

# KAMPURUI JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT

<https://www.ejournal.lppmunidayan.ac.id/index.php/kesmas>

e-ISSN: 2549-6654

**Keywords:** *Internal Customers, JKN-KIS Patients, Service Quality*

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Pasien JKN-KIS, Pelanggan Internal

Korespondensi Penulis:  
[zulfadhilah.ar@uin-alauddin.ac.id](mailto:zulfadhilah.ar@uin-alauddin.ac.id)



## PENERBIT

Fakultas Kesehatan Masyarakat  
UniversitasDayanu Ikhsanuddin

Alamat: Jl. Sultan Dayanu Ikhsanuddin No. 124,  
Baubau 93724

## Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta JKN-KIS Bagian Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa

**Zulfadhilah Arranury, Dian Rezki Wijaya,  
Ranti Ekasari**

Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran  
dan Ilmu Kesehatan, Universitas Islam Negeri  
Alauddin Makassar, Indonesia

Dikirim: 20/10/2020

Direvisi: 26/10/2020

Disetujui: 1/11/2020

### ABSTRACT

*Quality of service is related to services that can serve patients satisfactorily. Improving the quality of service is not only serving patients satisfactorily but by paying attention to internal institutional factors. The purpose of this study was to describe the quality of health services for JKN-KIS participant patients with the perspective of internal customers in the outpatient department of Syekh Yusuf Hospital, Gowa Regency in 2018. This research uses a type of quantitative research with a cross-sectional study approach and conducted in March 2018 in outpatient division of Syekh Yusuf District Hospital Gowa. The population in this study included 47 health workers and the sample was taken using total sampling. The results showed that 31 (66%) respondents rated logistical equipment and goods inadequate, the number of officers was suitable the number of patients 31 (66%), financial rewards were suitable the workload of 31 (66%), and good health facilities 24 (51, 1%). The implementation of management functions is good 24 (51.1%), the relationship between the officers is good 47 (100%), respondents have never attended education and training 34 (72.7%), and motivation from good management is 31 (66%). It is hoped that the hospital management will pay attention to the needs of health workers as internal customers so that the performance of the officers will get better which will then affect patient satisfaction.*

### INTISARI

Kualitas pelayanan pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang dapat melayani pasien secara memuaskan. Peningkatan kualitas pelayanan bukan hanya melayani pasien secara memuaskan, tetapi dengan memperhatikan faktor internal institusi. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan kesehatan pasien peserta JKN-KIS perspektif pelanggan internal di bagian rawat

jalan RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2018. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study* dan dilakukan pada bulan Maret 2018 di bagian rawat jalan RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Populasi dalam penelitian ini meliputi 47 orang petugas kesehatan dan pengambilan sampel menggunakan *total sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner dengan pertanyaan terbuka kepada responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 31 (66%) responden menilai peralatan dan barang logistik kurang memadai, jumlah petugas sesuai dengan jumlah pasien 31 (66%), imbalan finansial sesuai dengan beban kerja 31 (66%) dan fasilitas kesehatan baik 24 (51,1%). Pelaksanaan fungsi manajemen baik 24 (51,1%), hubungan antara petugas baik 47 (100%), responden tidak pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan 34 (72,7%), dan motivasi dari manajemen baik 31(66%). Diharapkan manajemen rumah sakit untuk memperhatikan kebutuhan petugas kesehatan sebagai pelanggan internal agar kinerja petugas semakin baik yang kemudian akan mempengaruhi kepuasan pasien.

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah hak asasi manusia yang harus dipenuhi oleh pemerintah dan setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. WHO telah berkomitmen untuk mengembangkan suatu sistem kesehatan yang dikenal dengan *Universal Health Coverage* (UHC) untuk memastikan bahwa semua orang dapat menggunakan layanan kesehatan yang mereka butuhkan dan juga memastikan bahwa penggunaan layanan ini tidak membuat pengguna merasa kesulitan dalam hal finansial (WHO, 2013). Hal ini juga ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 bahwa pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, efisien, dan terjangkau. Oleh karena itu, pemerintah telah mengambil kebijakan strategis untuk memberlakukan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) - Kartu Indonesia Sehat (KIS) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil dan makmur. Fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan untuk peserta JKN-KIS yaitu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan (FKTL) (Kemenkes RI, 2004).

Rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan tingkat lanjut yang menyelenggarakan

pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, berkewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi serta efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2009). Dari ketiga jenis pelayanan di rumah sakit, instalasi rawat jalan merupakan salah satu bagian dari kegiatan jasa pelayanan rumah sakit yang memberikan kontribusi bagi rumah sakit. Keberhasilan pelayanan rawat jalan adalah salah satu cerminan kualitas pelayanan rumah sakit yang sekaligus menjadi pintu masuk pasien sebagai konsumen dan pelanggan.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang dirasakan saat ini juga berdampak pada peningkatan tingkat kehidupan sosial dan ekonomi serta pendidikan masyarakat, sehingga sebagian masyarakat menjadi lebih mengerti dan paham pentingnya kesehatan. Peningkatan pengetahuan masyarakat dalam menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan disertai juga dengan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan institusi kesehatan.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas institusi pelayanan kesehatan harus diantisipasi oleh pemberi layanan kesehatan dengan meningkatkan pemahaman dan keterampilan tenaga medis karena pelayanan berkualitas yang diterima oleh pengguna pelayanan akan berpengaruh secara signifikan terhadap minat kembali untuk menggunakan layanan tersebut (Shabbir et al., 2016; Park et al., 2016). Kualitas pelayanan di institusi kesehatan sangat ditentukan oleh kebutuhan pasien yang bisa terpenuhi dan sesuai dengan yang mereka harapkan. Dua hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected services* (layanan yang diharapkan) dan *perceived services* (layanan yang dirasakan). Pelayanan kesehatan dikatakan berkualitas dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna pelayanan jika *expected service* sesuai dengan *perceived service* (Muninjaya, 2011).

Strategi untuk meminimalisir kesenjangan antara harapan dan layanan yang dirasakan oleh pengguna jasa pelayanan dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan memperhatikan faktor internal institusi. Untuk mengukur faktor internal organisasi digunakan analisis SWOT yang meliputi *strenght* atau kekuatan, *weakness* atau kelemahan dan faktor eksternal meliputi *opportunity* atau peluang, *threat* atau ancaman (Yunus, 2016).

Strategi peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan faktor internal institusi atau perpektif pelanggan internal sangat

diperlukan, karena pelanggan internal lebih mengetahui dan memahami kondisi dan situasi institusinya. Sehingga dapat menjadi bahan perencanaan peningkatan kualitas pelayanan untuk mendukung pelayanan kepada pasien. Strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan perspektif pelanggan internal dilakukan dengan analisis faktor pendorong (*strenght*) dan faktor penghambat (*weakness*). Faktor penghambat meliputi kesesuaian jumlah petugas dan pasien, imbalan yang diterima, peralatan dan logistik, serta fasilitas, faktor pendorong meliputi dukungan manajemen, motivasi, hubungan sesama rekan kerja, pendidikan dan pelatihan (Mosadeghrad, 2014; Nkrumah et al., 2015).

Salah satu institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat pengguna JKN-KIS adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa adalah rumah sakit dengan klasifikasi B Non Pendidikan milik pemerintah daerah Kabupaten Gowa yang merupakan rumah sakit rujukan bagian selatan yang telah terakreditasi paripurna oleh Tim Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) pada tahun 2017 yang artinya rumah sakit sudah diakui mempunyai pelayanan bermutu dengan nilai minimal 80% untuk setiap 15 standar akreditasi, salah satunya yaitu pelayanan kepada pasien (RSUD Syekh Yusuf, 2017).

Observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Januari 2018 terhadap peserta JKN-KIS di bagian rawat jalan RSUD Syekh Yusuf didapati yang menjadi keluhan pasien adalah ruang tunggu yang tidak memadai, petugas yang kurang ramah, tenaga medis yang datang terlambat, dan waktu tunggu pasien lebih dari 60 menit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yaitu mulai dari kedatangan pasien untuk mengambil nomor antrian sampai mendapatkan pemeriksaan oleh dokter, hal ini juga diperkuat oleh staf bagian pengaduan yang menyatakan bahwa banyaknya pasien yang mengeluhkan hal tersebut. Hal ini tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal di rawat jalan mulai pasien datang sampai mendapatkan pelayanan oleh dokter berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit (Kemenkes RI, 2008). Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Pasal 42 Tentang Jaminan Kesehatan telah menyatakan bahwa pelayanan kesehatan kepada Peserta Jaminan Kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan (Perpres RI, 2013).

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan

peserta JKN-KIS perspektif pelanggan internal di bagian rawat jalan RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2018.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study* dan dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa selama 1 bulan yaitu pada bulan Maret tahun 2018. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh petugas kesehatan di bagian rawat jalan sebanyak 47 orang dengan menggunakan *total sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner dengan pertanyaan terbuka kepada responden. Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Kualitas pelayanan kesehatan perspektif pelanggan internal diukur dengan melakukan analisis faktor pendorong (*strenght*) dan faktor penghambat (*weakness*). Faktor penghambat meliputi kesesuaian jumlah petugas dan pasien, imbalan yang diterima (Mosadeghrad, 2014), peralatan dan logistik, serta fasilitas (Nkrumah et al., 2015), faktor pendorong meliputi dukungan manajemen, motivasi (Nkrumah et al., 2015), hubungan sesama rekan kerja, pendidikan dan pelatihan (Mosadeghrad, 2014).

