

OPTIMALISASI PELAYANAN PASIEN DI INSTALASI BEDAH SENTRAL RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. HARYOTO LUMAJANG

RYSA RISMAWATI, TITIS SRIMURNI, MILLATUS SHOLIHAH

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Lumajang

E-mail: rysarisma19@gmail.com

ABSTRAK

Kesehatan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Pemerintah memberikan pelayanan kesehatan untuk masyarakat ada di berbagai daerah melalui rumah sakit. Rumah Sakit Umum Daerah merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam menyediakan layanan medis bagi masyarakat di suatu daerah. Instalasi Bedah Sentral merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan yang ada di di Rumah Sakit Umum Daerah guna memberikan pelayanan kepada pasien yang memerlukan tindakan bedah/operasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui optimalisasi pelayanan pasien di Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif yang bersifat deskriptif. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Lokasi penelitian yaitu di Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian waktu masih belum tepat sesuai jadwal yang ditentukan, belum ada perbaikan fasilitas informasi mengenai posisi pasien, keterbatasan jumlah ruang pembedahan sehingga menyebabkan waktu tunggu lama. Berdasarkan hal tersebut hendaknya meningkatkan sistem informasi dengan menyediakan layar informasi di ruang tunggu yang menampilkan status terkini pasien, penambahan ruang operasi untuk mengurangi waktu tunggu pasien dan menghindari penundaan operasi akibat terbatasnya fasilitas yang tersedia.

Kata Kunci: Optimalisasi, Pelayanan, Pasien, Instalasi Bedah Sentral

ABSTRACT

Health is one of the most important aspects of human life. The government provides healthcare services to the public in various regions through hospitals. Regional General Hospitals are healthcare institutions that play a significant role in providing medical services to the community in a specific area. The Central Surgery Installation is one of the healthcare service units in the Regional General Hospital, aiming to provide services to patients requiring surgical operations. This study aims to determine the optimization of patient services at the Central Surgery Installation of dr. Haryoto Lumajang Regional General Hospital and the factors influencing it. The research method used is qualitative with a descriptive approach. Informants were selected using purposive sampling technique. The research location is the Central Surgery Installation at dr. Haryoto Lumajang Regional General Hospital. The research results show that the certainty of timing is still not accurate according to the scheduled time, there has been no improvement in information facilities regarding patient positions, and there is a limitation in the number of operating rooms, leading to long waiting times. Based on these findings, it is suggested to improve the information system by providing an information screen in the waiting room displaying the latest patient status, and adding more operating rooms to reduce patient waiting time and avoid surgery delays due to limited facilities.

Keywords: Optimization, Service, Patient, Central Surgery Installation

PENDAHULUAN

Salah satu aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia adalah kesehatan, bertambahnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Salah satu pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Pelayanan yang diberikan rumah sakit dituntut untuk selalu melakukan perubahan, agar pelayanan itu dapat sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan yaitu masyarakat. Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara umum, maka di Jawa Timur telah ditetapkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik. Dan lebih rinci tertuang pada Peraturan Bupati Lumajang Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang.

Pemerintah Kabupaten Lumajang telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Puskesmas yang tersebar di seluruh wilayah Kabupaten Lumajang. Namun hal tersebut masih belum bisa memenuhi harapan masyarakat lumajang akan pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang berada di Jl. Basuki Rahmat No. 5 Kel. Tompokersan Kec. Lumajang merupakan rumah sakit tipe B sebagai salah satu rumah sakit rujukan di Kabupaten Lumajang. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang memiliki visi “Menjadi Rumah Sakit pilihan utama masyarakat lumajang dan sekitarnya”. Maka dari itu Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang berupaya meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang memiliki fasilitas pelayanan medis dan penunjang kesehatan yang berfungsi sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Instalasi Bedah Sentral merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang guna memberikan pelayanan kepada pasien yang memerlukan tindakan bedah/operasi, baik untuk kasus-kasus bedah terencana (elektif) maupun untuk kasus-kasus bedah darurat (*emergency*). Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang didukung oleh tenaga yang kompeten, bersertifikat, dan handal di bidang pembedahan, serta fasilitas alat pembedahan yang canggih dan modern. Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, peneliti menemukan beberapa permasalahan mengenai pelayanan kesehatan yang di selenggarakan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang kepada masyarakat yang menjadi pasiennya. Gate 5 merupakan inovasi sederhana dari Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang di bidang pelayanan yang menjamin penyampaian informasi kesehatan dan penyelesaian keluhan pasien.

Penelitian ini memfokuskan pada pelayanan di Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang, alasan peneliti untuk meneliti pelayanan di Instalasi Bedah Sentral adalah karena Instalasi Bedah Sentral merupakan salah satu bagian kritis dalam suatu rumah sakit, dan keberhasilan prosedur di Instalasi Bedah Sentral dapat memiliki dampak besar pada hasil pengobatan pasien. Instalasi Bedah Sentral tidak hanya menjadi pusat untuk tindakan bedah, tetapi juga menjadi titik fokus utama bagi pasien yang membutuhkan intervensi medis yang lebih kompleks. Fakta di lapangan disaat peneliti melakukan observasi terdapat permasalahan keluhan dari keluarga pasien perihal waktu tunggu di Instalasi Bedah Sentral tidak optimal. Hal ini dikarenakan jumlah pasien yang tinggi sehingga menyebabkan penjadwalan operasi yang terlambat dan waktu tunggu yang lama sehingga pelayanan di Instalasi Bedah Sentral kurang optimal. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti Optimalisasi Pelayanan Pasien di Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif yang bersifat deskriptif. Lokasi penelitian yaitu di Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang yang beralamatkan di Jl. Basuki Rahmat No. 5 Kel. Tompokersan Kec. Lumajang. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu : reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara dengan informan

Pada pembahasan optimalisasi hasil penelitian ini, peneliti mendapatkan sumber data primer berupa hasil wawancara dengan petugas dan keluarga pasien di Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang. Dari informan tersebut peneliti berpedoman pada lembar *interview guide* yang telah disusun berdasarkan indikator optimalisasi pelayanan.

