

Tinjauan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Pendaftaran Rawat Jalan dari Perspektif Admisi di Puskesmas Guntung Manggis

¹Khairunnisa, ¹Ni Wayan Kurnia Widya Wati

¹Program Studi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan, STIKes Husada Borneo

E-mail : emailkhairunnisa@gmail.com

Abstract

The quality of services based on outpatient registration applications has been implemented by the Guntung Manggis Health Center since 2019 and this is a technological innovation developed to facilitate health services. However, it is known that the number of outpatient visits that have decreased in 2021-2022 is ≤ 47 visitors or $\leq 30-39\%$. So that the satisfaction of Guntung Manggis Puskemas patients with the quality of service has regressed from the target (80%) which is 78.53%. The purpose of this study is to find out more in-depth about the quality of the information quality system and the quality of outpatient registration services from the perspective of admissions at the Guntung Manggis Health Center. This research is a descriptive research with a qualitative approach. The number of samples is 6 people consisting of the Head of Record Medical and Outpatient Admissions Staff. The results of the study are the quality of the outpatient registration system from an admissions perspective including the category of "Good System Quality" at the Guntung Manggis Health Center, the quality of outpatient registration information from an admissions perspective including the category of "Good Information Quality" at the Guntung Manggis Health Center and the Quality of outpatient registration services from an admissions perspective including the category of "Good Service Quality" at the Guntung Manggis Health Center. In conclusion, the quality of the system, the quality of information and the quality of outpatient registration services from the perspective of admissions have been well fulfilled at the Guntung Manggis Health Center.

Keywords: *System Quality, Information Quality and Service Quality.*

Abstrak

Kualitas pelayanan berbasis aplikasi registrasi rawat jalan telah diterapkan oleh Puskesmas Guntung Manggis sejak tahun 2019 dan hal ini merupakan inovasi teknologi yang dikembangkan untuk memudahkan pelayanan kesehatan. Namun diketahui jumlah kunjungan rawat jalan yang mengalami penurunan pada tahun 2021-2022 adalah ≤ 47 pengunjung atau $\leq 30-39\%$. Sehingga kepuasan pasien Puskemas Guntung Manggis terhadap kualitas pelayanan mengalami kemunduran dari target (80%) yaitu sebesar 78,53%. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih mendalam mengenai kualitas sistem mutu informasi dan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan ditinjau dari penerimaan di Puskesmas Guntung Manggis. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jumlah sampel sebanyak 6 orang yang terdiri dari Kepala Bagian Rekam Medis dan Staf Penerimaan Rawat Jalan. Hasil penelitian adalah kualitas sistem registrasi rawat jalan dari sudut pandang penerimaan termasuk kategori "Kualitas Sistem yang Baik" di Puskesmas Guntung Manggis, kualitas informasi pendaftaran rawat jalan dari sudut pandang penerimaan termasuk kategori "Informasi Baik Mutu" di Puskesmas Guntung Manggis dan Mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan ditinjau dari penerimaan termasuk kategori "Kualitas Pelayanan Baik" di Puskesmas Guntung Manggis. Kesimpulannya, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan ditinjau dari penerimaan pasien telah terpenuhi dengan baik di Puskesmas Guntung Manggis.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai penyedia sarana pelayanan kesehatan memiliki unit rekam medis yang keberadaannya penting terkait segala hal yang menyangkut pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien disarana pelayanan kesehatan. Pada umumnya puskesmas memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan kebutuhannya. Unit rawat jalan puskesmas sebagai pintu gerbang pelayanan kesehatan merupakan unit terdepan yang sedikit banyaknya langsung mendapat penilaian dari pasien/penerima layanan kesehatan. Apabila kualitas pelayanan pada unit rawat jalan puskesmas buruk maka dapat menggambarkan pola kerja keseluruhan suatu puskesmas tersebut. Maka dari itu penting kiranya standar pelayanan minimal rawat jalan di puskesmas diterapkan dengan baik.