## 3. HASIL PENELITIAN

### *Karakteristik Responden*

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa petugas yang paling banyak di bagian rawat jalan adalah dokter (63.8%), jenis kelamin paling banyak adalah perempuan (70.2%) dengan kelompok umur paling banyak yaitu 41-50 dan 51-60 Tahun (40.4%), pendidikan terakhir adalah S2 (55.3%), serta petugas kesehatan paling banyak telah bekerja >5 tahun (80.9%) (Tabel 1).

**Tabel 1. Karakteristik Responden Bagian Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Tahun 2018**

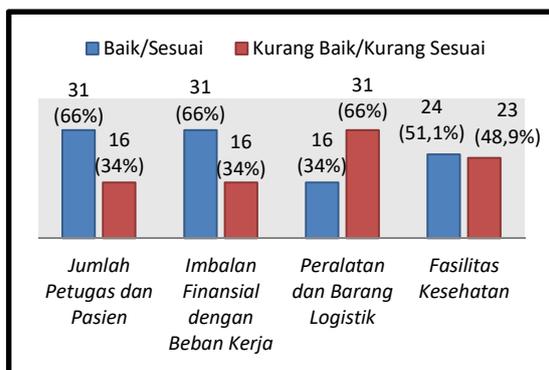
Karakteristik Responden	Kategori	Jumlah	
		n	%
Pekerjaan	Dokter	30	63.8
	Perawat	17	36.2
	Total	47	100
Jenis Kelamin	Laki-Laki	14	29.8
	Perempuan	33	70.2
	Total	47	100
Kelompok Umur	30-40	9	19.1
	41-50	19	40.4
	51-60	19	40.4
	Total	47	100

	S2	26	55.3
Pendidikan Terakhir	S1/Sederajat	16	34
	D3	3	6.4
	Lainnya	2	4.3
	Total	47	100
	1-5 Tahun	9	19.1
Lama Kerja	>5 Tahun	38	80.9
	Total	47	100

Sumber: Data Primer, 2018

### Faktor Penghambat

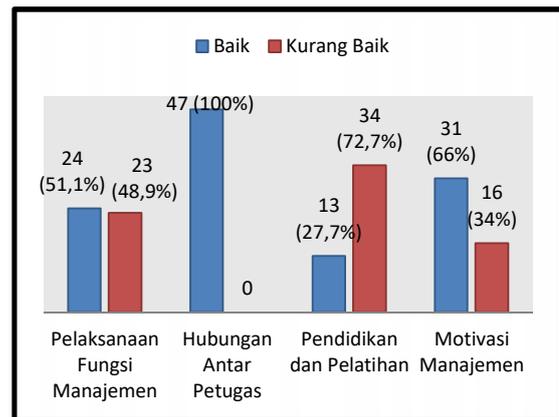
Dari hasil penelitian didapatkan bahwa jumlah responden yang menyatakan sesuai terhadap jumlah petugas dan pasien serta imbalan finansial dengan beban kerja adalah 31 (66%) orang, sedangkan yang memberikan tanggapan tidak sesuai adalah 16 (34%) orang. Jumlah responden yang menyatakan kurang baik terhadap peralatan dan barang logistik yang digunakan untuk menunjang pelayanan lebih banyak yaitu 31 (66%) orang dibandingkan dengan yang menyatakan baik terhadap peralatan dan barang logistik yaitu 16 (34%) orang. Jumlah responden yang menyatakan baik terhadap fasilitas kesehatan adalah 24 (51,1%) orang, sedangkan yang memberi tanggapan kurang baik adalah 23 (48,9%) orang (Gambar 1).



Gambar 1. Faktor Penghambat Pemberian Pelayanan Kepada pasien Di Bagian Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2018

### Faktor Pendorong

Dari hasil penelitian didapatkan jumlah responden yang menyatakan baik terhadap pelaksanaan fungsi manajemen adalah 24 (51,1%) orang, sedangkan jumlah responden yang menyatakan kurang baik terhadap pelaksanaan fungsi manajemen adalah 23 (48,9%) orang.



Gambar 2. Faktor Pendorong Pemberian Pelayanan Kepada pasien Di Bagian Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2018

Semua responden menyatakan baik terhadap hubungan antar petugas yaitu 47 (100%) orang. Jumlah responden yang menyatakan kurang baik terhadap pendidikan dan pelatihan yang diberikan RSUD Syekh Yusuf kepada responden lebih banyak yaitu 34 (72,7%) orang dibandingkan dengan jumlah responden yang menyatakan baik terhadap pendidikan dan pelatihan yang diberikan RSUD Syekh Yusuf kepada responden yaitu 13 (27,7%) orang. Jumlah responden yang menyatakan baik terhadap motivasi yang diberikan manajemen adalah 31 (66%) orang, sedangkan yang memberi tanggapan kurang baik terhadap motivasi dari manajemen adalah 16 (34%) orang (Gambar 2).

