



Analisis Kebijakan Mutu Fasilitas Kesehatan TNI AU Timika dalam Rangka Peningkatan Kelas Pelayanan

Analysis of quality policy of TNI AU Timika Health Facility in order to Achieve Service Class Improvement

Albertus Nugraha,¹ Gustaaf A. E. Ratag,² Eva M. Mantjoro,³ Dina V. Rombot,² Welong S. Surya⁴

¹Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

²Bagian Ilmu Kedokteran Komunitas Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

³Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi Manado, Indonesia

⁴Program Studi Informatika Medis Fakultas Sains dan Teknologi Esa Trinita, Institut Sains dan Teknologi Esa Trinita, Minahasa Selatan, Indonesia

Email: Abeta211087@gmail.com,

Received: July 23, 2022; Accepted: December 16, 2022; Published online: December 18, 2022

Abstract: Clinics and other health services are important parts of a social and health organization functioning to provide comprehensive, disease healing (curative) and disease prevention (preventive) services to the community. This study aimed to analyze the quality policy at the health service facilities of TNI AU Timika. This was a qualitative study. The results showed that the reliability of services was not in accordance with the standard operating procedure (SOP); responsiveness, namely the lack of health workers, therefore, the services were not optimal; assurance, namely that all health workers had licenses to practice, and treated the patients carefully and thoroughly; empathy, namely treating the patients according to their needs and responding to complaints open heartedly, such as accepting criticism and suggestions directly as well as through suggestion boxes and other communication media; physical evidence (tangibles), namely the completeness of the infrastructure was not optimal. In conclusion, Timika TNI AU clinic needs to improve and complete its facilities to achieve increased health service standards in order to provide stability and be able to support the military defense of Eastern Indonesian region in the health sector.

Keywords: health facility; reliability of services; responsiveness; assurance; empathy; tangibles

Abstrak: Klinik dan layanan kesehatan lainnya merupakan bagian penting dari suatu organisasi sosial dan kesehatan yang berfungsi untuk menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan mutu di fasilitas pelayanan kesehatan TNI AU Timika. Jenis penelitian ialah kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reliabilitas pelayanan belum sesuai SOP; daya tanggap, yaitu masih kurangnya jumlah petugas kesehatan sehingga pelayanan tidak maksimal; jaminan, yaitu semua tenaga kesehatan telah memiliki izin praktek dan melakukan tindakan kepada pasien secara hati-hati dan teliti; empati, yaitu menangani pasien sesuai dengan kebutuhannya serta menanggapi keluhan secara terbuka, dan menerima kritik dan saran secara langsung, melalui kotak saran dan media komunikasi lainnya; bukti fisik, yaitu sarana prasarana masih kurang lengkap. Simpulan penelitian ini ialah klinik TNI AU Timika perlu membenahi dan melengkapi fasilitasnya untuk mencapai peningkatan kelas standar pelayanan kesehatan agar memberikan stabilitas dan dapat mendukung pertahanan militer wilayah Timur Indonesia di bidang kesehatan.

Kata kunci: fasilitas kesehatan; reliabilitas pelayanan; daya tanggap; jaminan; empati; bukti fisik

PENDAHULUAN

Klinik merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan publik di bidang kesehatan. Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2014 klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan yang menyediakan pelayanan medis dan/atau spesialistik.¹

Layanan kesehatan merupakan salah satu institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang dengan perkembangannya telah mengalami perubahan. Pada awalnya, klinik merupakan badan atau lembaga yang berfungsi sosial. Hal ini akan lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen sebagaimana halnya badan usaha. Seiring dengan perkembangan klinik dan layanan kesehatan lainnya, dewasa ini terjadilah persaingan antara sesama klinik baik klinik milik pemerintah maupun klinik milik swasta. Semuanya berlomba-lomba untuk meningkatkan mutu dan menarik konsumen atau pasien agar calon pasien menggunakan jasa yang disediakan pihak klinik.¹

Pembangunan kesehatan sebagai bagian dari pembangunan nasional mempunyai tujuan untuk meningkatkan kemauan dan kemampuan serta kesadaran hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Tujuan diselenggarakannya pembangunan kesehatan ialah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal, baik secara sosial maupun ekonomi.² Klinik Kesehatan TNI AU Yohanis Kapiyau Timika merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menjalankan fungsinya sebagai penyelenggara Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) serta bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan di wilayah kerjanya.

