

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
 "RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"
 Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
 dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh

Evaluasi Pelayanan Publik Pada Poli Umum RSUD Kota Bandung

Budi Setiawan^a, Raisa Rafifiti Choerunnisa^b dan Caswadi^c

^{a,b,c}Politeknik STIA LAN Bandung

e-mail : buchesetiawan@gmail.com, raisachoerunnisa@gmail.com, caswadim@gmail.com

Abstrak

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Untuk memperoleh keunggulan dalam persaingan maka setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggannya. Adapun kepuasan pelanggan dapat dipenuhi salah satunya melalui pelayanannya. Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, Rumah Sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian ini membahas mengenai hasil evaluasi pelayanan yang diberikan oleh Poli Umum RSUD Kota Bandung terhadap para pasiennya. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana pengumpulan data menggunakan wawancara. Penelitian ini mengevaluasi pelayanan di Poli Umum RSUD Kota Bandung, dimana kualitas pelayanan dari segi Keandalan Pelayanan, Pelayanan Bermutu, Kepastian Pelayanan yang Mempuni, Responsif dan Keterlibatan dalam menangani pasien, Simpati dan Empati, Sarana dan Prasarana sudah dinilai cukup baik. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan grafik kunjungan yang meningkat setiap tahunnya. Hambatan dalam waktu pelayanan adalah kurangnya tenaga medis, waktu pelayanan dan kelengkapan sarana dan prasarana. Adapun upaya tindak lanjut terkait pelayanan di poli umum RSUD Kota Bandung yaitu dengan menambah tenaga medis, menambah jadwal praktik di poli umum, dan mengalokasikan dana untuk pemeliharaan fasilitas.

Kata Kunci: Pelayanan, Poli Umum, RSUD kota Bandung, Pasien

Public Service Evaluation in General Poly of RSUD Kota Bandung

Abstract

The development of the business world is currently experiencing very rapid growth. To gain an advantage in the competition, every company must be able to meet customer satisfaction. One of the ways in which customer satisfaction can be met is through their services. As a general public health service, the hospital has a major problem, namely regarding the services provided whether it is in accordance with patient expectations or not. Therefore, the hospital is required to always maintain patient trust by improving the quality of its services. This study discusses the results of the evaluation of services provided by the General Poly Hospital of Bandung City to their patients. This research method uses a qualitative approach where data collection uses interviews. This study evaluates services at the General Poly Hospital of Bandung City, where the quality of service in terms of Service Reliability, Quality Service, Certainty of Qualified Service, Responsiveness and Involvement in handling patients, Sympathy and Empathy, Facilities and Infrastructure have been considered quite good. This can be proven by the graph of visits that increase every year. Barriers in service time are the lack of medical personnel, service time and completeness of facilities and infrastructure. The follow-up efforts related to services at the general polyclinic of the Bandung City Hospital are by adding medical personnel, increasing the practice schedule at the general poly, and budgeting funds for facility maintenance.

Keywords: Service, General Poly, Bandung City Hospital, Patient

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

A. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik yang bergerak dibidang manufaktur maupun jasa. Perkembangan perekonomian secara menyeluruh yang diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat dan tajam, baik di pasar domestik maupun di pasar internasional (Manurung, 2009). Untuk memperoleh keunggulan dalam persaingan maka setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggannya, dengan strategi yang sesuai untuk jasa yang ia tawarkan. Adapun kepuasan pelanggan dapat dipenuhi perusahaan salah satunya melalui pelayanannya.

Dewasa ini sektor jasa telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, seperti yang terjadi pada industri jasa Perhotelan, Asuransi, Perbankan, Penerbangan, Pariwisata dan Telekomunikasi. Demikian pula pada industri jasa kesehatan, apakah itu Rumah Sakit maupun Puskesmas, agar usaha tersebut bisa hidup dan berkembang diperlukan pengetahuan tentang pelayanan pasien yang baik. Di Indonesia, dunia kesehatan mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang cukup bagus. Sehingga kondisi seperti ini membuat persaingan menjadi semakin kompetitif. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak dalam industri jasa kesehatan harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan melalui kualitas pelayanannya. Industri jasa kesehatan bukan hanya mengenai masalah penyembuhan terhadap suatu penyakit namun juga fokus terhadap tindakan pencegahan penyakit dan peningkatan kualitas kesehatan masyarakat ke arah yang lebih baik lagi.

Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas. Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat bukan hanya antara sesama rumah

sakit namun juga dengan puskesmas dan klinik-klinik kesehatan di kota-kota maupun di daerah yang semakin banyak jumlahnya. Banyak penyedia jasa kesehatan yang menyadari hal tersebut, sehingga mau tidak mau mereka harus mewujudkan kepuasan pelanggan tersebut dalam berbagai strategi agar dapat mempertahankan pelanggan. Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, Rumah Sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut Azwar (2016), pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Pihak Rumah Sakit perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien, dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien. Rumah Sakit perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang efektif dan cepat. Pelayanan jasa telah berorientasi pada pasien karena ukuran persepsi kualitas bukan berada pada pandangan penyedia jasa kesehatan namun terletak pada diri pasien. Apabila pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan yang di harapkan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi fasilitas, peranan dokter, tenaga medis dan perawat. Selain meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen, Rumah Sakit juga perlu memikirkan tentang harga pelayanannya. Harga yang ditetapkan haruslah tepat atau sesuai di mata konsumen, karena harga yang

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

tidak sesuai atau terlalu mahal malah justru akan membuat konsumen pindah ke pelayanan kesehatan lain. Rumah Sakit merupakan penyedia layanan kesehatan yang menjadi pilihan masyarakat, Khususnya masyarakat menengah ke atas. Karena itu harga yang ditetapkan pada umumnya terjangkau sesuai kemampuan ekonomi masyarakat setempat. Masyarakat berpikir bahwa Rumah Sakit yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang mudah, murah, dan efisien. Apabila harga terlalu mahal maka banyak pasien yang akan mengeluh. Harga yang mahal juga akan membuat pasien meningkatkan harapan terhadap kualitas layanan yang akan mereka terima semakin baik. Jika harapan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh rumah sakit maka pasien akan kecewa lalu menimbulkan keluhan. Selain kualitas layanan dan harga, hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat disampaikan dengan baik oleh Rumah Sakit yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan.

Keberadaan fasilitas seperti kotak saran dan keluhan akan membantu Rumah Sakit dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan dan menjadi kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan lebih mudah menyampaikan hal yang menjadi ketidakpuasannya dalam memperoleh pelayanan. Peningkatan sarana dan prasarana Rumah Sakit juga perlu dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan peningkatan sarana dan prasarana diharapkan rumah sakit mampu mengantisipasi berbagai kendala teknis di lapangan yang dihadapi oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

RSUD Kota Bandung merupakan salah satu rumah sakit terkemuka yang ada di Kota Bandung. Rumah sakit ini dikenal luas oleh masyarakat Kota Bandung sebagai rumah sakit yang cukup lengkap didalam memberikan pelayanan pada masyarakat luas. Untuk menjaga eksistensinya maka pihak manajemen perusahaan harus dapat memastikan jumlah pasien yang berkunjung

ke rumah sakit ini senantiasa berkembang dari waktu ke waktu. Dengan demikian kunjungan berulang pasien yang berobat ke rumah sakit harus dipertahankan dengan segala cara. Banyak faktor yang mempengaruhi kunjungan berulang pasien rumah sakit salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit yang bersangkutan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan pasien pun tentunya akan semakin meningkat pula dan pada akhirnya diharapkan pasien yang melakukan kunjungan ulang ke RSUD Kota Bandung akan semakin tinggi pula.

Poli umum atau Klinik umum merupakan salah satu layanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bandung yang memberikan pelayanan kedokteran berupa pemeriksaan kesehatan, pengobatan dan penyuluhan kepada pasien atau masyarakat agar tidak terjadi penularan dan komplikasi penyakit, serta meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam bidang kesehatan.

