati bunda terdapat beberapa hambatan, diantaranya fasilitas yang kurang memadai seperti ada beberapa ruangan yang pencahayaannya kurang, sehingga mengganggu kenyamanan pasien yang membuat pasien tidak puas terhadap pelayanan. Kemudian jadwal dokter yang tidak konsisten dengan yang sudah direncanakan sehingga membuat pasien harus berulang kali mendatangi klinik. Lalu kurangnya tenaga PMIK di Klinik Utama melati Bunda yang menyebabkan pelayanan pendaftaran rawat jalan berlangsung dalam waktu yang lama. Berdasarkan fakta di lapangan, maka dari itu penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian “Analisis Mutu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Pada Masa Pandemi COVID-19 di Klinik Utama Melati Bunda”.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan menggunakan jenis metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara, observasi langsung dan wawancara yang dilakukan tidak berstruktur dimana peneliti memberikan pertanyaan langsung dan spontan tanpa mengacu pada pokok-pokok pertanyaan langsung kepada unit Rekam Medis. Kegiatan wawancara dan observasi dilakukan untuk mengetahui mutu pelayanan pasien rawat jalan pada masa pandemi COVID-19 di Klinik Melati Bunda. Penelitian ini penulis lakukan pada masa praktek kerja lapangan. selama kurang lebih 2 bulan sejak tanggal 5 April 2021 sampai tanggal 5 Mei 2021. Penelitian dilakukan di Klinik Utama Melati Bunda Jl. Kiara Condong No.304, Binong, Kec. Batununggal, Kota Bandung, Jawa barat 40155. Penelitian ini diambil dari 2 PMIK, 3 farmasi dan 4 bidan yang ada di Klinik utama melati Bunda yang berjumlah 9 Informan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil wawancara, penulis menemukan bahwa SDM di klinik Utama melati Bunda di bagian pendaftaran pasien Rawat Jalan belum cukup karena hanya ada 1 petugas dalam 1 shift kurangnya kinerja pada petugas mengakibatkan

penumpukan pasien di bagian pendaftaran, sehingga membuat pasien menunggu, dan membuat pasien berkerumun.

2. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan Hasil wawancara petugas klinik tentang sarana dan prasarana dapat disimpulkan bahwa sarana di Klinik Utama Melati Bunda sudah cukup baik. Karena di era masa pandemic covid-19 sudah memenuhi fasilitas yang ada dan proses yang ditetapkan sehingga tidak menghambat kenyamanan pelayanan rawat jalan kesehatan yang ada di setiap klinik.

3. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur di Klinik Utama Melati Bunda sudah berjalan dengan baik. Di setiap klinik Standar Operasional Prosedur (SOP) sangatlah penting untuk mencapai pelayanan terbaik. Dimasa pandemi seperti ini Standar operasional Prosedur (SOP) harus di perbaharui karena adanya perubahan alur di rawat jalan.

4. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Pasien yang ingin berobat pasti ingin mendapatkan pelayanan yang mereka harapkan. Ketidak jelasan jadwal dokter membuat petugas yang berjaga membiarkan pasien menunggu lama. Hal ini dapat menyebabkan hal negatif terhadap kualitas pelayanan di klinik. Tindakan seperti ini seharusnya mendapat tindakan cepat dari Petugas medis dan langsung di informasikan kepada pasien agar tidak menunggu lama sehingga menyebabkan kerumunan. Hal ini menandakan jika ketanggapan (*Responsiveness*) di Klinik Utama Melati Bunda kurang baik.

5. Tanggung Jawab (*Akuntabilitas*)

Berdasarkan wawancara dan observasi, sikap tanggung jawab petugas Di klinik Utama Melati Bunda sangat baik, karena setiap petugas kesehatan sangat bertanggung jawab terhadap pekerjaan mereka yaitu, mengingatkan kepada seluruh pasien yang akan berobat untuk menjalankan 3M yaitu (memakai masker, mencuci tangan, dan menjaga jarak) tentunya hal itu akan memberikan pelayanan terbaik untuk pasien yang akan berobat di masa Pandemi COVID-19. Hal ini menunjukkan bahwa di Klinik Utama Melati Bunda sangatlah mengutamakan kualitas terbaik.