Berdasarkan Permenkes No. 46 Tahun 2015 tentang akreditasi klinik, klinik pratama, tempat praktik mandiri dokter, dan tempat praktik mandiri dokter gigi pada bagian lampiran I Standar Akreditasi FKTP menyebutkan bahwa agar FKTP dapat menjalankan fungsinya secara optimal perlu dikelola dengan baik mulai dari sumber daya yang digunakan, proses pelayanan hingga kinerja pelayanan, karena masyarakat menghendaki pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu, serta dapat menjawab kebutuhan mereka.³ Keselamatan pasien ialah sistem yang membuat asuhan pasien lebih aman, meliputi asesmen risiko, identifikasi dan pengelolaan risiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya, serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil.⁴

Upaya Keselamatan Pasien yang diterapkan oleh Klinik Kesehatan TNI AU Yohanis Kapiyau Timika bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan fasilitas pelayanan kesehatan melalui penerapan manajemen risiko yang diterapkan ke seluruh aspek pelayanan yang disediakan oleh klinik ini. Menurut pendapat penulis, saat ini Klinik Kesehatan TNI AU Yohanis Kapiyau Timika memiliki keterbatasan terkait dengan mutu antara lain kekurangan staf dan keterbatasan fasilitas kesehatan. Berdasarkan latar belakang tersebut dan belum adanya data di Kabupaten Timika, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis kebijakan mutu di fasilitas pelayanan kesehatan TNI AU Timika.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi kasus. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis mutu pelayanan kesehatan dengan konsep reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik di Klinik Lanud TNI AU Yohanis Kapiyau Timika. Jumlah informan (inf) sebanyak lima (5) orang terdiri dari tiga (3) laki-laki dan dua (2) perempuan dengan jabatan yaitu kepala kesehatan (dokter), kepala dukungan kesehatan (perawat), kepala pelayanan kesehatan (bidan), dua (2) orang penerima pelayanan kesehatan (pasien).

HASIL PENELITIAN

Klinik Bhuwana Lanud Yohanis Kapiyau merupakan klinik pratama rawat inap yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dan juga berfungsi sebagai klinik integrasi bagi masyarakat umum dan TNI di wilayah Timika dan sekitarnya. Di bawah pimpinan Komandan Lanud Yohanis Kapiyau Letkol Pnb Surono, Klinik Bhuwana merupakan satuan kerja yang bertanggung jawab untuk kesehatan personel Lanud pada khususnya serta kesehatan masyarakat pada umumnya, bertempat di Jln. Ahmad Yani No 1, Timika yang dibangun pada tahun 2018 dan diresmikan pada 18 Juni 2019 oleh Marsekal Muda TNI Andyawan Martono Putra, S.I.P.,M.Tr(Han). Di bawah pimpinan Kepala Kesehatan (Kakes) Lettu Kes dr. Dinar Pratama, klinik Bhuwana memiliki sembilan (9) orang personel dengan kualifikasi: dua (2) orang dokter umum militer, satu (1) orang perawat gigi militer, satu (1) orang PNS bidan, satu (1) orang honorer perawat, satu (1) orang honorer analis medis, satu (1) orang honorer administrasi, satu (1) orang asisten perawat militer, dan satu (1) orang sopir *ambulance* militer. Visi Klinik Bhuwana Lanud Yohanis Kapiyau yaitu “Menjadi klinik pilihan yang memiliki komitmen untuk dapat melayani secara prima dan ramah bagi pasien dan keluarga serta berkontribusi bagi masyarakat”.

Reliabilitas (*Reliability*)

Pelayanan di Klinik Bhuwana Lanud Yohanis Kapiyau Timika dilaksanakan dengan menggunakan pengukuran mutu pelayanan standar pelayanan minimal fasilitas kesehatan tingkat pertama dengan kutipan wawancara sebagai berikut:

“Untuk mutu pelayanan, kita biasanya setiap akhir bulan ada rapat kecil, lakukan evaluasi terhadap pelayanan selama bulan itu, jadi dari masalah itu muncul dari berbagai sumber daya, mungkin menyampaikan ini, itulah jadi bahan evaluasi kita untuk bulan berikutnya dan tahun-tahun berikutnya. Selain itu, kadang kita juga dari BPJS melakukan audit, jadi audit kredensialing selalu ada.” (inf-2)

Namun untuk mengetahui mutu pelayanan di Klinik Bhuwana Lanud Yohanis Kapiyau dilakukan survei kepuasan pasien dengan menggunakan kutipan wawancara sebagai berikut:

“Sebenarnya masih ada keluhan, tetapi karena keterbatasan perawat, petugas medis, sehingga kami memaklumi, tetapi tetap untuk mengutamakan kesehatan kita.” (inf-4)

Tetapi pelayanan di Klinik Bhuwana Lanud Yohanis Kapiyau ada yang sudah sesuai dengan SOP dan ada juga yang masih dalam proses dengan kutipan wawancara sebagai berikut:

“Untuk pelayanan klinik, sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), tinggal beberapa yang perlu ditingkatkan lagi.” (inf-1)

“Ada yang sudah sesuai dan ada yang masih proses. Karena banyak sekali SPO, baik itu SPO yang lama maupun yang baru. Untuk SPO yang lama sudah berjalan, dan untuk yang baru perlu menyesuaikan lagi.” (inf-2)