Fenomena menarik berkaitan dengan pelayanan di Poli Umum RSUD Kota Bandung diperoleh ketika melakukan observasi awal dilapangan. Berdasarkan wawancara awal dengan pihak kepegawaian rumah sakit diperoleh informasi bahwa salah satu keluhan utama pasien yang berkunjung ke Poli Umum RSUD Kota Bandung adalah berkaitan dengan kualitas pelayanan yang belum optimal terimplementasi dilapangan. Masih banyak pasien yang menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Poli Umum RSUD Kota Bandung belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pasien.

B. PEMBAHASAN

Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara. Informan utama dalam penelitian ini adalah Direkrur RSUD Kota Bandung, Unit Pelayanan Medis dan Keperawatan, Poli Umum dan Pasien Poli Umum.

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa usaha yang telah dilakukan oleh Poli umum RSUD Kota Bandung RSUD Kota Bandung dalam rangka meningkatkan keandalan pelayanan kepada pasiennya. Adapun kutipannya:

"Pihak rumah sakit dalam menjaga keandalan pelayanan akan melakukan pengawasan yang ketat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat yang bertugas. Hal ini penting dilakukan dengan monitoring yang tinggi pada poli umum RSUD Kota Bandung terhadap kualitas pelayanan pasien."

Kehandalan pelayanan poli umum RSUD Kota Bandung ditunjukkan oleh petugas registrasi yang selalu di tempat, bahkan registrasi bisa dilakukan secara online melalui website RSUD (<http://rsudkotabandung.web.id/>). Dokter hadir sesuai jadwal. Jadwal layanan poli umum di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bandung berlangsung dari Senin hingga Sabtu jam 08.00-13.00 yang saat ini di pegang oleh dr. Sally Hartiwati. Dokter memeriksa dengan teliti, dan merekomendasikan pengobatan terbaik untuk pasien. Petugas kasir melayani dengan teliti. Petugas apotek menyampaikan aturan pakai obat.

Selain kehandalan tersebut, kehandalan pendukung juga selalu dilakukan. Setiap harinya, ada pengecekan rutin peralatan dan perlengkapan. Alat pemeriksaan pun selalu dijaga kebersihannya dengan standar yang maksimal. Hal tersebut sesuai dengan wawancara Kepala instalasi rawat jalan kehandalan pelayanan lainnya yang dilakukan oleh RSUD Kota Bandung yaitu:

"... Selalu memastikan supaya peralatan dan perlengkapan yang di pergunakan senantiasa higienis, bersih dan berfungsi dengan baik. Saya kira ini penting, guna memaksimalkan peran para tenaga kesehatan."

Dapat disimpulkan bahwa pihak RSUD selalu menjaga keandalan pelayanan dengan melakukan pengawasan yang ketat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat yang bertugas dan memastikan memaksimalkan peran para

tenaga kesehatan. Akan tetapi, fakta yang ditemukan dilpangan terdapat kurangnya tenaga medis. Jumlah dokter poli umum yang hanya satu membuat antrian lama, sehingga jumlah pasien yang bisa dilayani terbatas dan pasien tidak bisa dilayani kapanpun. Berdasarkan wawancara dengan pasien diketahui bahwa: "Saya merasa pihak RSUD Kota Bandung selalu menyediakan gedung yang senantiasa bersih dan nyaman namun demikian sistem antriannya membuat pasien kesal."

Selain karena jumlah dokter yang hanya satu orang, jumlah perawat yang kurang memadai karena bergabung dengan poli lainnya juga menyebabkan antrian menjadi lama. Hambatan yang ada berkaitan dengan kurangnya jumlah tenaga medis menyebabkan kemampuan perawat menjawab pertanyaan pasien tentang penyakit mereka dan kecepatan perawat memberi pelayanan menjadi lemah.