Idealnya berdasarkan Departemen Kesehatan RI No.129 Tahun 2008 pelayanan rekam medis yang bermutu dan baik terlihat dari keramahan, cepat dan nyaman. Pelayanan rekam medis rawat jalan diawali dari tempat pendaftaran sampai penyediaan rekam medis pasien yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan. Berdasarkan standar pelayanan minimal yang ada, waktu penyediaan rekam medis rawat jalan adalah ≤ 10 menit (1). dan bila distribusi waktu pelayanan tidak diketahui maka menyebabkan waktu tunggu pelayanan lama, sehingga pelayanan di instansi rawat jalan menyebabkan pasien tidak puas dan berakibat kunjungan pasien rawat jalan menurun ini berarti tidak dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan kesehatan sebagai bagian penting yang wajib diperhatikan oleh puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan primer bagi masyarakat. Tolak ukur kualitas pelayanan kesehatan dapat ditinjau dari tingkat kepuasan pasien. Jika semakin tinggi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, maka semakin tinggi juga nilai standar dari kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas. Sehingga output yang diharapkan adalah tentunya mempengaruhi jumlah kunjungan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Almaridiah (2018) yang memaparkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan (2).

Puskesmas Guntung Manggis merupakan salah satu puskesmas yang merupakan pemecahan dari Puskesmas Guntung Payung dan berada di Jalan Guntung Paring Komplek Agis Residence, Kelurahan Guntung Manggis, Kecamatan Landasan Ulin, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan. Puskesmas Guntung Manggis menangani 17.015 penduduk di wilayah kerjanya yang luasnya 107,39 km meliputi 151 Rukun Tetangga dan 29 Rukun Warga. Survei pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Guntung Manggis pada Maret 2022 diketahui bahwa rata-rata pengunjung rawat jalan per hari nya selama masa pandemi mengalami penurunan dibanding sebelum masa pandemi sebanyak ≤ 47 pengunjung atau sebesar $\leq 30-39\%$. Diketahui pula berdasarkan Laporan Kinerja Puskesmas Guntung Manggis Tahun 2021 angka kepuasan pasien mengalami penurunan dari target 80% yaitu 78,53% (3). Waktu tunggu pengobatan rawat jalan berkisar 4 - 8 menit dikarenakan adanya aplikasi pendaftaran rawat jalan tersebut, lebih cepat secara signifikan dibanding pengoperasian pendaftaran rawat jalan secara manual. Adapun observasi ke pasien ($n = 10$) melalui lembar ceklis diketahui bahwa Kualitas Sistem (Mean 2.85) lebih rendah dibandingkan Kualitas Pelayanan (Rerata 4.6) dan Kualitas Informasi (Rerata 4.0). Berdasarkan uraian masalah tersebut dan belum adanya penelitian serupa di instansi kesehatan tersebut maka peneliti tertarik untuk mengetahui tinjauan kualitas sistem kualitas informasi dan kualitas layanan pendaftaran rawat jalan dari perspektif admisi di Puskesmas Guntung Manggis

METODE

Penelitian menggunakan rancangan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sampel penelitian adalah sebagian petugas unit rekam medis di Puskesmas Guntung Manggis yang berjumlah 5 orang dengan menggunakan instrumen jipenelitian yaitu pedoman observasi dan pedoman wawancara.

HASIL

Kualitas Sistem Unit Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Guntung Manggis

Kualitas sistem pendaftaran rawat jalan dari perspektif admisi di Puskesmas Guntung Manggis ditinjau dari beberapa indikator, antara lain:

1) Aspek Reliabilitas Sistem

Realibilitas sistem dimana sistem dapat mengukur keandalan atas sistem yang dioperasikan. Adapun hasil wawancaranya, sebagai berikut

Informan Utama

“SIKDA sekarang yang digunakan, dulu kami SIMPUS”

(Staf Admisi TPPRJ)

Hal tersebut, didukung pernyataan

Informan Triangulasi

“Aplikasi yang digunakan SIKDA disini sudah menyeluruh juga penggunaannya tapi apotik belum karena di sistemnya untuk nama dan keterangan obat belum sepenuhnya masuk. Sama juga dengan kasir belum SIKDA juga, untuk kendala Sistem disini kadang dari jaringan aja sih agak lambat sama dari BPJS pernah terjadi pembaharuan aplikasinya jadi ada keterlambatan pelayanan tapi tidak lama sih paling tidak 15 menit saja”

(Kepala Rekam Medis)

Kesimpulan dari hasil wawancara adalah sistem yang dioperasikan sudah dapat diandalkan.