Agar pelayanan di Klinik Bhuwana Lanud Yohanis Kapiyau sesuai dengan SPO maka setiap pokja mempunyai dokumen yang terdapat kebijakan agar lebih difokuskan dengan SPO, Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara sebagai berikut:

“Harus selalu sesuai buku petunjuk teknis kesehatan TNI AU yang mencakup beberapa sub, seperti melakukan kapitasi, memeriksa kesehatan, dan sebagainya.” (inf-1)

Dalam pengaplikasian SPO pelayanan ada beberapa kendala, kendala pertama patuh tidaknya petugas itu sendiri dalam menerapkan SPO yang ada, Berikut kutipan wawancaranya:

“Pastinya ada kendala dalam pelaksanaan, di klinik ini merupakan sebuah sistem yang besar pasti ada kendalanya, ada yang patuh dengan sistem dan ada juga yang tidak, karena mengatur SDM itu juga tidak mudah Untuk kendala yang kedua bagi petugas yang baru masuk masih kesulitan dalam penerapan SPO di pelayanan di Klinik Bhuwana dengan kutipan wawancara sebagai berikut:

“Kendalanya biasanya pada petugas baru yang memerlukan sosialisasi yang lebih intens.” (inf-2)

Untuk jumlah petugas di Klinik Bhuwana masih belum memadai jika ditinjau dari kesesuaian kompetensi. Hal tersebut dapat dilihat dari kutipan wawancara sebagai berikut:

“Untuk beberapa sudah memadai, namun mungkin ada yang perlu ditingkatkan lagi seperti kebutuhan sumber daya misalkan dokter gigi, dan juga adanya petugas apoteker, lalu mungkin dibagian rekam medis perlu ditingkatkan lagi karena memang belum ada sumber daya yang bisa mengisi di tempat tersebut.” (inf-1)

Dalam setiap pelayanan yang diberikan, kebutuhan petugas perawat dan bidan klinik ditinjau dari jumlah kebutuhan jumlah tindakan yang dilakukan. Seperti yang diungkapkan informan sebagai berikut:

“Untuk petugas dari klinik sendiri, kita sangat kurang, Dok. Kita kekurangan SDM nya. Jadi kita kebanyakan dari personil merangkap.” (inf-3)

Hal ini juga didukung dengan telaah dokumen jumlah perawat dan bidan dan juga jumlah tempat tidur klinik. Dengan jumlah perawat sebanyak satu (1) orang dan bidan sebanyak satu (1) orang dengan jumlah tempat tidur sebanyak enam (6) tempat tidur. Setelah perhitungan oleh peneliti disimpulkan bahwa jumlah petugas dengan tempat tidur belum cukup ideal.

Untuk pelayanan perawat terhadap pasien ketika membutuhkan perawatan medis selalu tepat waktu dan menangani sesuai dengan apa yang dibutuhkan pasien. Berikut kutipan wawancaranya:

“Untuk pelayanan secara medis, kami dilayani dengan baik. Untuk perawat medisnya, selalu standby, selalu dicek setiap waktu. Untuk pelayanan administrasi, secara detailnya kami kurang paham, cuma dalam administrasi selama pelaksanaan pelayanan dan perawatan, berjalan lancar, tidak ada kendala untuk dipermasalahkan, dok.”(inf-4)

Untuk dokter, dalam memberikan pelayanannya itu baik dan tepat waktu. Hal tersebut dapat dilihat dari kutipan wawancara sebagai berikut:

“Kalau secara pribadi cukup memuaskan, dok. Istilahnya tidak ada kata-kata atau apa yang menyinggung perasaan pasien, untuk obat pun juga selalu tidak ada ketelatan dalam melayani.”(inf-5)

Daya Tanggap (Responsiveness)

Di pelayanan bagian pendaftaran pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk berobat walaupun di Klinik Bhuwana masih belum terdapat petugas khusus bagian pendaftaran, hal ini sesuai dengan kutipan wawancara sebagai berikut:

“Untuk petugas pendaftaran tidak ada, tetapi ada perawat yang standby siap melayani pasien.” (inf-3)

Dalam memberikan pelayanan tindakan petugas ketika berhadapan dengan pelanggan dilakukan dengan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) seperti yang diungkapkan informan sebagai berikut:

“Tindakannya kami sesuaikan dengan visi, misi, motto dan tata nilai dari klinik yang dijadikan pedoman petugas dalam melayani pelanggan seperti 5S (Senyum, salam, sapa, sopan, santun). Kita harus selalu berempati, kita harus selalu tersenyum supaya pasien merasa nyaman.” (inf-3)

Selain itu dalam memberikan pelayanannya Klinik tidak membedakan kedudukan dari setiap pasien, Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara berikut:

“Kami menerapkan 5S, jadi kami tidak membedakan apakah pasien dinas, TNI maupun pasien umum.” (inf-3)

Hal ini didukung dengan telaah dokumen dari profil Klinik Bhuwana Lanud Yohanis Kapiyau yang menyebutkan pelayanan didasarkan pada visi misi motto dan tata nilai dari klinik.