Pelayanan kesehatan selama ini dilakukan oleh dokter dan perawat yang memiliki sertifikat dan kompetensi yang dibutuhkan untuk pelayanan kesehatan primer. Dalam menjalankan tugasnya, poli umum terintegrasi dengan seluruh unit pelayanan lainnya (poli gigi, poli Anak, Poli Ibu, Poli Gizi, Apotik, Lab, dll). Pasien dilayani perawat dan dokter umum yang bertugas melakukan pendataan dan *anamnesa diagnose* terhadap pasesin. Berdasarkan wawancara dengan Direktur RSUD Kota Bandung diketahui bahwa: "Poli umum RSUD Kota Bandung menjamin pelayanan yang diberikan adalah pelayanan terbaik dengan tenaga kesehatan baik dokter maupun perawat yang memiliki kompetensi yang baik di bidangnya."

Pihak RSUD Kota Bandung akan memberikan sanksi yang tegas jika ada tenaga kesehatan yang tidak memberikan pelayanan prima bagi pasien (Wawancara dengan Kepala instalasi rawat jalan).

Petugas kesehatan di poli umum di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bandung, memiliki peranan penting dalam pelayanan kesehatan. Secara umum alur pelayanan kesehatan untuk poli umum yaitu dimulai

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

dengan mendaftar di registrasi umum, dapat dilakukan secara langsung atau *via website*. Bagi pasien yang sudah mempunyai kartu berobat, pendaftaran bisa dilakukan via SMS. Bukti pendaftaran diserahkan ke perawat poliklinik. Selanjutnya, pasien dipanggil sesuai daftar nomor antrian yang telah pasien lakukan. Pasien di tanya tentang keluhan yang di rasakan lalu dilakukan penimbangan berat badan dan pengukuran tekanan darah. Setelah itu pasien menunggu untuk konsultasi dengan dokter. Dokter memeriksa pasien lalu mengdiagnosa tentang penyakit yang diderita. Pasien menerima resep atau dirujuk untuk melakukan pemeriksaan lebih lanjut. Setelah itu pasien bisa langsung membayar biaya pelayanan dokter dan obat di kasir. Kemudian menunggu obat di apotek. Kinerja petugas kesehatan di nilai baik karena pihak rumah sakit berusaha menjalankan SOP dan memberi kualitas prima dengan bersikap ramah, mendengarkan keluhan penyakit serta memberikan solusi pada saat pasien berkonsultasi. Petugas kesehatan memberi tahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan, dan cara minum obat.

Berdasarkan wawancara dengan Direktur RSUD Kota Bandung tentang implementasi kualitas pelayanan kepada pasien yang selama ini telah berlangsung di Poli umum RSUD Kota Bandung RSUD Kota Bandung, beliau mengatakan bahwa "Secara garis besar rumah sakit poli umum RSUD Kota Bandung telah berupaya untuk memberikan kualitas yang terbaik untuk pasien yang berkunjung. Hal ini dilakukan guna menjaga kepercayaan konsumen secara jangka panjang."

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Kepala Instalasi Rawat Jalan yang menyatakan, bahwa: "Setiap tenaga kesehatan di Poli Umum RSUD Kota Bandung berupaya untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pasien yang puas tentunya akan melakukan kunjungan ulang ke Poli Umum RSUD Kota Bandung dan ini akan menjaga kelangsungan Poli Umum RSUD Kota Bandung secara jangka panjang."

Adapun pelaksana perawat poli umum RSUD Kota Bandung menyatakan bahwa: "Kualitas pelayanan kepada pasien tentunya

mendapatkan perhatian yang seksama dari para pihak manajemen rumah sakit. Kualitas pelayanan yang prima di poli umum RSUD Kota Bandung tentunya akan meningkatkan citra rumah sakit secara keseluruhan."

Namun, berdasarkan wawancara dengan pasien ada beberapa hal yang harus diperbaiki. "Sebagai pasien saya merasa Poli Umum RSUD Kota Bandung telah memberikan pelayanan yang cukup baik meskipun ada beberapa hal yang sebaiknya harus ditingkatkan kualitas pelayannya."