2) Aspek Fleksibilitas Sistem

Fleksibilitas sistem dimana sistem dapat menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan pengguna dan ke kondisi yang berubah-ubah. Adapun hasil wawancaranya yaitu:

Informan Utama

“Masuk ke browser dulu, biasanya kami menggunakan firefox disana ada bookmark SIKDA generic, setelah itu login. Jadi harus ada jaringan internet kalau mau mengakses SIKDA nya”

(Staf Admisi TPPRJ)

Hal tersebut, didukung pernyataan

Informan Triangulasi

“Aplikasi SIKDA nya enak aja sistemnya atau penggunaannya. Penggunaannya yang penting jaringan internet nya mendukung ya. Buka aplikasi Firefox dulu lalu tampilan depan ada tab link SIKDA Generik, Login saja

masukkan username dan password, masukkan sesuai ID nya lalu disana akan terlihat data kunjungan, poli rawat jalan, diagnosa penyakit dan sebagainya. SIKDA ini sudah diterapkan di Puskesmas dari tahun 2021, November. Dulunya kami menggunakan SIMPUS. Namun setelah ada pembaharuan enakkan penggunaan SIKDA. Misal. di SIMPUS hanya terlihat 10 Penyakit Tertinggi di SIKDA sampai bisa mengakses KK dari data pasien untuk 10 Penyakit Tertinggi itu. Jadi lebih rinci penggunaan SIKDA sih”

(Kepala Rekam Medis)

Kesimpulan dari hasil wawancara mengenai adalah sistem yang dioperasikan dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna dan ke kondisi yang berubah-ubah.

3) Aspek Integrasi Sistem

Integrasi sistem dimana sistem dapat memudahkan dalam menggabungkan data dari berbagai macam sumber untuk mendukung pengambilan keputusan. Adapun hasil wawancaranya, sebagai berikut:

Informan Utama

“Unit pendaftaran, Poliklinik, menggunakan SIKDA”

(Staf Admisi TPPRJ)

Hal tersebut didukung pernyataan

Informan Triangulasi

“SIKDA menyeluruh tapi apotik belum, sama kasir belum juga, adapun informasi dari SIKDA nih sangat lengkap, sistem nya juga enak. Kami dapat melihat data kunjungan, poli dan diagnose penyakit. SIKDA juga dapat merekap data 10 penyakit tertinggi dengan rincian dapat dilihat KK per pasien. Aplikasinya rinci”

(Kepala Rekam Medis)

Kesimpulan dari hasil wawancara adalah sistem yang dioperasikan dapat menggabungkan data dari berbagai macam sumber untuk mendukung pengambilan keputusan.

4) Aspek Aksesibilitas sistem

Aksesibilitas sistem dimana sistem yang memberikan kemudahan untuk mengakses

informasi ataupun kemudahan untuk menghasilkan informasi. Adapun hasil wawancaranya, sebagai berikut:

Informan Utama

“Kendala terbesar sih jaringan ya, kalau jaringan lambat sulit mengakses jadi terpaksa menggunakan jaringan internet pribadi, sisanya mudah saja penggunaannya asal terbiasa saja”

(Staf Admisi TPPRJ)

Hal tersebut didukung pernyataan

Informan Triangulasi

“Kalau data SIMPUS tidak bisa di otak atik kalau SIKDA bisa dioperasionalkan masing-masing unit”

(Kepala Rekam Medis)

Kesimpulan dari hasil wawancara adalah sistem yang dioperasionalkan dapat mengakses informasi ataupun kemudahan untuk mendapatkan informasi

5) Aspek Waktu Respon Sistem

Waktu respon sistem mengasumsikan respon sistem yang cepat atau tepat waktu terhadap permintaan akan informasi. Adapun hasil wawancaranya sebagai berikut:

Informan Utama

“SIKDA ini mudah penggunaannya, aksesnya cepat tapi tetap penginputan harus teliti jadi tergantung SDM nya saja saat meoperasionalkan”

(Staf Admisi TPPRJ)

Hal tersebut didukung pernyataan

Informan Triangulasi

“Sistem SIKDA enak aja sih penggunaannya, Kalau ada kendala biasanya jaringan ya tapi kami biasanya menggunakan wifi pribadi kalau semisal ada kendala tersebut tapi jarang juga sih. Kalau yang lama itu pasien berobat yang tidak bawa apa-apa”

(Kepala Rekam Medis)

Kesimpulan dari hasil wawancara adalah sistem yang dioperasionalkan dapat merespon dengan cepat atau tepat waktu terhadap permintaan akan informasi.

Maka dari itu, Kualitas Sistem Unit Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Guntung Manggis termasuk dalam kategori “Kualitas Sistem Baik”, artinya memenuhi segala aspek pengukuran kualitas sistem.

Kualitas Informasi Unit Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Guntung Manggis

Kualitas informasi pendaftaran rawat jalan dari perspektif admisi di Puskesmas Guntung Manggis ditinjau dari beberapa indikator, antara lain:

1) Aspek Akurasi/ Akurat

Akurat berarti informasi yang didapatkan bebas dari kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan sehingga tidak diragukan kebenarannya. Adapun hasil wawancaranya, sebagai berikut:

Informan Utama

“Informasinya lebih lengkap dibandingkan SIMPUS dulu, kalau untuk SIKDA. Kalau untuk pasien, kami juga selalu memberikan informasi pelayanan ya, tapi terkadang ada saja pasien yang menanyakan ulang apalagi soal BPJS dan rujukan berobat”

(Staf Admisi TPPRJ)

Hal tersebut didukung pernyataan

Informan Triangulasi

“SIKDA memuat banyak informasi data ya karena dikelola masing-masing unit di Puskesmas kecuali Apotik. Data yang di dapatkan memudahkan dalam laporan harian dan bulanan puskesmas, misal peringkat diagnose penyakit, kunjungan poli, asuransi dan sebagainya. Untuk pelayanan juga kami memberikan informasi langsung ke pasien saat lagi antre pelayanan di loket atau bertanya. Kalau alur, tarif dan sebagainya sudah ada brosur dan poster jarang yang bertanya soal ini. Tapi pasien pernah bertanya soal BPJS, pasien rujukan BPJS kan 3 bulan batasnya, kalau tidak terpakai hangus dan biasanya minta penjelasan soalnya alur nya tidak ada. Itu sudah kami pertimbangkan, alurnya sudah dibikin cuman belum d TTD mungkin bulan depan sudah ada”

(Kepala Rekam Medis)

Kesimpulan dari hasil wawancara mengenai Kualitas Informasi ditinjau dari Aspek Akurat/

Akurasi adalah informasi yang didapatkan bebas dari kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan sehingga tidak diragukan kebenarannya.

2) Aspek Tepat pada Waktunya

Tepat pada waktunya berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh datang terlambat, karena informasi yang datang tidak tepat waktu, tidak bernilai lagi, sebab informasi digunakan dalam proses pembuatan keputusan. Adapun hasil wawancaranya, sebagai berikut:

Informan Utama

"Kami pelayanan tepat waktu jam 08.00 sudah mulai, dan untuk per pasien \leq 15 menit sudah selesai asal berkasnya lengkap saja"

(Staf Admisi TPPRJ)

Hal tersebut didukung pernyataan

Informan Triangulasi

"Kendala di unit pendaftaran nih fasilitas computer ya, rusak disini. Banyak dari kami sekarang menggunakan laptop pribadi walaupun penggunaan internet masih menggunakan fasilitas dari Puskesmas. Nah itu jadi kendala ya, apalagi kalau terjadi saat pelayanan kami butuh waktu lebih biasanya. Cuma untuk pelayanan kami sudah datang dari jam 07.30 ke Puskesmas. Dan serentak untuk pelayanan dari jam 08.00-11.00 sudah normal ya, kalau pandemic dulu dari jam 08.00-10.00. Untuk per pelayanan juga kami optimalkan sesuai standar ya 15 menit/pasien malah bisa kurang dari itu. Tapi tergantung kedisiplinan pasien, kalau pasien tidak membawa kartu berobat ya lama, kalau data lengkap ya cepat saja atau ada pembaharuan aplikasi BPJS juga biasanya menunggu dulu tapi paling 15 menit dan jarang juga sih"

(Kepala Rekam Medis)

Kesimpulan dari hasil wawancara mengenai Kualitas Informasi ditinjau dari Aspek Tepat pada Waktunya adalah informasi yang datang pada penerima tidak datang terlambat/ tepat waktu.

