

**PENENTUAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN
PADA RSUD BASEMAH PAGAR ALAM MENGGUNAKAN
METODE *SERVICE QUALITY***

Yeni Pertiwi

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya

Email : yenipertiwi211@gmail.com

Received: 28-09- 2023

Revised: 20-10-2023

Approved: 28-10-2023

ABSTRAK

RSUD Basemah Pagar Alam adalah rumah sakit yang telah memiliki sistem tetapi sistem tersebut hanya digunakan oleh pihak rumah sakit, sementara sistem untuk pasien belum ada dan pada sistem tersebut tidak terdapat sarana untuk mengukur kualitas pelayanan khususnya pada rawat jalan. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut maka dibuatlah Penentuan Tingkat Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Pada RSUD Basemah Pagar Alam Menggunakan Metode *Service Quality*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan rawat jalan serta menentukan pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dari hasil pengukuran kualitas pelayanan di RSUD Basemah Pagar Alam. Penerapan ini dibangun dengan metode pengembangan sistem *FAST* dan menggunakan PHP *framework CodeIgniter* dan MySQL sebagai database.

Kata Kunci: *Service Quality, fast, framework CodeIgniter, pengukuran kualitas pelayanan.*

PENDAHULUAN

Pada RSUD Basemah Pagar Alam sendiri, pelayanan yang diberikan masih dirasakan cukup kurang. Ini dilihat dari masalah penanganan saat quota pasien meningkat, pihak rumah sakit masih kurang cepat menanggapi akan kebutuhan pasien terutama pada saat pasien melakukan pendaftaran. Hal ini tentu kurang efisien waktu, jika pasien sudah terlanjur datang kerumah sakit tersebut. Menurut *indepth interview* selaku Kasi Rekam Medik RSUD Basemah Pagar Alam yang telah dilakukan sebelumnya, didapatkan keterangan bahwa terdapat hari-hari tertentu dimana pasien yang melakukan pendaftaran membeludak. Sehingga pihak rumah sakit terpaksa harus meminta permohonan untuk pengertiannya didalam situasi tersebut pada pasien ataupun keluarga pasien. Lalu belum lagi jika pasien ingin melakukan kontrol kerumah sakit, namun jadwal dokter hari itu tidak ada. Tentunya ini menyebabkan pasien merasakan kekecewaan apabila sudah datang jauh-jauh kerumah sakit. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan *complain* (keluhan) pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. RSUD Basemah Pagar Alam memang sudah memiliki sistem tapi sistem ini hanya digunakan oleh pihak rumah sakit, sementara sistem untuk pasien belum ada maka dari itu peneliti membuat sebuah sistem yang dapat membantu pasien agar mempermudah pasien dalam melakukan pendaftaran di rumah sakit, peneliti juga menganalisis sistem RSUD Basemah yang sedang berjalan pada saat ini. Hal ini dilakukan agar mengetahui puas atau tidak puasnya pasien terhadap pelayanan yang diberikan dengan cara membandingkan nilai persepsi dengan ekspektasi pada variabel *tangibles, reliability,*

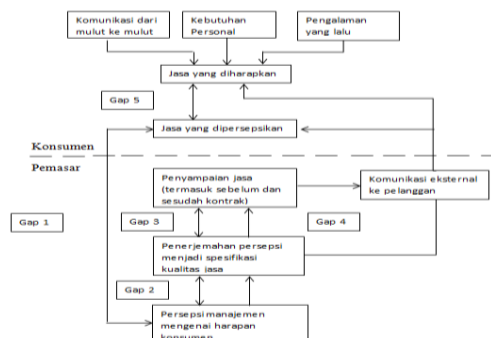
responsiveness, assurance, dan empathy. Untuk mengukur kualitas pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh RSUD Basemah Pagar Alam dengan metode SERVQUAL (*Service Quality*) serta menentukan pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dari hasil pengukuran kualitas pelayanan di RSUD Basemah Pagar Alam.