RSUD Kota Bandung telah memberikan pelayanan prima kepada setiap pasien, akan tetapi harus terus meningkatkan kualitas pelayanan.

Kepastian pelayanan yang mempuni dalam penelitian ini ditunjukkan oleh pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendaftar, perawat melaksanakan tugas dengan cepat, petugas parkir memberikan pelayanan dengan tanggap, pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan dokter, dokter menjelaskan pertanyaan yang diajukan pasien, dokter menanyakan keluhan pasien, waktu pengambilan obat tidak terlalu lama dan pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk membayar di kasir.

Dalam hal pendaftaran di poli umum RSUD Kota Bandung, memang pasien tidak membutuhkan waktu lama karena pendaftaran bisa dilakukan secara *online*. Jika pendaftaran dilakukan secara langsung, maka pasien akan menunggu lama, karena loket pendaftaran sama dengan loket poli lainnya. Perawat tidak bisa melakukan pelayanan dengan cepat karena waktu konsultasi di semua poli serentak dalam waktu yang sama yaitu Senin hingga Sabtu jam 08.00-13.00.

Poli umum melayani pasien BPJS, Umum, dan Kontrak. Biaya pendaftaran poli umum sebesar Rp.10.000,- Adapun biaya pasien baru dikenakan biaya pendaftaran sebesar Rp.20.000,- sedangkan biaya pemeriksaan konsultasi dokter umum sebesar Rp.35.000,- Jika dibandingkan dengan pelayanan Puskesmas, maka harga ini masih berada di atas harga Puskesmas.

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh

Berdasarkan wawancara dengan pihak RSUD Kota Bandung tidak ada masalah dalam pelayanan dokter di poli umum RSUD. SOP yang dokter lakukan yaitu menanyakan keluhan pasien secara lengkap dan menjelaskan pertanyaan yang diajukan pasien. Selalu ada rekam medis yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Lebih lanjut, Direktur RSUD Kota Bandung yang menyatakan bahwa pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin oleh poli umum RSUD Kota Bandung. Hal itu sudah menjadi SOP resmi di lingkungan poli umum RSUD Kota Bandung.

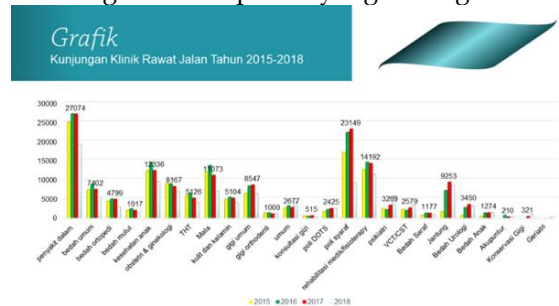
Selain harga yang lebih tinggi jika dibandingkan Puskesmas, fakta dilapangan masih ditemukan kepastian pelayanan yang kurang mumpuni bagi masyarakat yaitu pada pelayanan apotek dan kasir. Poli umum RSUD Kota Bandung butuh waktu yang cukup lama. Hal itu dikarenakan waktu praktik yang serentak di semua poli. Pasien harus mengantri untuk membayar terlebih dahulu, lalu menunggu lagi cukup lama untuk mendapatkan obat.

Dalam hal responsif dan keterlibatan penanganan pasien di poli umum RSUD Kota Bandung sudahlah baik. Pasien yang datang dilayani dengan baik. Petugas RSUD selalu merespon dan mendengarkan dengan baik semua keluhan pasien. Hal tersebut sejalan dengan wawancara Kepala instalasi rawat jalan yang mengatakan: "Saya kira tingkat responsif yang baik akan mencerminkan profesionalisme kerja dari rumah sakit. Oleh karena itu saya secara pribadi mewajibkan setiap tenaga kesehatan di Poli Umum RSUD Kota Bandung harus dapat respon dengan cepat keinginan pasien."

Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara pelaksana perawat poli umum RSUD Kota Bandung yang menyatakan bahwa semakin baik tingkat respon yang diberikan kepada pasien poli umum RSUD Kota Bandung maka tentunya akan meningkatkan kredibilitas rumah sakit secara keseluruhan. Oleh karena itu, respon yang baik terhadap pasien mutlak

dilakukan oleh setiap tenaga kesehatan di poli umum RSUD Kota Bandung.

Tenaga Kesehatan baik perawat maupun dokter selalu responsif terhadap keluhan pasien sehingga pasien merasa terjamin keamanannya (percaya) pada pelayanan yang diberikan dan perawat memberikan pelayanan dengan sopan. Hal tersebut bisa dibuktikan dengan grafik kunjungan yang meningkat setiap tahunnya. Akan tetapi, jika dibandingkan dengan poli rawat jalan yang ada di RSUD Kota Bandung, poli umum terbilang memiliki pasien yang kurang.



Gambar 1. Kunjungan Rawat Jalan

Sumber: <http://rsudkotabandung.web.id/>

Berdasarkan data grafik tersebut, poli umum di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bandung terus mengalami peningkatan kunjungan pasien setiap tahunnya. Pada tahun 2018 jumlah pasien berjumlah 2677 pasien. Akan tetapi, jika dibandingkan kunjungan pasien poli lainnya, poli umum menempati posisi ke 14. Dengan jumlah poli rawat jalan yang ada, yaitu 24 klinik, jumlah ini membuktikan responsif dan keterlibatan dalam menangani pasien masih lebih rendah dibanding poli rawat jalan lainnya.

Simpati adalah suatu proses di mana seseorang merasa tertarik terhadap pihak lain, sehingga mampu merasakan apa yang dialami, dilakukan dan diderita orang lain. Simpati ini merupakan suatu proses di mana seseorang akan merasa tertarik dengan orang lain. Maka dari itu, mereka akan mampu merasakan apa yang dialami oleh orang lain, serta dilakukan dan diderita orang lain.

Bila dibandingkan dengan rasa kasihan, maka simpati akan menyiratkan rasa kesamaan yang akan lebih besar bersama dengan keterlibatan pribadi yang lebih mendalam. Namun, simpati juga tidak sama seperti

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

empati, yang tidak melibatkan perspektif bersama atau bisa dikatakan emosi bersama, serta meskipun ekspresi wajah simpati menunjukkan kepedulian dan perhatian, mereka tidak menunjukkan kesusahan bersama.

Simpati pada umumnya tak menunjukkan sikap prihatin terhadap apa yang orang lain rasakan tanpa adanya memandang bahwa perlu atau tidaknya membantu seseorang tersebut untuk menanganinya. Sedangkan jika empati merupakan sikap yang lebih mendalam, karena seseorang akan lebih merasakan kesedihan orang lain serta tahu apa yang sedang orang lain rasakan ketika dalam situasi tersebut. Saat sikap ini muncul, seseorang biasanya juga akan lebih berusaha bekerja sama untuk mencari penyelesaian masalah bersama.

Bentuk simpati dan empati pelayanan poli di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bandung ditunjukkan oleh petugas registrasi memberikan pelayanan dengan ramah. Perawat memberikan pelayanan dengan ramah, perawat melayani pasien dengan penuh perhatian, dokter selalu ramah memberikan penjelasan dan mendengarkan keluhan pasien, petugas kasir memberikan pelayanan dengan ramah, dan petugas apotek memberikan pelayanan dengan ramah.

Berkaitan dengan sikap simpati dan empati Direktur RSUD Kota Bandung mengatakan bahwa setiap tenaga kesehatan harus dapat menciptakan rasa empati dan simpati dari pasien yang berkunjung ke poli umum RSUD Kota Bandung. Dengan adanya rasa simpati dari petugas kesehatan diharapkan pasien akan merasa memiliki teman sejati di lingkungan poli umum RSUD Kota Bandung. Sehingga diharapkan dapat membantu proses kesembuhan.