## 4. PEMBAHASAN

### Faktor penghambat pemberian pelayanan kesehatan pada pasien peserta JKN-KIS

Berbagai hambatan pasti ditemui dalam pelaksanaan standar kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien. Faktor penghambat dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien di bagian rawat jalan RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa dilakukan melalui kesesuaian jumlah petugas dengan jumlah pasien, kesesuaian imbalan finansial dengan beban kerja yang dirasakan, peralatan dan barang logistik yang digunakan untuk menunjang pelayanan, serta fasilitas kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah responden yang menyatakan sesuai terhadap jumlah petugas dan pasien yaitu sebanyak 31 (66%) orang dan yang memberi tanggapan kurang sesuai yaitu 16 (34%) orang. Jumlah responden yang menyatakan sesuai terhadap imbalan finansial dengan beban kerja adalah 31 (66%) orang, sedangkan yang memberikan tanggapan tidak sesuai adalah 16 (34%) orang. Jumlah responden yang

menyatakan kurang baik terhadap peralatan dan barang logistik yang digunakan untuk menunjang pelayanan lebih banyak yaitu 31 (66%) orang dibandingkan dengan yang menyatakan baik terhadap peralatan dan barang logistik yaitu 16 (34%) orang. Jumlah responden yang menyatakan baik terhadap fasilitas kesehatan adalah 24 (51,1%) orang, sedangkan yang memberi tanggapan kurang baik adalah 23 (48,9%) orang.

a. Kesesuaian Jumlah Petugas dengan Jumlah Pasien

Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf merupakan rumah sakit tipe B yang menjadi satu-satunya rumah sakit rujukan di Kabupaten Gowa dengan wilayah kerja 18 kecamatan dan jumlah penduduk 823.698 jiwa sehingga jumlah pasien yang datang berobat sangat banyak dan belum tentu diimbangi dengan jumlah sumber daya yang ada, khususnya sumber daya manusia (Petugas Kesehatan) sehingga dikhawatirkan dapat menimbulkan beban kerja yang tinggi pada petugas dan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Responden yang menyatakan bahwa jumlah petugas sudah sesuai dengan jumlah pasien yaitu sebanyak 31 (66%) orang merupakan responden yang bertugas di poliklinik dengan kunjungan pasien per hari yang sedikit seperti di poli gigi, poli anak, poli mata, poli THT, poli orthopedi, poli gizi klinik, poli kulit kelamin, dan poli jiwa sehingga mereka merasa mampu untuk menangani pasien dengan baik, sedangkan responden yang merasa jumlah petugas kurang sesuai dengan jumlah pasien yaitu 16 (34%) orang, dalam artian jumlah pasien melebihi jumlah perbandingan ideal jumlah pasien dengan jumlah petugas. Responden yang menilai kurang sesuai merupakan responden yang bertugas di poliklinik dengan jumlah kunjungan pasien yang banyak seperti di poli penyakit dalam, poli KIA, poli bedah, dan poli saraf. Walaupun tidak ada standar jumlah petugas seperti di bagian rawat inap, namun responden yang bertugas di poliklinik tersebut menyebutkan bahwa kunjungan pasien per hari yaitu sekitar 50-100 pasien ditangani oleh 1 dokter spesialis dan 1 perawat, padahal menurutnya untuk jumlah ideal pasien yang dilayani oleh dokter adalah 35-50 pasien per hari.

Rasio petugas dan pasien yang tidak sesuai menjadi faktor penghambat pelayanan karena jumlah sumber daya manusia (petugas) yang kurang memadai yang kemudian akan berpengaruh terhadap

kualitas pelayanan yang dirasakan (Nkrumah et al., 2015). Oleh karena itu, organisasi layanan kesehatan harus menyediakan sumber daya, khususnya sumber daya manusia yang mereka butuhkan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi (Mosadeghrad, 2014).

b. Kesesuaian Imbalan Finansial dengan Beban Kerja

Salah satu hal yang seharusnya menjadi motivasi bagi petugas kesehatan untuk tetap bekerja secara optimal di tengah beban kerja yang tinggi adalah adanya imbalan finansial yang cukup bagi para petugas. Kesesuaian antara imbalan finansial yang diterima dengan beban kerja yang dirasakan akan mempengaruhi petugas untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Penelitian yang dilakukan oleh Zenah (2014) menunjukkan bahwa Insentif sangat berperan besar dalam meningkatkan kinerja. Insentif yang dimaksud dalam penelitian ini adalah imbalan yang diterima di luar gaji pokok yang diperoleh dari hasil pelaksanaan tugas.