3) Aspek Relevansi/ Relevan

Relevan atau relevansi berarti informasi yang ada memiliki nilai kemanfaatan sesuai dengan

yang dibutuhkan oleh pemakainya. Informasi memiliki tingkat relevansi yang berbeda tergantung pada tingkat pemakainya. Adapun hasil wawancaranya, sebagai berikut:

Informan Utama

"Kalau dari SIKDA digunakan per unit ya artinya sudah sesuai dengan kebutuhan per unit untuk informasi yang dibutuhkan. Adapun untuk pasien di sini informasi yang diberikan disesuaikan kebutuhan pasien"

(Staf Admisi TPPRJ)

Hal tersebut didukung pernyataan

Informan Triangulasi

"Informasi yang didapatkan dari SIKDA rinci ya, kalau yang diberikan ke pasien juga lengkap malah banyak Pasien yang datang dari luar wilayah kerja kami kesini. Di sini puskesmas yang paling tinggi tingkat kunjungannya, Cuma saat pandemic kami melayani 30-40 pasien kalo sekarang bisa sampai 100 pasien lebih pusing juga padahal sudah diarahkan ke puskesmas sesuai domisili masing-masing tapi tetap ke sini"

(Kepala Rekam Medis)

Kesimpulan dari hasil wawancara mengenai Kualitas Informasi ditinjau dari Aspek Relevan/Relevansi adalah informasi yang ada memiliki nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakainya. Informasi memiliki tingkat relevansi yang berbeda tergantung pada tingkat pemakainya

Maka dari itu, Kualitas Informasi Unit Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Guntung Manggis termasuk dalam kategori "Kualitas Informasi Baik", artinya memenuhi segala aspek pengukuran kualitas informasi.

Kualitas Pelayanan Unit Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Guntung Manggis

Kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan dari perspektif admisi di Puskesmas Guntung Manggis ditinjau dari beberapa indikator, antara lain:

1) Aspek *Tangible*

Tangible, berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material

yang digunakan instansi, penampilan petugas pelayanan serta alat-alat komunikasi dengan pelanggan. Adapun hasil wawancaranya, sebagai berikut:

Informan Utama

“Untuk fasilitas yang kami gunakan disini yang paling penting itu computer dan jaringan internet ya. Itu paling penting menurut saya”

(Staf Admisi TPPRJ)

Hal tersebut didukung pernyataan

Informan Triangulasi

“Fasilitas utama kami sebenarnya komputer tapi banyak yang rusak ya jadi kami menggunakan laptop pribadi, printer, scanner, microphone, pengeras suara, mesin pengambilan no antrian (cuma juga sekarang lagi rusak ya). Kalau di ruang filling ada rak rekam medis dan berkas dan kami juga di ruangan sudah ber AC ya”

(Kepala Rekam Medis)

Kesimpulan dari hasil wawancara mengenai Kualitas Pelayanan ditinjau dari Aspek Tangible sudah memenuhi aspek daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan instansi, penampilan petugas pelayanan serta alat-alat komunikasi dengan pelanggan, namun masih bisa lebih dioptimalkan.