Hal sejalan dikatakan oleh Kepala instalasi rawat jalan yang mengatakan: "Jika tenaga kesehatan mampu memberikan empati kepada pasien maka tentunya kan mempercepat proses kesembuhan pasien itu sendiri. Maka dari itu rasa empati harus dimiliki dengan baik oleh setiap tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan di Poli Umum RSUD Kota Bandung cukup dilatih secara

profesional untuk menunjukkan rasa simpati kepada pasien. Dan itu adalah wujud profesionalisme pada mereka".

Hal senada diungkapkan oleh Pelaksana perawat poli umum RSUD Kota Bandung yang menyatakan bahwa dalam rasa simpati dan empati kepada pasien yang berkunjung ke poli umum RSUD Kota Bandung harus timbul untuk memberikan pelayanan yang baik. Simpati datangnya dari dalam hati, pelayanan yang bersumber dari hati diharapkan dapat menyenangkan hati para pasien.

Dapat disimpulkan bahwa simpati dan empati telah diterapkan dengan baik di poli umum RSUD Kota Bandung. Setiap pegawai RSUD telah memiliki pandangan yang sama bahwa simpati dan empati kepada pasien akan mempercepat proses kesembuhan pasien. Rasa simpati dan empati harus dimiliki dengan baik oleh setiap tenaga kesehatan agar dapat memberikan pelayanan yang baik.

Fasilitas yang tersedia di Poli Umum RSUD Kota Bandung terdiri dari ruang pemeriksaan dilengkapi dengan tempat tidur, meja, dan kursi. Ruang tunggu yang dijaga oleh perawat poliklinik dilengkapi dengan toilet, TV, kipas angin, dan kursi. Kepala instalasi rawat jalan mengatakan bahwa pihak manajemen Poli Umum RSUD Kota Bandung akan memastikan bahwa sarana dan prasarana yang dipergunakan dalam pelayanan kesehatan kepada pasien adalah peralatan dan perlengkapan yang selalu terbaharukan.

Berdasarkan wawancara dengan kepala instalasi rawat jalan diketahui bahwa sarana dan prasarana Poli Umum RSUD Kota Bandung selalu diperbaharui sesuai dengan perkembangan jaman. Hal tersebut guna memastikan peralatan dan perlengkapan selalu sesuai dengan perkembangan jaman. Perlengkapan medis selalu tersedia dengan cukup lengkap dan setiap perlengkapan yang sudah digunakan akan dibuang sekali pakai dan akan menjadi limbah medis sebagaimana mestinya.

Hal senada diungkap oleh Pelaksana perawat poli umum RSUD Kota Bandung

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

yang menyatakan: "Sarana dan prasarana selalu di cek secara rutin dan berkesinambungan dengan memastikan sarana dan prasarana yang ada selalu dalam kondisi yang maksimal. Peralatan dan perlengkapan selalu *up to date* guna mendukung proses kerja dokter dan perawat secara maksimal juga tentunya".

Bahkan lebih lanjut Direktur RSUD Kota Bandung menyatakan bahwa Pasien akan dikondisikan supaya memperoleh kenyamanan seperti dirumahnya sendiri. Karena sarana dan prasarana di lingkungan poli umum RSUD Kota Bandung selalu dijaga kebersihan dan kenyamanannya. Peralatan selalu higienis dan selalu di *update* merujuk pada standard nasional. Hal ini untuk menjaga profesionalisme divisi poli umum RSUD Kota Bandung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak RSUD Kota Bandung, Sarana dan prasarana yang ada telah dikondisikan agar pasien memperoleh kenyamanan. Sarana dan prasarana di lingkungan poli umum RSUD Kota Bandung selalu dijaga kebersihan dan kenyamanannya. Akan tetapi, berbeda dengan hasil wawancara pasien dan observasi diketahui bahwa fasilitas yang disediakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bandung masih belum memenuhi standar. "Saya berharap sarana dan prasarana selalu dipelihara dengan baik dan bersih, supaya saya dan pasien lainnya merasa nyaman ketika berkunjung di Poli Umum RSUD Kota Bandung". (wawancara pasien poli umum)

Selain kurangnya pemeliharaan, hasil observasi yang dilihat yaitu kurangnya kursi untuk ruang tunggu bagi pengunjung pasien poli umum. Hal itu dikarenakan karena banyaknya poli klinik lainnya yang buka di waktu bersamaan. Dalam ruang pasien tidak disediakan kipas angin yang memadai. Akan lebih baik, jika ada pendingin udara.