B. Pembahasan

1. Sumber Daya Manusia

Dalam kegiatan peningkatan mutu fasilitas pelayanan Kesehatan dibutuhkannya sebuah tim dengan sumber daya, pelatihan, dan motivasi untuk dapat mengadakan pengendalian agar sesuai dengan indikator mutu pelayanan yang berlaku ([Kemenkes](#), 2017). Sementara Sumber Daya manusia di Klinik Utama Melati Bunda masih belum cukup untuk menunjang aktivitas pendaftaran pasien rawat jalan demi tercapainya mutu pelayanan klinik. Perlunya penambahan PMIK di bagian pendaftaran, adanya penjaga di pintu klinik untuk memastikan pasien sudah mematuhi proses seperti 3M yaitu (menjaga jarak, memakai masker, mencuci tangan) untuk mencegah penyebaran COVID-19 di Klinik Utama Melati Bunda.

2. Sarana Prasarana

Mutu pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh penggunaannya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai sehingga para tenaga kesehatan akan bekerja secara optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan. Dalam hal ini, perbaikan sarana seperti sarana komunikasi dan juga perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat parkir, keadaan ruang

tunggu ketersediaan kursi yang cukup, sarana penyejuk ruangan, kebersihan ruangan yang terjaga) ([Kemenkes](#), 2017).

Berdasarkan hasil penelitian, di masa pandemi ini sarana rawat jalan di Klinik Utama Melati Bunda sudah memenuhi proses seperti menyimpan *handsanitizer* di berbagai tempat, memakai pelindung plastik di bagian pendaftaran, mengurangi tempat duduk dan mengatur tempat duduk minimal 1 meter. Namun prasarana di Klinik Utama Melati Bunda perlu ditambah dan diperbaharui karena dengan fasilitas yang sangat bagus akan menarik perhatian dan memberi kepercayaan kepada pasien.

3. Standar Operasional Prosedur

Berdasarkan petunjuk teknis pelayanan kesehatan di klinik pada masa adaptasi kebiasaan baru yang diterbitkan direktorat pelayanan kesehatan primer direktorat jenderal pelayanan kesehatan 2020 bahwa dalam pengarahannya manajemen klinik bertanggung jawab untuk membimbing, meningkatkan kemampuan dan memberi motivasi kepada seluruh koordinator atau petugas pelayanan supaya bisa bekerja secara efektif, efisien serta melaksanakan SOP pelayanan dalam menghadapi masa adaptasi kebiasaan baru ([Pelayanan et al.](#), 2020).

Standar Operasional Prosedur Di klinik Utama Melati Bunda sudah berjalan dengan baik. Namun masih ada SOP yang belum sesuai dengan SOP dalam menghadapi adaptasi kebiasaan baru. Seperti petugas pendaftaran rawat jalan yang tidak mengharuskan memakai baju APD (*gown*). Dengan adanya Standar Operasional Prosedur yang baik, tenaga kesehatan di Klinik Utama Melati Bunda akan lebih terorganisir dengan cara kerja masing-masing unit. Adapun beberapa tujuan standar operasional prosedur, sebagai berikut : pertama agar petugas menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas ataupun tim organisasi atau unit kerja. Kedua Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi dari tiap-tiap posisi dalam organisasi. Ketiga memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas terkait. Keempat melindungi organisasi kerja dan petugas dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya. Terakhir Untuk menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian analisis mutu pelayanan pasien rawat jalan pada masa pandemi COVID-19 di Klinik Utama Melati Bunda, dapat disimpulkan : Sumber Daya Manusia masih belum cukup untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien mengingat beban pekerjaan dan tenaga kerja yang tidak seimbang, sarana dan prasarana yang sudah sesuai dimasa pandemi COVID-19 seperti memakai batasan plastik di bagian pendaftaran, meletakkan *handsanitizer* pada beberapa tempat. Namun masih ada juga beberapa ruangan yang kurang pencahayaannya. Kemudian Standar Operasional Prosedur di Klinik Utama Melati yang belum diperbaharui di masa pandemi COVID-19.