Dalam wawancara, penilaian pasien untuk pelayanan klinik kepada pelanggan, responnya dinilai positif. Berikut kutipan wawancaranya:

“Sikap petugas ketika menghadapi keluhan pasien sudah cukup bagus, sudah cukup baik ditandai rasa empati dari petugas mendengarkan keluhan yang dirasakan oleh pasien sehingga

pasien merasa keluhan tersebut tersampaikan pada tenaga kesehatan dan tentunya dapat terdiagnosis dan terobati di klinik ini.” (inf-1)

Dalam pelayanan terhadap pasiennya, dokter selalu menanyakan keluhan pasien terlebih dahulu sebelum pasien tersebut mengutarakan keluhannya. Berikut kutipan wawancaranya:

“Iya Dok biasanya dokter menanyakan keluhan terlebih dahulu, ditanyai keluhannya apa dahulu, kalau membutuhkan lab maka di lab kan.” (inf-5)

Jaminan (Assurance)

Dalam memberikan pelayanan, perawat selalu berhati-hati ketika melakukan tindakan terhadap pasiennya. Hal ini dibuktikan dengan kutipan wawancara sebagai berikut:

“Perawat selalu teliti dan hati-hati. Selama saya dirawat, tidak ada kesalahan atau kesalahan penanganan saat saya menjadi pasien” (inf-6)

Agar perawat dalam melakukan tindakan tidak menyalahi aturan maka dilakukan supervisi oleh dokter, seperti yang diungkapkan informan sebagai berikut:

“Ya petugasnya berusaha melakukan pelayanan sesuai aturan dan dilakukan supervisi setiap hari agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan.” (inf-1)

Untuk dokter, perawat, bidan dan tenaga kesehatan dan tenaga kesehatan lainnya juga memiliki izin praktek ketika dalam memberikan pelayanan, hal ini sesuai dengan kutipan wawancara sebagai berikut:

“Sudah Dok. Surat izin harus ada karena kalau tidak ada izin prakteknya dari BPJS tidak boleh melaksanakan pelayanan dan juga kalau tidak ada izin prakteknya tidak bisa melaksanakan akreditasi.” (inf-3)

Selain hal itu dokter dalam memberikan resep obatnya dapat menyembuhkan pasien, seperti kutipan wawancara informan sebagai berikut:

“Memberikan kesembuhan. Tidak langsung sih Dok, tapi bertahap tidak langsung sembuh.” (inf-5)

Empati (Empathy)

Pada saat pasien merasakan kesakitan perawat melakukan *assessment* terhadap pasien terlebih dahulu setelah itu dilakukan tindakan yang sesuai dengan apa yang dirasakan oleh pasien, hal ini sesuai dengan kutipan wawancara sebagai berikut:

“Kita empati, yang pertama, kedua kita harus mendengarkan keluh kesahnya pasien. Apa yang dirasakan, keluhannya apa, jadi dengan itu kita bisa menyampaikan empati kita supaya pasien itu merasa nyaman dan merasa terbantu dengan keluhan tersebut.” (inf-4)

Selain itu dalam mendapatkan keluhan dari pasien, petugas Klinik menerima dengan terbuka serta menanggapi keluhan dengan baik, benar dan sopan agar pelanggan tidak salah persepsi, sesuai dengan kutipan wawancara berikut ini:

“Sikap petugas ketika menghadapi keluhan pasien sudah cukup bagus, sudah cukup baik ditandai rasa empati dari petugas mendengarkan keluhan yang dirasakan oleh pasien sehingga pasien merasa keluhan tersebut tersampaikan pada tenaga kesehatan dan tentunya dapat terdiagnosis dan terobati di klinik ini.” (inf-1)

Selain itu juga dalam menanggapi keluhan, ditetapkan pelatihan komunikasi untuk selalu menekankan pelayanan paripurna yang cepat tepat dan benar. Berikut kutipan wawancaranya:

“Sudah menetapkan pelatihan komunikasi, untuk selalu menekankan pelayanan paripurna, pelayanan yang cepat tepat dan benar.” (inf-2)

Ada beberapa media dalam penyampaian keluhan di Klinik yaitu yang pertama melalui telepon, berikut kutipan wawancaranya:

“Ada yang lewat telepon dok” (inf-1)

Hal ini didukung dengan foto dokumentasi penyampaian keluhan melalui nomor telepon yang terletak di beberapa unit pelayanan di Klinik.