Dalam upaya peningkatan pelayanan yang berkualitas di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bandung harus menganalisis hambatan yang ada dan melakukan upaya perbaikannya. Berdasarkan wawancara dengan pihak rumah sakit diketahui beberapa

hambatan yang ada. Berikut kutipannya: "Hambatan utama dalam memaksimalkan proses kualitas pelayanan yang maksimal bagi kualitas pasien adalah terletak pada profesionalisme di rumah sakit. Dokter, perawat, dan petugas lain di poli umum RSUD Kota Bandung harus sadar betul bahwa mereka adalah bagian dari pelayanan rumah sakit dan harus dapat menjaga eksistensi rumah sakit. Jika tenaga kesehatan tidak mampu menjaga pelayanan rumah sakit secara maksimal maka tentunya tidak akan mendapatkan kredibilitas yang baik pada rumah sakit secara keseluruhan".

Secara keseluruhan hambatan dalam pelayanan di RSUD Kota Bandung adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya Tenaga Medis
2. Waktu Pelayanan
3. Sarana dan Prasarana Pendukung

C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Implementasi pelayanan di poli umum RSUD kota Bandung sebagai penyedia jasa layanan kesehatan sudah dapat mengimplementasikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan poli umum RSUD Kota Bandung dari segi Kehandalan Pelayanan, Pelayanan Bermutu, Kepastian Pelayanan yang Mempuni, Responsif dan Keterlibatan dalam menangani pasien, Simpati dan Empati, Sarana dan Prasarana sudah dinilai cukup baik. Hal tersebut bisa dibuktikan dengan grafik kunjungan yang meningkat setiap tahunnya. Akan tetapi, jika dibandingkan dengan poli rawat jalan yang ada di RSUD Kota Bandung, poli umum terbilang memiliki pasien yang kurang. Oleh karena itu, masih dibutuhkan peningkatan pelayanan yang ada.

Hambatan yang ada dalam pelayanan yaitu: Kurangnya Tenaga Medis, Hambatan Waktu Pelayanan, dan Kelengkapan Sarana dan Prasarana. Adapun upaya tindak lanjut terkait pelayanan di poli umum RSUD Kota Bandung yaitu dengan menambah tenaga medis, menambah jadwal praktik di poli umum, dan menggandakan dana untuk pemeliharaan fasilitas.

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

Model pelayanan berkualitas untuk poli umum RSUD Kota Bandung dapat dilakukan dengan membentuk komite medis. Komite medis dibentuk dengan tujuan untuk menyelenggarakan tata kelola klinis yang baik agar mutu pelayanan medis dan keselamatan pasien lebih terjamin dan terlindungi. Selain itu, untuk melaksanakan upaya keamanan pasien perlu dibentuk Tim *Patient Safety* yang bertugas menyusun standar, memantau pelaksanaan, mengevaluasi dan memberikan rekomendasi tindak lanjut bagi manajemen tentang keselamatan pasien.

REFERENSI

- Adler H. Manurung dan Lutfi T. Rizky. 2009. *Successful Financial Planner: A Complete Guide*. Jakarta: Grasindo.
- Amirullah. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Azwar, S. 2016. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara
- Komariah, Aan dan Djam'an Satori. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2016. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller 2018. *Marketing Managemet*. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- Lovelock, C., dan Gummesson. 2017. *Pemasaran Jasa (Seventh ed.)*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Saleh, A Muwafik. 2017. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.