2) Aspek *Reability*

Reability, berkaitan dengan kemampuan instansi untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Adapun hasil wawancaranya, sebagai berikut:

Informan Utama

“Pelayanannya tergantung pasien ya tapi kalau di loket ya sesuai peruntukan untuk memudahkan administrasi pengobatan pasien ke poli rawat jalan”

(Staf Admisi TPPRJ)

Hal tersebut didukung pernyataan

Informan Triangulasi

“Pelayanan rawat jalan di sini sudah baik ya, kami memulai dan mengakhiri pelayanan

tepat waktu, memberikan informasi juga ke pasien tapi kalau soal keluhan atau bertanya pasti ada ya. Tapi biasanya kalau ada keluhan pasien yang menangani bagian atas. Biasanya keluhan ditampung dulu lalu diverifikasi dicari tahu ditanyakan ke pasien yang mengeluh dan petugas sekira sinkron. Kalau dari pasien yang keliru kami jelaskan kembali, Kalau dari kami yang keliru yang bersangkutan akan meminta maaf”

(Kepala Rekam Medis)

Kesimpulan dari hasil wawancara mengenai Kualitas Pelayanan ditinjau dari Aspek *Reability*, petugas sudah mendukung kemampuan instansi untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

3) Aspek *Responsiveness*

Responsiveness, berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan untuk membantu para pasien dan merespon, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Adapun hasil wawancaranya, sebagai berikut:

Informan Utama

“Kami melakukan pelayanan ke pasien kurang dari 15 menit per pasien dan saat pemberian informasi jarang pasien yang kembali untuk bertanya ulang”

(Staf Admisi TPPRJ)

Hal tersebut didukung pernyataan

Informan Triangulasi

“Di sini untuk SDM tidak ada permasalahannya, mereka bekerja tepat waktu dan cepat. Cuman dalam SIKDA hal yang harus diperhatikan mungkin ketelitian saja sih. Belajar mengikuti waktu. Kalau dari staf tadi ya lumayan cepat dalam pelayanan”

(Kepala Rekam Medis)

Kesimpulan dari hasil wawancara mengenai Kualitas Pelayanan ditinjau dari Aspek *Responsiveness*, adanya kesediaan dan kemampuan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka, serta

menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

4) Aspek *Assurance*

Assurance, perilaku para staf mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap puskesmas dan puskesmas bisa menciptakan rasa aman. Jaminan juga berarti bahwa para staf selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pasien. Adapun hasil wawancaranya, sebagai berikut:

Informan Utama

“Disini pasien per harinya banyak ya lebih dari 100 pasien jadi bisa diartikan bahwa tanggapan pasien terhadap pelayanan puskesmas adalah baik”

(Staf Admisi TPPRJ)

Hal tersebut didukung pernyataan

Informan Triangulasi

“Pelayanan di rekam medis dan unit pendaftaran saling berhubungan ya dan di sini untuk kerahasiaan rekam medis sangat diprioritaskan, hanya SDM kami yang bisa mengakses ruang penyimpanan dan dalam pelayanan tentu Etika Pelayanan itu penting apalagi kami kerjanya berkomunikasi langsung dengan pasien, kesopanan tutur kata dan sebagainya itu penting ya. Cuman pernah ada keluhan ya kadang orang salah pemahaman menganggap petugas loket kasar berbicara dan sebagainya padahal itu karena faktor ruang loket ini yang tertutup sekat jadi harus bicara agak keras”

(Kepala Rekam Medis)

Kesimpulan dari hasil wawancara mengenai Kualitas Pelayanan ditinjau dari Aspek *Assurance*, dimana staf mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap puskesmas dan puskesmas bisa menciptakan rasa aman. Jaminan juga berarti bahwa para staf selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan menangani setiap pertanyaan atau masalah pasien.

5) Aspek *Emphaty*

Empathy, berarti bahwa staf memahami masalah para pasien dan bertindak demi kepentingan pasien, serta memberikan perhatian personal kepada para pasien. Adapun hasil wawancaranya, sebagai berikut:

Informan Utama

“Iya, pelayanan diberikan sesuai tupoksi dan kebutuhan pasien”

(Staf Admisi TPPRJ)

Hal tersebut didukung pernyataan

Informan Triangulasi

“Para staf di sini sudah berupaya yang terbaik dalam pekerjaannya untuk memberikan pelayanan ke pasien ya. Adapun semisal ada keluhan diloket juga kalau itu benar kami siap untuk mengkoreksi dan memperbaiki kekurangan tersebut. Dan staf di sini sudah terlatih ya dalam menangani karakter pasien yang berbeda-beda dan ya kesabaran mereka cukup baik ya.”