Dari penelitian yang dilakukan diperoleh bahwa jumlah responden yang menyatakan sesuai terhadap imbalan finansial dengan beban kerja adalah 31 (66%) orang. Mereka merasa bahwa imbalan yang diterima sudah sesuai dengan hasil kerja yang dilakukan dan sudah cukup untuk memenuhi kebutuhannya. Sedangkan responden yang memberikan tanggapan kurang sesuai adalah 16 (34%) orang yaitu petugas di poli dengan kunjungan yang banyak seperti di poli bedah, poli interna, poli saraf, dan poli KIA disebabkan oleh imbalan atau jasa medik yang mereka terima belum sesuai dengan beban kerja dan kadang diterima tidak sesuai dengan jadwal (terlambat).

Pemberian imbalan finansial yang disesuaikan dengan pekerjaan akan meningkatkan motivasi pegawai dalam bekerja. Adanya kesesuaian antara imbalan finansial yang didapatkan dengan jenis pekerjaan yang ditekuni akan berpengaruh terhadap motivasi seseorang dalam meningkatkan kinerjanya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nkrumah et al. (2015) menunjukkan bahwa imbalan finansial berperan dalam pemberian pelayanan yang berkualitas oleh petugas kesehatan kepada pasien.

c. Peralatan dan Barang Logistik

Salah satu komponen penting dalam

mendukung upaya penyembuhan di rumah sakit adalah peralatan dan barang logistik kesehatan. Sebagaimana telah dijelaskan dalam Undang-undang Republik Indonesia Tahun 2009 bahwa rumah sakit menjamin ketersediaan alat kesehatan maka ketersediaan peralatan oleh pihak rumah sakit ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, termasuk kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Nkrumah et al (2015) menyatakan bahwa peralatan dan barang logistik yang tidak memadai akan sangat mempengaruhi kualitas teknis dan kualitas fungsional layanan kesehatan. Namun, apabila manajemen di rumah sakit dapat mencegah hal tersebut, maka akan sangat membantu untuk meningkatkan pemberian layanan dan kepuasan pasien.

Dari hasil penelitian diperoleh sebagian besar responden yang menyatakan kurang baik terhadap peralatan dan barang logistik yang digunakan untuk menunjang pelayanan lebih banyak yaitu 31 (66%) orang dibandingkan dengan yang menyatakan baik terhadap peralatan dan barang logistik yaitu 16 (34%) orang. Petugas menyebutkan bahwa peralatan yang digunakan perlu untuk diperbaharui karena seringnya mengalami kerusakan seperti kursi periksa pasien dan beberapa alat di bagian poli gigi dan poli THT, peralatan yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan seperti kursi periksa di poli THT yang tidak sesuai dengan standar, alat kesehatan yang disediakan rumah sakit masih kurang sehingga beberapa petugas terkadang menyiapkan sendiri alatnya, hal ini diakui oleh petugas kesehatan di poli mata. Sebagian besar petugas kesehatan di bagian rawat jalan merasa bahwa peralatan yang digunakan untuk menunjang pelayanan sangat perlu untuk ditingkatkan baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas.

Logistik merupakan salah satu aset penting yang harus selalu tersedia di sebuah rumah sakit. Oleh karena itu pentingnya manajemen logistik dalam pengelolaannya sehingga dalam mencapai tujuan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Salah satu hal yang bersentuhan langsung dengan konsumen yang akan menjadi faktor loyalitas sebuah pelanggan adalah logistik misalnya saja ATK, alat kesehatan, dan obat tentunya ini menjadi vital bagi manajemen rumah sakit dalam pengawasan dan pengadaannya harus

secara *real time* oleh penanggung jawab manajemen logistik.

d. Fasilitas

Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat dijangkau seluruh lapisan masyarakat. Untuk mendukung pemberian pelayanan yang bermutu, rumah sakit harus memperhatikan kebutuhan internal organisasinya sebagai pemberi pelayanan kesehatan. Apabila petugas kesehatan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit, maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien sebagai pelanggan eksternal.