Media yang kedua dalam penyampaian keluhan yaitu dengan menyampaikan secara

langsung. Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara sebagai berikut:

“Bisa secara langsung, misalnya di setiap ruangan ada kepala ruangan dan ada juga shift jaga yang menampung complain dan permasalahan dapat diselesaikan disitu.” (inf-3)

Media selanjutnya yaitu dengan mengisi kotak saran, berikut kutipan wawancaranya:

“Untuk sejauh ini, kami lihat kotak saran belum tersedia di klinik ini mungkin nanti bisa dipertimbangkan oleh tenaga kesehatan di klinik tersebut untuk menyediakan kotak saran sehingga para pasien bisa menyampaikan keluhan, sarannya kepada tenaga kesehatan agar lebih baik lagi di klinik tersebut.” (inf-2)

Bukti Fisik (Tangibles)

Sarana prasarana di Klinik Bhuwana Lanud Yohanis Kapiyau sudah cukup memadai tetapi masih ada yang belum lengkap. Berikut kutipan wawancaranya:

“Untuk sarana dan prasarana belum memadai, karena keterbatasan itu tadi jadi berjalan apa adanya. Seperti misalkan bed (tempat tidur) itu harusnya terpenuhi banyak, karena ini cuma ada beberapa jadi satu ruangan ini bisa diisi oleh 3 pasien jadi untuk privasi mungkin sangat kurang. Seharusnya kan privasi pasien kita utamakan, dengan adanya sarana dan prasarana yang terbatas kita berjalan dengan apa adanya.” (inf-2)

Namun masih ada beberapa sarana prasarana yang belum dimiliki oleh Klinik Bhuwana Lanud Yohanis Kapiyau seperti Ct Scan, MRI, Rontgen, dll. Berikut kutipan wawancaranya:

“Dari depan, belum tersedia ruang pendaftaran, petugasnya juga belum ada untuk pendaftarannya, ruang kebidanan juga belum ada, untuk farmasi, gudang obat juga belum, petugasnya juga belum ada sama ruang rawat inapnya masih kurang. Alat-alat juga.” (inf-2)

“Untuk sarana dan prasarana di klinik ini dinilai masih kurang karena beberapa hal, yang pertama, bed pasien yang belum memadai, lalu dari gudang obat yang juga belum bisa berfungsi dengan baik lalu belum adanya dokter gigi, namun dengan kekurangan tersebut harus disesuaikan karena klinik ini harus bisa melayani kebutuhan dari anggota pangkalan lanud Timika” (inf-1)

Untuk meningkatkan sarana prasarana klinik harus membutuhkan perlengkapan memadai, dan juga mengupayakan untuk mengajukan ke pusat. Berikut kutipan wawancaranya:

“Mengajukan permohonan kepada instansi di atasnya, yaitu dinas kesehatan angkatan udara, seperti apakah kebutuhan yang dibutuhkan oleh klinik buana agar sarana dan prasarana bisa tercukupi dan dilengkapi di klinik tersebut.” (inf-1)

“Mengajukan permintaan obat, sarana dan prasarana ke Diskes AU.” (inf-2)

Sedangkan dalam hal berpakaian, di Klinik Bhuwana Lanud Yohanis Kapiyau dengan menggunakan seragam dinas masing-masing karena di Klinik ini ada yang berstatus TNI, PNS dan juga karyawan honorer, Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara berikut:

“Untuk berpakaian, dari para petugas klinik sudah baik sesuai dengan prosedur yang ada di pangkalan baik itu anggota, maupun honorer menyesuaikan dengan pakaian tenaga kesehatan yang ditetapkan sehari-hari, dari hari kerja Senin hingga Jumat.” (inf-1)

“Sangat cukup, Dok. Karena semua itu sudah ada aturan yang berlaku saat itu, jadi petugas klinik sudah menyesuaikan dengan aturan yang berlaku saat itu untuk seragam-seragamnya.” (inf-2)

Selain itu untuk petugas di Klinik Bhuwana Lanud Yohanis Kapiyau cara berpakaianya bersih, rapi, dan sesuai dengan protokol kesehatan:

“Petugas dan perawat selalu menggunakan pakaian yang rapi, bersih dan steril dalam melayani pasien dengan protokol kesehatan” (inf-4)

Petugas Kebersihan Klinik Bhuwana Lanud Yohanis Kapiyau telah menjaga kebersihan klinik, berikut kutipan wawancaranya:

“Petugas sangat menjaga untuk kebersihan, dan kerapian klinik.” (inf-4)

“Setiap pagi, dan sore selalu dibersihkan.” (inf-5)

BAHASAN

Reliabilitas pelayanan kesehatan di Klinik Bhuwana Lanud Yohanis Kapiyau dalam pengukuran mutu pelayanan kesehatan diperoleh berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan wawancara yang menggunakan standar pelayanan minimum dimana tiap pelayanannya menggunakan standar yang sudah ditetapkan. Untuk mengetahui mutu pelayanan, Klinik melakukan survei kepuasan pasien. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan harus selalu tepat waktu dan menangani sesuai dengan apa yang pelanggan butuhkan, termasuk ketepatan waktu dokter umum maupun spesialis dalam melakukan penanganan kesehatan terhadap pelanggannya.