TINJAUAN PUSTAKA

Yulfitra ‘Aini dan Efi Andari dengan jurnal berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di PUSKESMAS Pembantu Desa Pasir Utama”. Pada jurnal ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien yang dirawat di pusat kesehatan di Desa Pasir utama. Customer Relationship Management (CRM) adalah strategi bisnis terpadu yang mengintegrasikan faktor internal dan faktor eksternal dengan cara analisis data pelanggan menggunakan teknologi informasi, guna memperoleh perhatian pelanggan untuk meraih nilai seumur hidup sehingga perusahaan dan pelanggan memperoleh keuntungan dan manfaat. (Sutrisno, 2015:31).

SERVQUAL (Service Quality)

Menurut Rachman (2017:20), ‘...Metode *ServQual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima.



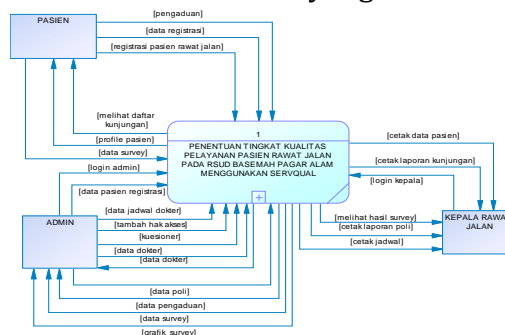
Gambar 2.1 Model Service Quality

1. PERANCANGAN

DFD (Data Flow Diagram)

Data Flow Diagram adalah pemodelan proses untuk menggambarkan proses aliran data bisnis yang dibangun atau menggambarkan aktivitas yang terjadi didalam suatu sistem . Berikut ini adalah DFD dari sistem yang akan dibangun:

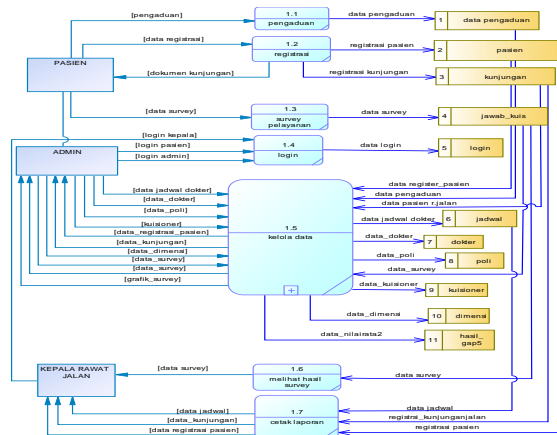
1. Diagram level 0



Gambar 3.1 DFD level 0

Pada Gambar 3.1 menjelaskan bagaimana proses dari sistem yang berjalan pada penentuan tingkat kualitas pelayanan pasien rawat jalan menggunakan metode service quality. Terdapat 3 entitas diatas yaitu berupa pasien, admin dan kepala rawat jalan . Masing-masing entitas memiliki fungsi yang berbeda-beda terhadap sistem.

2. DFD level 1



Gambar 3.2 DFD level 1

Pada Gambar 4.4 terdapat beberapa proses yang ada pada sistem yang akan dibangun antara lain :