BIBLIOGRAFI

- Aruni, K. W., & Balatif, F. (2021). [Gambaran Pengetahuan Dan Perilaku Masyarakat Tentang Covid-19 Di Lingkungan 6 Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat Tahun 2020](#). *Ibnu Sina: Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan-Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara*, 20(2), 123–128.
- Daniati, W., Fitriani, A. D., & Jamaluddin. (2021). [Analisis Persepsi Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Klinik Penyakit Dalam SRU dr. Pirngadi Kota Medan](#). *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(4), 473–481.

- <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i4.54>
- Djasri, H. (2020). [Corona Virus dan Manajemen Mutu Pelayanan Klinis di Rumah Sakit. *The Journal of Hospital Accreditation*, 2\(1\), 1–2.](#)
<https://doi.org/10.35727/jha.v2i1.62>
- Kemendes, B. (2017). [Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I.](#)
- Kemendes RI. (2011). [Permenkes RI No 028 Tahun 2011 Tentang Klinik.](#) Permenkes RI No. 028/Menkes/PER/I/2011.
- Liow, D. M. H. G. W. (2020). [Peran Komunikasi Antara Dokter Dan Pasien Dalam Pelayanan Medis Di Klinik Reci Desa Sinisir Kecamatan Modinding | Liow | *Acta Diurna Komunikasi*. *Ejournal.Unsrat.Ac.Id*, 1–14.](#)
- Nurani, D., Kaseke, M. M., & Mongan, A. E. (2021). [Dampak Pandemi Coronavirus Disease-19 terhadap Mutu Pelayanan Kemoterapi di Ruang Delima RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *E-Clinic*, 9\(2\), 412–423.](#)
<https://doi.org/10.35790/ecl.v9i2.33490>
- Pelayanan, D., Primer, K., Jenderal, D., & Kesehatan, P. (2020). [Petunjuk teknis pelayanan kesehatan di klinik pada masa adaptasi kebiasaan baru.](#)
- Robot, R. P., Sengkey, R., Rindengan, Y. D. Y., Studi, P., Informatika, T., Teknik, F., & Ratulangi, U. S. (2018). [Aplikasi Manajemen Rawat Inap dan Rawat Jalan di Rumah Sakit. *Jurnal Teknik Informatika*, 13\(4\).](#) <https://doi.org/10.35793/jti.13.4.2018.28109>
- Savira, F., Suharsono, Y., Tamrat, W., Pasimeni, F., Pasimeni, P., Kecerdasan, I., Ikep, P., Shahan, A., Jahan, F., Samuels, R., Group, W. B., Charles, L. E., 中島, Smoke, P., Simplicite, A., Libâneo, J. C., Lindblom, C. E., Bilney, C., Pillay, S., ... LEMES, S. de S. (2017). Title. [Journal of Chemical Information and Modeling](#), 21(2), 1689–1699. [https://www.oecd.org/dac/accountable-effective-institutions/Governance Notebook 2.6 Smoke.pdf](https://www.oecd.org/dac/accountable-effective-institutions/Governance>Notebook.2.6.Smoke.pdf)
- TBSA. (2014). [No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title.](#) <https://hsgm.saglik.gov.tr/depo/birimler/saglikli-beslenme-hareketli-hayat-db/Yayinlar/kitaplar/diger-kitaplar/TBSA-Beslenme-Yayini.pdf>
- Ulumiyah, N. H. (2018). [Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6\(2\), 149–155.](#) <http://dx.doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>



© 2021 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).