Menurut hasil wawancara oleh peneliti, untuk meminimalkan kendala dalam penerapan SOP maka pada setiap unit pelayanan dipasang SOP pelayanan. Masih terdapat petugas yang masih belum sesuai dengan SOP nya. Untuk jumlah petugas di Klinik Bhuwana Lanud Yohanis belum cukup memadai jika ditinjau dari jumlah pasiennya karena keterbatasan sumber daya seperti: dokter gigi, petugas apoteker, dan petugas rekam medik. Penelitian oleh Kalijogo⁵ melaporkan bahwa kualitas pelayanan di Klinik Pratama AP belum mampu memenuhi harapan pasien. Peningkatan jumlah komplain yang menjadi latar belakang penelitian tersebut disebabkan oleh adanya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dikarenakan kekurangan SDM. Lahdji et al⁶ menjelaskan bahwa kemampuan layanan kesehatan untuk menghasilkan produk pelayanan sesuai yang dijanjikan seperti kecepatan dan keakuratan dalam memberikan pelayanan. Hampir seluruhnya mengatakan bahwa dari segi *reliability* seperti kemampuan sesuai dengan standar, kemudahan memperoleh penjelasan, alur pengobatan sesuai dengan SOP, dan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.⁶

Dalam Permenkes Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Klinik disebutkan bahwa untuk kepuasan pelanggan di Gawat Darurat yaitu lebih dari 70%, dan di Rawat Jalan dan Rawat Inap lebih dari 90%. Untuk mencegah terjadinya pelanggan tidak setia terhadap jasa pelayanan yang diberikan sebaiknya dokter selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan dengan mengurangi jadwal praktek agar pelanggan tidak terlalu lama dalam menunggu dan untuk sumber daya manusianya perlu diberi sosialisasi secara berkala agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan SPO yang sudah ditetapkan dan seharusnya di setiap unit pelayanan benar-benar dipasang SPO supaya petugas dapat menerapkannya agar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan melebihi yang diharapkan. Dengan demikian pelanggan akan terpuaskan dengan pelayanan yang dilakukan oleh petugas Klinik. Untuk Standar Pelayanan Minimal mengenai kepuasan pelanggan Klinik belum memenuhi target dari Permenkes yaitu masih di bawah 90%, dan juga dengan jumlah SDM yang cukup sudah memadai diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan yang didasarkan dengan SPO yang sudah ditetapkan.⁷ Masyarakat mulai sadar bahwa kesehatan menjadi sesuatu yang sangat penting karena masyarakat tidak akan bisa hidup layak jika tidak terpenuhi kebutuhan kesehatannya. Pasien selalu menginginkan pelayanan yang sesuai dengan keinginannya, dan tentunya akan timbul tuntutan atau keinginan dan berharap lebih terhadap pelayanannya agar keinginannya terpenuhi. Untuk itu perawat sebagai tenaga pelayanan kesehatan yang berada di klinik menjadi cerminan kualitas pelayanan yang seringkali disorot oleh masyarakat dalam penyedia jasa pelayanan kesehatan.

Daya tanggap atau *responsiveness* dalam memberikan pelayanan kesehatan berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Berdasarkan hasil penelitian dengan wawancara didapatkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang baik ialah dengan petugas selalu *standby* di tempat dan tidak membutuhkan waktu yang lama dalam mengantre dengan senyum, salam, sapa, sopan santun. Dalam melakukan tindakan pengobatan dokter selalu menanyakan keluhan pasien terlebih dahulu sebelum pasiennya bertanya mengenai keluhannya. Hasil penelitian yang dilakukan Deharja et al⁸ menunjukkan bahwa rendahnya nilai rerata pada dimensi Daya Tanggap

(*responsiveness*) menunjukkan bahwa kecepatan pemberi pelayanan untuk membantu merespon kebutuhan atau keinginan konsumen dengan segera masih kurang, dikarenakan terjadi *gap* negatif antara pelayanan satu dengan lainnya, ketergantungan menggunakan data elektronik dimana data tersebut sering *error* dan tidak dilengkapi data fisik sebagai cadangan sehingga memperlambat proses administrasi pelayanan pasien. Sumule et al⁹ menyatakan bahwa pelayanan kesehatan dasar sudah mendukung konsep *hospital without walls*, berupa pelayanan di posyandu dan kunjungan rumah sehingga memberikan *responsiveness* kepada pasien secara maksimal. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, didapatkan bahwa daya tanggap dalam pelayanan perlu ditingkatkan lagi karena berdasarkan pengamatan dan dokumentasi peneliti petugas tidak selalu *standby* di ruangnya, seharusnya ada petugas yang berada di ruangan tersebut agar tidak kosong, dan apabila ada pelanggan yang datang, pelanggan tidak menunggu terlalu lama dan juga perlu diterapkan lagi dalam 5S terutama salam.