(Kepala Rekam Medis)

Kesimpulan dari hasil wawancara mengenai Kualitas Pelayanan ditinjau dari Aspek *Emphaty*, dimana staf mampu memahami masalah pasiennya dan bertindak demi kepentingan pasien, serta memberikan perhatian personal kepada pasien.

Maka dari itu, Kualitas Pelayanan Unit Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Guntung Manggis termasuk dalam kategori “Kualitas Pelayanan Baik”, artinya memenuhi segala aspek pengukuran kualitas pelayanan.

PEMBAHASAN

Kualitas Sistem Unit Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Guntung Manggis

Kualitas sistem Unit Pendaftaran Rawat Jalan ditinjau dari perspektif Admisi di Puskesmas Guntung Manggis termasuk dalam kategori “Kualitas Sistem Baik”, artinya memenuhi segala aspek pengukuran kualitas sistem.

Indikator item yang digunakan untuk dapat mengetahui Kualitas Sistem dapat ditelaah melalui

Reabilitas Sistem, Fleksibilitas Sistem, Integrasi Sistem, Aksesibilitas Sistem dan Waktu Respon Sistem. Pada aspek Aksesibilitas sistem yang masih harus dioptimalkan kembali khususnya fasilitas yang mendukung dan sangat penting dalam mengoperasikan jalannya sistem yaitu sarana Komputer. Sehingga dari ketiga pembahasan kualitas sistem harus lebih ditingkatkan dibandingkan kualitas informasi dan kualitas pelayanan di Puskesmas Guntung Manggis.

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri (4). Kualitas sistem dapat diukur melalui lima dimensi menurut Nelson *et al.* (2005) antara lain: Reliabilitas sistem, Fleksibilitas sistem, Integrasi sistem, Aksesibilitas sistem, dan Waktu respon sistem (5). Sistem Informasi Kesehatan Daerah (SIKDA) juga merupakan salah satu sistem yang di pergunakan di Puskesmas. Adapun peruntukannya, aplikasi elektronik ini dirancang untuk mampu menjembatani komunikasi data antar komponen dalam sistem kesehatan nasional yang meliputi salah satunya adalah Puskesmas.

Adapun penelitian yang koheren dan sejalan dengan penelitian ini dipaparkan oleh Putra dan Siswanto (2016) dengan hasil penelitian yaitu kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi manajemen Rumah Sakit Kalisat (6). Maka dari itu, Kualitas Sistem Unit Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Guntung Manggis merupakan “Kualitas Sistem Baik”.

Kualitas Informasi Unit Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Guntung Manggis

Kualitas informasi Unit Pendaftaran Rawat Jalan ditinjau dari perspektif Admisi di Puskesmas Guntung Manggis termasuk dalam kategori “Kualitas Informasi Baik”, artinya memenuhi segala aspek pengukuran kualitas informasi.

Indikator item yang digunakan untuk dapat mengetahui Kualitas Informasi dapat ditelaah melalui Aspek Akurat, Tepat pada Waktunya dan Relevan. Adapun penelitian yang koheren dan sejalan dengan penelitian ini dipaparkan oleh Putra dan Siswanto (2016) dengan hasil penelitian

yaitu kualitas informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi manajemen Rumah Sakit Kalisat (6).

Kualitas informasi dapat dianggap sebagai suatu fungsi yang menyangkut nilai dan keluaran informasi yang dihasilkan oleh sistem (7). Kualitas informasi terdiri dari tiga hal menurut Jogiyanto (2005), yaitu: Akurat, Tepat pada Waktunya, dan Relevan (8). Maka dari itu, Kualitas Informasi Unit Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Guntung Manggis merupakan “Kualitas Informasi Baik”.

Kualitas Pelayanan Unit Pendaftaran Rawat di Puskesmas Guntung Manggis

Kualitas pelayanan Unit Pendaftaran Rawat Jalan ditinjau dari perspektif Admisi di Puskesmas Guntung Manggis termasuk dalam kategori “Kualitas Pelayanan Baik”, artinya memenuhi segala aspek pengukuran kualitas pelayanan.