1. Pengaduan
 Pada proses ini dimana pasien atau pengunjung dapat melakukan pengaduan tanpa perlu melakukan login terlebih dahulu, pengaduan disini sebagai masukan bagi pihak rumah sakit atas layanan yang telah diberikan atau atas hal yang ingin disampaikan pasien atau pengunjung kepada pihak RSUD Basemah Pagar Alam.
2. Registrasi Pasien
 Proses ini digunakan oleh pasien untuk melakukan pendaftaran awal sebagai pasien baru di RSUD Basemah, setelah registrasi pasien dapat mencetak data tersebut. Lalu pasien juga dapat melakukan registrasi sebagai pasien rawat jalan.
3. Daftar Kunjungan
 Dimana pasien dapat melihat kunjungan poli pasien lain yang mendaftar sesuai tanggal pasien saat itu.
4. Survey Pelayanan
 Pada proses ini pasien dapat mengisi kuesioner berdasarkan persepsi dan ekspektasi selama mendapatkan pelayanan di RSUD Basemah Pagar Alam sehingga dari data ini pihak RSUD mendapatkan hal apa saja yang perlu diperbaiki terhadap layanan yang dirasa kurang serta pelayanan apa saja yang harus dipertahankan dari hasil survey tersebut.
5. Login
 Proses yang dimaksud disini untuk membedakan hak akses pengguna sebagai pasien, admin dan kepala rawat jalan, sehingga sistem dapat terjaga dan dikelola dengan baik.
6. Kelola Data
 Proses kelola data disini jika kita sudah login sebagai admin maka, hak akses admin dapat mengelola data jadwal dokter, data dokter, data poli, data dimensi, kelola data registrasi pasien, kelola data pasien rawat jalan, kelola data hak akses user, kelola data pengaduan, kelola data kuesioner, kelola data perhitungan kuesioner.

7. Kelola Survey

Proses kelola survey disini yaitu sebagai hak akses admin dapat mengelola data hasil survey kepuasan berdasarkan kualitas pelayanan dari kuesioner persepsi dan ekspektasi yang telah diisi oleh pasien.

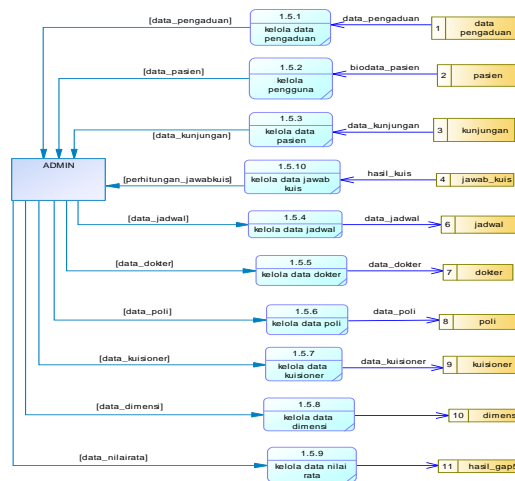
8. Melihat Hasil Survey

Proses ini yaitu login sebagai kepala rawat jalan, maka hak akses pengguna tersebut dapat melihat hasil survey perhitungan dari hasil pengisian kuesioner persepsi dan ekspektasi pasien rawat jalan .

9. Cetak Laporan

Proses ini yaitu kepala rawat jalan dapat melihat dan mencetak informasi data pasien, data kunjungan, data poli dan data jadwal dokter.

3. DFD level 2



Gambar 3.3 DFD level 2

DFD Level 2 subproses kelola data ini merupakan bagian sistem yang digunakan untuk melakukan pengelolaan data jadwal dokter, data pasien, tambah hak akses user, kelola data pengaduan, kelola data survey pelayanan, kelola data berita serta kelola data pasien rawat jalan. Dimana pada kelola data jadwal dokter admin dapat mengelola data tersebut berupa update, hapus serta input data jadwal dokter. Pada kelola data pasien, admin dapat mengupdate data pasien, hapus serta input data pasien. Untuk kelola data user, admin dapat menambahkan pengguna atau user untuk sistem web RSUD Basemah Pagar Alam. Pada kelola pengaduan, admin dapat melihat pengaduan apa yang telah diinput oleh pasien atau pengunjung sehingga dapat dijadikan pertimbangan oleh pihak RSUD Basemah. Serta pada kelola hasil survey, disini admin dapat mengelola kuesioner dari persepsi dan ekspektasi yang telah diberikan oleh pasien kemudian dapat melakukan perhitungan sesuai dengan metode *service quality* dan admin pun dapat mengupdate data kuesioner, menghapus dan menginput pertanyaannya. Pada kelola berita, disini admin dapat mengelola informasi berita yang terjadi atau mengupdate berita yang akan ditampilkan dihalaman muka website RSUD Basemah Pagar Alam. Dan terakhir kelola data registrasi pasien rawat jalan, admin dapat mengupdate data pasien, hapus serta input data pasien rawat jalan.