Salah satu yang mempengaruhi pemberian pelayanan yang berkualitas oleh petugas kesehatan adalah lingkungan organisasi. Lingkungan organisasi layanan kesehatan mengacu pada lingkungan kerja dimana layanan kesehatan disediakan, sumber daya dan fasilitas kesehatan yang diperlukan untuk menyediakan layanan. Penelitian yang dilakukan oleh Nkrumah et al. (2015) menyatakan bahwa fasilitas yang tidak memadai akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Kaibung et al (2017), menyatakan bahwa fasilitas memiliki hubungan positif dengan pemberian pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa jumlah responden yang menyatakan baik terhadap fasilitas kesehatan adalah 24 (51,1%) orang, sedangkan yang memberi tanggapan kurang baik adalah 23 (48,9%) orang. Responden yang menyatakan baik merupakan responden yang merasa fasilitas kesehatan yang diberikan rumah sakit sudah sesuai dengan standar rumah sakit yang dimiliki oleh rumah sakit, sedangkan responden yang memberi tanggapan kurang baik merupakan responden yang menilai fasilitas kesehatan rumah sakit masih sangat-sangat perlu untuk dibiayai karena di beberapa bagian atau di beberapa poliklinik seperti di poli jiwa dan poli gigi ataupun ada yang bocor, ruangan yang sempit ditambah dengan banyaknya mahasiswa yang sedang magang, tidak ada tempat tidur untuk memeriksa pasien, poliklinik menjadi ruang multifungsi sebagai ruang periksa dan ruang untuk istirahat dokter.

## **Faktor pendorong pemberian pelayanan kesehatan pada pasien JKN-KIS**

### **a. Pelaksanaan fungsi manajemen**

Dukungan internal sangat diperlukan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien. Salah satu dukungan internal yang sangat dibutuhkan adalah dukungan dari manajemen RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa sebagai pemegang keputusan. Tanpa dukungan manajemen yang baik, maka pelayanan kesehatan tidak dapat berjalan dengan optimal. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Huang (2015) menyatakan bahwa pengaruh dari manajemen khususnya manajemen puncak sangat mempengaruhi berhasil atau tidaknya implementasi kebijakan atau dalam hal ini pemberian pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan jumlah responden yang menyatakan baik terhadap pelaksanaan fungsi manajemen adalah 24 (51,1%) orang, sedangkan jumlah responden yang menyatakan kurang baik terhadap pelaksanaan fungsi manajemen adalah 23 (48,9%) orang. Responden yang menyatakan baik terhadap pelaksanaan fungsi manajemen karena kegiatan perencanaan yang dilakukan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa untuk menunjang pelayanan dilakukan dengan melihat kebutuhan para petugas kesehatan, selain itu manajemen melakukan monitoring dan evaluasi setiap bulannya. Sedangkan responden yang menyatakan kurang baik karena realisasi dari perencanaan yang telah dibuat belum sesuai dengan yang diharapkan, pemenuhan kebutuhan pelaksanaan kegiatan pelayanan kesehatan yang kadang terlambat, selain itu petugas di bagian rawat jalan merasa manajemen kurang reaktif dan kurang komunikasi, serta pada tahap pemenuhan kebutuhan yang menjadi keluhan petugas, tidak segera direalisasikan atau kadang realisasinya tidak sesuai dengan kebutuhan.

Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat tentunya dibutuhkan manajemen yang baik dalam pelaksanaannya. Rumah sakit dalam mencapai tujuan perlu menjalankan fungsi manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi, dan penganggaran yang merupakan suatu siklus yang berulang dan dibutuhkan konsistensi

pimpinan dalam menjalankan fungsi tersebut.

### **b. Hubungan antara Rekan Kerja**

Hubungan antara petugas yang dimaksud dalam penelitian merupakan hubungan kerjasama yang terjalin untuk saling mendukung dan memiliki tujuan yang sama agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh semua responden (100%) menyatakan baik terhadap hubungan antara sesama petugas di bagian rawat jalan RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Responden menilai hubungan antar petugas baik dikarenakan tidak ada kesenjangan dan senioritas, saling menghargai, mendukung, mau bekerja sama dan komunikasi terjalin dengan baik antara sesama petugas di bagian rawat jalan. Sehingga hubungan antara sesama petugas kesehatan yang baik di bagian rawat jalan menjadi salah satu faktor pendorong pemberian pelayanan yang berkualitas kesehatan kepada pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Naya et al. (2014) menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kerjasama antara petugas kesehatan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nkrumah et al. (2015) yang menyebutkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kerjasama antara petugas kesehatan.

Kolaborasi dan koordinasi merupakan indikator keberhasilan dalam sebuah divisi/bagian dalam menjalankan visi dan misi Rumah Sakit. Pentingnya kesadaran petugas kesehatan di bagian rawat jalan dalam menjalin hubungan yang baik serta mengurangi ego sektoral di internal rumah sakit sehingga tercipta lingkungan kerja yang kondusif dalam pelaksanaan visi, misi, dan tujuan yang menjadi kepentingan bersama.