Indikator item yang digunakan untuk dapat mengetahui Kualitas Pelayanan dapat ditelaah melalui *Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*. Adapun penelitian yang koheren dan sejalan dengan penelitian ini dipaparkan oleh Putra dan Siswanto (2016) dengan hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi manajemen Rumah Sakit Kalisat (6).

Kualitas pelayanan berarti tingkat layanan yang terkait dengan harapan dan kebutuhan pasien yang dimana berarti bahwa puskesmas dapat dikatakan mampu menyediakan jasa, jika sesuai dengan keinginan pasien. Jika pasien merasa puas dengan pelayanan, maka kualitas pelayanan tersebut dikatakan baik (9). Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi, yaitu *tangibles, empathy, reability, responsiveness* dan *assurance*. Dimensi tersebut memberikan pengaruh kualitas pelayanan dikemukakan Teori Parasuraman dalam Nuviana, Noor dan Jauchar, (2018) dan Alam, Larasati dan Nurcahyo (2013) (10, 11). Maka dari itu, Kualitas Pelayanan Unit Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Guntung Manggis merupakan “Kualitas Pelayanan Baik”.

SIMPULAN

Simpulan yang dapat diambil yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan dari perspektif admisi termasuk kategori “Baik” di Puskesmas Guntung Manggis. Sehingga diharapkan bagi Pemegang Kebijakan di Puskesmas dapat meningkatkan Kualitas Sistem melalui penggunaan SIKDA generic secara menyeluruh di tiap unit terkait Puskesmas. Adapun guna meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Informasi yang di berikan Petugas Kesehatan (Admisi/ Unit Pendaftaran Rawat Jalan) atau untuk meningkatkan pemahaman mengenai Sistem yang diterapkan di Puskemas, bisa dengan cara mengikuti Seminar, Workshop, Pelatihan, atau Kegiatan lainnya yang sejenis. Adapun intervensi berupa evaluasi penilaian kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang mendukung dalam pelayanan Unit Rawat Jalan juga perlu dimaksimalkan melalui upaya perawatan, perbaikan atau pemenuhan kebutuhan fasilitas. Terakhir, bagi penelitian selanjutnya diharapkan untuk dapat memperkaya variabel penelitian, memperluas ruang lingkup dan subjek penelitian sehingga hasil lebih dapat digeneralisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, M. Larasati, F dan Suryoko, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 09 (04): 530-538
- Almardiah, A. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Klinik Islamic Center Kota Samarinda. Samarinda: Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Pelayanan Rekam Medis*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Hatta, S., Asang, S dan Hasniati (2017). Kualitas Informasi pada Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Jaminan Kesehatan. *Jurnal Ilmiah Administrasi*. Vol. 08 (01): 39-46.
- Jogiyanto, H.M. (2005). *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur, Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Maulida, A., Agushyvana, F., dan Widodo, A. P. (2020). Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Manajemen Kalibrasi Alat Medis (SIMKAM) di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*. Vol. 15 (02): 01-08.
- Mertiana, F., Nugroho, A.D., Amancik, Ramadhila, A., dan Diana, S. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Keluarga dan Gizi Masyarakat Oleh Dinas Kesehatan Kota Prabumulih. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*. Vol. 04 (02): 71-86
- Nelson, R. R., Told, P. A., dan Wixom, B. (2005). *Antecedents of Information and System Quality An Empirical Examination Within The Context of Data Warehousing*. *Journal of Management Information System*. Vol. 21 (04): 199-236.
- Nuviana, W., Noor, M., dan Jauchar, B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS UPTD Puskesmas Lempake. *E-Journal Ilmu Pemerintahan*. Vol. 06 (04): 1621-1634
- Puskesmas Guntung Manggis. (2021). *Laporan Kinerja Puskesmas Guntung Manggis Tahun 2021*. Banjarbaru: Puskesmas Guntung Manggis
- Putra, D. S. H., dan Siswanto, M. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Seminar Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Dana BOPTN Tahun 2016*. ISBN : 978 - 602 – 14917 – 3 – 7.