Halaman Beranda Pasien

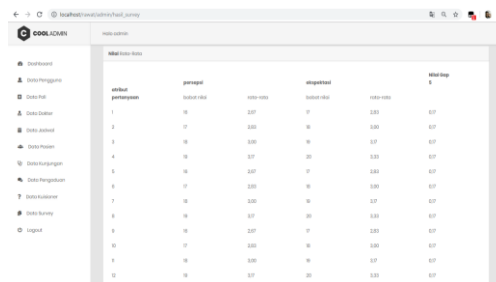
Pada Gambar 3.6 halaman beranda pasien yakni ketika pasien login sebagai pasien maka tampilan awalnya yaitu informasi riwayat pasien dalam melakukan rawat jalan di RSUD Basemah serta menampilkan halaman kuisisioner mengenai pelayanan RSUD Basemah seperti berikut:



Gambar 3.6 Halaman Beranda Pasien

Form Tabel Hasil Survey

Pada Gambar 3.7 form tabel hasil survey yakni berupa halaman yang menampilkan tabel hasil perhitungan dari pelayanan RSUD Basemah, seperti berikut:

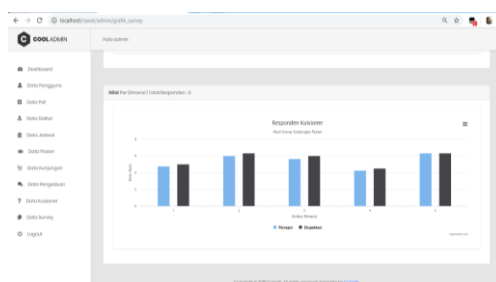


id	nama	jenis_kelamin	umur	skor
1	18	207	17	225
2	17	205	16	209
3	18	200	16	217
4	18	217	20	235
5	18	207	17	225
6	17	200	16	209
7	18	200	16	217
8	18	217	20	235
9	18	207	17	225
10	17	200	16	209
11	18	200	16	217
12	18	217	20	235

Gambar 3.7 Form Tabel Hasil Survey

Grafik Hasil Survey

Pada Gambar 3.8 form grafik hasil survey yakni berupa halaman yang menampilkan grafik hasil perhitungan dari pelayanan RSUD seperti berikut:



Gambar 3.8 Form Grafik Hasil Survey

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari pengukuran kualitas pelayanan pasien rawat jalan menggunakan metode *service quality*, secara keseluruhan masih belum memenuhi ekspektasi pasien.

Dimana hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat 13 atribut/pertanyaan kualitas pelayanan yang bernilai negatif yang menunjukkan masih adanya kesenjangan antara ekspektasi pasien dengan persepsi pasien yang ada pada RSUD Basemah Pagar Alam.

2. Untuk itu diperlukannya perbaikan kualitas pelayanan dari ke 13 atribut tersebut, sedangkan 4 atribut lainnya dapat dipertahankan.

REFERENSI

- [1] Adiguna, A.R., Saputra, M.C., dan Pradana, F.. (2018, Februari). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Gudang Pada PT Mitra Pinasthika Mulia Surabaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu komputer*, 2(2), 614.
- [2] Dewi, F.C., Harsono, A., Ariyanto, S. (2014, Oktober). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X Dengan Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 4(2), 39.
- [3] Guswarni , N. & Siahaan, K.. (2017, Juni). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Penerima Beasiswa Bidikmisi di IAIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 410.
- [4] Jaya, E.A. (2016, Juni). Perancangan Sistem Informasi Persediaan Stock parfum Dengan Menggunakan Bahasa Pemrograman Visual Basic.Net dan Database access Pada Toko Gofha Perfume. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 16(1), 184-185.
- [5] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2017. *Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Daerah*. Pagar Alam: KEMENKES