Jaminan dalam hal ini petugas mampu menumbuhkan kepercayaan terhadap perusahaan dan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Berdasarkan hasil penelitian dengan wawancara didapatkan bahwa perawat dan dokter berhati-hati dalam memberikan tindakan terhadap pelanggan agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan, dan untuk mengurangi hal tersebut Klinik melakukan supervisi yang dilakukan setiap hari. Apabila terdapat petugas yang kurang berhati-hati atau menyalahi aturan meskipun tidak fatal maka petugas tersebut mendapat teguran dari penanggungjawab klinik. Semua dokter dan tenaga kesehatan lainnya sudah mempunyai izin praktek. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurani et al¹⁰ menunjukkan bahwa ketersediaan SDM yang ada baik dokter dan perawat memainkan peran penting dalam memberikan kemoterapi, menangani efek samping, menstabilkan pasien selama keadaan darurat, mendokumentasikan informasi penting dalam catatan perkembangan pelayanan pasien, memberikan konseling kepada pasien dan anggota keluarga, dan triaging pertanyaan dan masalah pasien. Dalam kondisi pandemi Covid-19 waktu tunggu pelayanan kemoterapi dinilai lebih memanjang karena ketersediaan SDM khususnya dokter yang dirotasi ke ruangan Covid-19 sehingga mengalami kelelahan. Dengan demikian maka klinik perlu ditingkatkan lagi mengenai ketertiban dalam menaati peraturan agar tidak terjadi hal yang merugikan orang lain meskipun itu tidak fatal.¹⁰

Empati dalam hal ini memahami masalah yang dirasakan oleh pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian dengan wawancara yaitu dalam menangani kesakitan yang dialami pelanggan, petugas melakukan *assesment* terlebih dahulu mengenai tindakan apa yang seharusnya dilakukan terhadap pelanggan. Selain itu pelanggan yang mengutarakan keluhannya akan dicatat oleh petugas kesehatan, diterima dengan terbuka lalu di telaah terlebih dahulu. Dalam penyampaian keluhan, pelanggan menggunakan media telepon, kotak saran yang terdapat di klinik dan ada juga yang menyampaikan keluhan secara langsung. Berdasarkan hasil wawancara, kotak saran terletak di bagian ruang tunggu. Penelitian yang dilakukan oleh Ariyanti dan Arofi¹¹ menunjukkan bahwa puskesmas terakreditasi dan non akreditasi memberikan pelayanan dengan perhatian penuh kepada pasien, mendengarkan keluhan pasien dengan baik, serta telah menunjukkan sikap yang ramah dan sopan. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan di Puskesmas Terakreditasi (Puskesmas Sidorejo) dan Puskesmas Non-Akreditasi (Puskesmas Simpang Priuk) berada di angka yang hampir sama yakni di atas 90%. Selain itu, kedua puskesmas tersebut memiliki misi yang sama yaitu memberikan pelayanan dengan sistem 5S (*senyum, sapa, salam, sopan dan santun*). Demikian pula dalam standar akreditasi dengan salah satu elemen penilaiannya ialah petugas bekerja dengan efisien, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Meskipun belum melakukan tahapan akreditasi, puskesmas non-akreditasi telah mencapai kepuasan pasien pada dimensi *empathy* (empati) karena nilai-nilai tersebut telah terkandung di dalam misi puskesmas.

Bukti fisik dalam pelayanan kesehatan meliputi sarana prasarana yang ada dalam penyedia jasa pelayanan kesehatan. Menurut hasil penelitian dengan wawancara bahwa sarana prasarana yang ada di Klinik Bhuwana Lanud Yohanis Kapiyau kelengkapan sekitar 75% ditinjau dari

tipe Kliniknya. Masih terdapat sarana prasarana yang belum dimiliki oleh klinik misalnya *bed* pemeriksaan ginekologi, *ambulance* jenazah, dan *roentgen*. Menurut Walyani,¹² bukti fisik berkenaan dengan daya tarik kualitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Daryanto dan Setyobudi¹³ menyatakan bahwa sarana prasarana harus ditetapkan pada standar yang memadai oleh penyelenggara pelayanan kesehatan. Menurut Permenkes Nomor 56 Tahun 2014 sarana prasarana untuk Klinik kelas D paling sedikit terdiri dari instalasi gawat darurat, rawat jalan, rawat inap, rawat intensif, rawat operasi, persalinan, radiologi, laboratorium klinik, pelayanan darah, rehabilitasi medik, farmasi, instalasi gizi, dan kamar jenazah. Dalam hal ini kelengkapan sarana prasarana klinik masih 75% jika ditinjau dari tipe kliniknya.¹⁴

Sebagai rangkuman penelitian ini ialah reliabilitas pelayanan di klinik kesehatan TNI AU Yohanis Kapiyau Timika belum sesuai dengan SOP. Dalam hal daya tanggap, yaitu masih kurangnya jumlah petugas kesehatan sehingga pelayanan tidak maksimal. Jaminan di klinik yaitu semua tenaga kesehatan melakukan tindakan kepada pasien secara hati-hati dan teliti dan setiap tenaga kesehatan telah mempunyai izin praktek. Empati yaitu menangani pasien sesuai dengan kebutuhannya serta menanggapi keluhan dengan terbuka yaitu menerima kritik dan saran melalui secara langsung, kotak saran dan media komunikasi lainnya. Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kelengkapan sarana prasarana di klinik kesehatan TNI AU Yohanis Kapiyau Timika masih kurang lengkap.