### **c. Pendidikan dan Pelatihan**

Kualitas layanan kesehatan salah satunya bergantung pada pengetahuan dan keterampilan petugas kesehatan. Oleh karenanya, petugas kesehatan harus meningkatkan kompetensinya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi (Mosadeghrad, 2014). Groves (2014) menyatakan bahwa kompetensi tinggi yang dimiliki oleh perawat dapat membantu dan mendorong perawat tersebut untuk melakukan kinerja

yang baik dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien. Oleh karena itu, pendidikan dan pelatihan dapat menjadi wadah oleh petugas kesehatan untuk meningkatkan kompetensinya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh sebagian besar responden menilai kurang baik terhadap pendidikan dan pelatihan yaitu 34 orang (72,7%), sedangkan yang menilai baik terhadap pendidikan dan pelatihan yang diberikan RSUD Syekh Yusuf yaitu 13 orang (27,7%). Responden yang menilai baik merupakan perawat yang telah beberapa kali mendapatkan kesempatan untuk mengikuti pelatihan yang diselenggarakan di RSUD Syekh Yusuf. Sedangkan responden yang menilai kurang baik merupakan responden yaitu dokter di semua poliklinik dan perawat di poli gigi, yang mengaku tidak pernah mendapatkan pendidikan dan pelatihan dari RSUD Syekh Yusuf, karena pelatihan yang diselenggarakan oleh rumah sakit menurut mereka bukan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan untuk *update* ilmu yang mereka miliki. Oleh karena itu, untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan, mereka harus berusaha untuk mencari sendiri dan dengan biaya sendiri.

Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf seharusnya berperan untuk memfasilitasi petugas kesehatan khususnya di bagian rawat jalan untuk memperoleh pendidikan dan pelatihan sebagai faktor pendorong agar petugas kesehatan dapat *update* ilmu yang mereka miliki untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Petugas kesehatan yang memiliki kompetensi yang tinggi, akan memberikan pelayanan berkualitas kepada pasien. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sutarto et al. (2016) bahwa terdapat hubungan yang positif, linier dan secara statistik signifikan antara kompetensi dan kinerja petugas kesehatan.

d. Motivasi Manajemen

Motivasi merupakan faktor utama individu dalam melakukan segala tindakan atau pekerjaan untuk mencapai hasil yang optimal. Nkrumah et al (2015) menyebutkan bahwa petugas yang merasa puas dan termotivasi dengan baik menjadi kunci dalam pemberian pelayanan yang memuaskan kepada pasien. Oleh karena itu, motivasi dari manajemen tidak dapat terpisahkan dalam proses berkembangnya sebuah instansi pelayanan kesehatan misalnya dalam hal pemberian

penghargaan kepada pegawai dalam bentuk tunjangan dan insentif sesuai dengan tugas dan fungsi yang dijalankannya. Serta motivasi dalam hal memberikan jaminan karir kedepannya kepada pegawai/karyawan yang bekerja dalam sebuah instansi atau lembaga. Kemudian sistem manajemen sumber daya/aset yang baik berupa fasilitas yang memadai dalam menunjang pelaksanaan operasional serta lingkungan kerja yang nyaman.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh mayoritas responden menilai baik terhadap motivasi dari manajemen yaitu 31 (66%) orang, sedangkan yang menilai kurang baik yaitu 16 (34%) orang. Responden yang memberikan penilaian baik terhadap motivasi manajemen beranggapan bahwa ketika pimpinan telah memberikan motivasi dalam bentuk lisan kepada mereka, hal itu sudah cukup memberikan motivasi kerja bagi mereka. Kemudian responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap motivasi manajemen beranggapan bahwa motivasi melalui penyampaian secara lisan saja belum cukup, mereka menginginkan adanya insentif yang diberikan pimpinan sebagai bentuk motivasi, serta berkurangnya pemberian penghargaan berupa benchmarking, study tour, dan uang saku disebabkan adanya pergantian antar waktu pimpinan rumah sakit.

Penelitian yang dilakukan oleh Cholis & Wijono (2014) menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Motivasi seperti gaji/upah, kondisi kerja memberikan sumbangan terbesar dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hasil penelitian Sari et al. (2017) menunjukkan bahwa Insentif, tanggung jawab, penghargaan, pengakuan berpengaruh terhadap kinerja perawat. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zameer et al (2014) di Pakistan yang menunjukkan bahwa memotivasi karyawan dengan menggunakan tambahan insentif, maka kinerja karyawan akan meningkat dan otomatis mencapai tujuan organisasi dengan mudah.

Motivasi dalam proses manajemen merupakan indikator penting dalam peningkatan kinerja sumber daya manusia sebuah instansi pelayanan kesehatan karena dengan meningkatnya motivasi

yang diberikan pimpinan akan memberikan stimulus kuat dalam peningkatan kinerja petugas kesehatan yang berimplikasi pada pelaksanaan tupoksi serta pelayanan prima kepada masyarakat menjadi optimal.