Klinik tipe D, Klinik Bhuwana Lanud Yohanis Kapiyau tidak harus memiliki *CT Scan*, hemodialisa, rontgen, dll. Untuk meningkatkan sarana dan prasarananya dapat dilakukan dengan meningkatkan pelayanannya agar Klinik bisa naik tipe dan kualitasnya tetap terjaga. Dengan membuat pelanggan merasa terpuaskan dan senang akan membuat pelanggan loyal untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan yang berakibat dengan meningkatnya tingkat pendapatan klinik. Penganggaran harus disesuaikan dengan anggaran Kemenhan untuk dananya. Diperlukan peningkatan kebersihan Klinik meskipun pada hari libur agar kebersihan lingkungannya terhadap sampah tetap terjaga.

Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan dalam studi ini.

SIMPULAN

Reliabilitas pelayanan di klinik kesehatan TNI AU Yohanis Kapiyau Timika belum sesuai dengan SOP, daya tanggap pelayanan kurang maksimal, jaminan belum maksimal, empati cukup baik, dan bukti fisik yaitu sarana prasarana masih kurang lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik. 2014. Available from: online <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/117304/permenkes-no-9-tahun-2014>.
2. Rencana Aksi Kegiatan Balai Teknik Kesehatan Lingkungan dan Pengendalian Penyakit (BTKLPP) Kelas I Manado Tahun 2015-2019. 2016. Available from: online: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi8wsHUqvP7AhW4w3MBHfOrDt sQFnoECBEQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.btkljogja.or.id%2Fuploads%2F2019-02%2FRevisi-2-rencana-aksi-kegiatan-bbtklpp-yogyakarta-tahun-2015-2019.pdf&usq=AOvVaw39zY1v9C8Zk1sy_M5opxXq.
3. Peraturan Menteri Kesehatan tentang akreditasi puskesmas, klinik pratama, tempat praktik mandiri dokter, dan tempat praktik mandiri dokter gigi. 2015. Available from: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/139228/permenkes-no-46-tahun-2015>.
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang keselamatan pasien. 2017. Available form: <https://www.jogloabang.com/kesehatan/permenkes-11-2017-keselamatan-pasien>.
5. Kalijogo FM. Analisis Kualitas pelayanan pasien klinik pratama dengan metode Servqual dan

- importance performance analysis. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*. 2019;21(3):15-30.
6. Lahdji A, Setiawan MR, Purnamasari WI. Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak periode Mei-Oktober 2015. *Jurnal Kedokteran Muhammadiyah*. 2017;5(2):71-7.
 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit. 2008. Available from: online <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjx57bkrfP7AhUfALcAHReDAmMQFnoECA8QAQ&url=https%3A%2F%2Frsudkorpriprovkaltim.co.id%2Fdocuments%2FPMK-No-129-tahun-2008-tengan-SPM-RS-lengkap.pdf&usg=AOvVaw3V7W8gx1-4FLNwEnRfRLva>.
 8. Deharja A, Nuraini N, Wijayanti RA. Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS di klinik Dr. M. Suherman Jember tahun 2017. *Prosiding. Seminar Nasional Hasil Penelitian 2017*. p. 201-5. ISBN: 978-602-14917-5-1.
 9. Sumule ES, Ratag GAE, Posangi J. Potensi penerapan konsep hospital without walls dalam rangka menurunkan angka cold case. *Jurnal Kesehatan Medika Sainatika*. 2021;12(2):159-77.
 10. Nurani D, Kaseke MM, Mongan AE. Dampak pandemi coronavirus disease-19 terhadap mutu pelayanan kemoterapi di ruang Delima RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *e-CliniC*. 2021;9(2):412-23.
 11. Ariyanti F, Arofi SP. Studi mutu (ServQual) dan kepuasan pasien berdasarkan akreditasi puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*. 2021;10(03):180-90.
 12. Walyani ES. *Asuhan Kebidanan pada Kehamilan*. Yogyakarta: Pustaka Baru; 2015.
 13. Daryanto, Setyobudi I. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media; 2014..
 14. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 56 Tahun 2014 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit. 2014. Available from: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/129900/permenkes-no-56-tahun-2014>.