## 5. KESIMPULAN

Pelanggan internal menyatakan bahwa faktor penghambat pemberian pelayanan kesehatan adalah 51.1 % responden menilai peralatan dan barang logistik kurang memadai, 34% responden menilai jumlah petugas tidak sesuai dengan jumlah pasien, 34% responden menilai imbalan finansial tidak sesuai dengan beban kerja yang dirasakan dan 48.9% responden menilai kurang baik terhadap fasilitas kesehatan.

Pelanggan internal menyatakan bahwa pelaksanaan fungsi manajemen sudah baik (51,1% responden), 100% responden menilai hubungan antara petugas terjalin dengan baik, 27.7% responden yang pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan ataupun yang didukung oleh RSUD Syekh Yusuf, dan 66% responden menyatakan baik terhadap motivasi dari manajemen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cholis, Efa Nur & Wijono, D. (2014). *Pengaruh Motivasi Eksternal dan Motivasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada TK Budi Mulia Dua Pandeansari*. Jurnal Maksipreneur, 3 (2): 1-15
- Groves, Winnifred. (2014). *Professional Practice Skill for Nurses*. Nurs Stand, 29 (1): 51-59
- Huang, L. K. (2015). *Exploring Factors Affecting Top Management Support of It Implementation: A Stakeholder Perspective in Hospital*. Journal of Information Technology Management, 26(1): 31-45
- Kemkes RI. (2004). Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
- Kemkes RI. (2008). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
- Kemkes RI. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
- Kaibung, Loina Irene., Johnson Nzau Mavole & Michael Tedd Okuku. (2017). *Infrastructure and Healthcare Service Delivery in Tiaty Sub-County, Baringo County, Kenya*. International Journal of Social and Development Concerns, 1(October): 91-102
- Mosadeghrad, Ali Mohammad. (2014). *Factors affecting medical service quality*. Iranian Journal of Public Health, 43 (2): 210-220
- Mosadeghrad, Ali Mohammad. (2014). *Factors Influencing Healthcare Service Quality*. International Journal of Health Policy and Management, 3(2): 77-89
- Muninjaya, A. A. G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Naya, Alit., Luh Seri Ani, & I Putu Ganda Wijaya. (2014). *Hubungan Kompetensi , Kerjasama dan Pengembangan Karir dengan Mutu Pelayanan Paramedik Puskesmas Mengwi I Kabupaten Bandung*. Public Health and Preventive Medicine Archive 2 (2): 165-169
- Nkrumah, Seth., Francis Baah Yeboah & Ernest Adiwohor. (2015). *Client Satisfaction with Service Delivery in the Health Sector: The Case of Agogo Presbyterian Hospital*. International Journal of Business Administration, 6(4): 64-78
- Park, Geun-wan, Kim, Yongse., Park Kwangtae & Anurag Agarwal. (2016). *Patient-centric Quality Assessment Framework for Healthcare Services*. Technological Forecasting and Social Change, 113 (part B): 468-474
- Perpres RI Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan, (2013).
- Sari, Andi Mu., Muh. Alwy Arifin & Anwar Daud. (2017). *Work Motivation on Performance of Nurses in Hospital of Islam Faisal Makassar*. International Journal of Science : Basic and Applied Research, 34 (2): 303-310.
- Shabbir, Asma., Shahab Alam Malik & Shujah Alam Malik (2016). *Measuring Patients' Healthcare Service Quality Perceptions, Satisfaction, and Loyalty in Public and Private Sector Hospitals In Pakistan*. International Journal of Quality & Reliability Management, 33(5): 538-557
- Sutarto, Agus., Hermanu Joebagio & Pawito. (2016). *Relationship Between Motivation, Competence, Workload, and Nurse Performance, at Dr . Soediran Mangun Sumarso Hospital, Wonogiri, Indonesia*. Journal of Health Policy and Management, 1(2): 78-94
- WHO. (2013). *The World Health Report 2013: Research for Universal Health Coverage*. World Health Organization Press, 146.
- Yunus, Eddy. (2016). *Manajemen Strategis*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Zameer, Hashim., Shehzad Ali, Waqar Nisar Muhammad Amir. (2014). *The Impact of The Motivation on The Employee's Performance in Beverage Industry of Pakistan*. International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, 4 (1): 293-298
- Zenah, Syarifah Nur. (2014). *Hubungan*

*Pemberian Insentif dengan Motivasi Kerja  
Perawat Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD  
Inche Abdul Moeis Samarinda. eJournal  
Administrasi Negara, 3(2): 451-463*