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Instalasi Bedah Sentral	1
2	Staf Medis Fungsional	1
3	Komite Mutu Rumah Sakit	1
4	Perawat	2
5	Pasien/Keluarga Pasien	6
Jumlah		11

Sumber : Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang 2023

Berdasarkan wawancara dengan petugas Instalasi Bedah Sentral mengenai prosedur pelayanan di Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang, dapat diuraikan bahwa prosedur pelayanan di Instalasi Bedah Sentral dianggap jelas dan terstruktur sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO). Jam pelayanan dibedakan antara pasien *emergency* (24 jam) dan pasien elektif (pada hari kerja). Petugas menjalankan pelayanan dengan cermat dan teliti berdasarkan pelatihan khusus dan sertifikasi profesi, serta sistem *shift* diterapkan untuk memastikan kondisi prima petugas dalam memberikan pelayanan. Ada sistem pengaduan yang terstruktur melalui berbagai fasilitas seperti kotak kritik dan saran, lembar *komplain* dan *rating* melalui KESSAN atau *Google Review*. Respon terhadap keluhan diarahkan untuk perbaikan pelayanan dengan penekanan pada prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun). Kepastian waktu masih belum tepat sesuai jadwal yang ditentukan, terkadang ada kondisi-kondisi tertentu yang menyebabkan pemanjangan waktu operasi sampai dengan penundaan operasi. Informasi mengenai biaya operasi telah disampaikan kepada keluarga pasien sebelum pelaksanaan tindakan. Sikap empati dianggap penting oleh semua petugas dalam membangun hubungan baik dengan pasien dan keluarga mereka serta untuk menggali permasalahan. Secara keseluruhan Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang berupaya memberikan pelayanan yang jelas dan terstruktur meskipun masih terdapat beberapa tantangan dalam kepastian waktu pelaksanaan operasi.

Hasil wawancara dengan keluarga pasien di Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang, bahwa pelayanan dinilai baik dengan kehandalan, respons cepat, dan sikap empati petugas yang baik. Meskipun ada kekurangan dalam pemahaman alur pelayanan dan ketidakpastian waktu operasi, keluarga pasien merasa puas dengan

profesionalisme dan keramahan petugas. Informasi mengenai posisi pasien pasca-operasi perlu ditingkatkan untuk mengurangi kecemasan keluarga pasien. Biaya sudah di informasikan disejak awal rawat inap, dan sudah tersedia fasilitas pengaduan. Secara keseluruhan pelayanan dianggap memadai dan sesuai dengan standar yang diharapkan.

Pembahasan

Pada penelitian ini untuk mengetahui optimalisasi pelayanan pasien di Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang menggunakan indikator sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)
2. Kehandalan (*Reability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiviness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empaty*)

Dari hasil wawancara peneliti mendapatkan sebuah gambaran bahwa pelayanan di Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang sebagai berikut :

Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik dalam pelayanan kesehatan di Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang mencakup prosedur pelayanan yang jelas dan sesuai dengan panduan pelayanan. Semua tindakan medis mengikuti prosedur ini. Jam pelayanan diklasifikasikan menjadi dua yaitu pelayanan pasien *emergency* 24 jam dan pelayanan pasien elektif pada hari kerja (Senin-Jumat). Fasilitas pengaduan tersedia dalam bentuk lembar komplain, kotak kritik dan saran, *Google Review*, dan rating melalui KESSAN di pintu masuk untuk meningkatkan pelayanan.

Kehandalan(*Reability*)

Pelayanan di Instalasi Bedah Sentral RSUD dr. Haryoto Lumajang berdasarkan Standar Pelayanan Operasional (SPO) dan penjadwalan pembedahan, dilaksanakan dengan teliti menggunakan *Surgical Safety Checklist*. Tim bekerja dalam *shift* untuk menjaga kondisi prima. Fasilitas informasi tentang posisi dan kondisi pasien perlu ditingkatkan untuk mengurangi kecemasan keluarga. Semua pelayanan mengikuti standar nasional didukung tenaga kompeten, bersertifikat dan handal dibidang pembedahan. Dengan *update* kompetensi berkala melalui seminar, *workshop*, dan pendidikan kedokteran berkelanjutan. Penerbitan SIP/STR diperbarui secara berkala.

Daya Tanggap (*Responsiviness*)

Petugas Instalasi Bedah Sentral RSUD dr. Haryoto Lumajang menanggapi keluhan pasien sesuai dengan visi, misi, dan motto rumah sakit serta prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun). Keluhan dianggap sebagai masukan untuk perbaikan layanan dan didiskusikan oleh Tim Penanganan Komplain (Gate 5) yang terdiri dari MPP, TPPM, PKRS, dan *Customer Care*. Informasi disampaikan melalui leaflet oleh PKRS, dan MPP menerima konsultasi 24 jam. Pelayanan diberikan berdasarkan kriteria dalam Standar Pelayanan Operasional (SPO), mulai dari kegawatdaruratan hingga operasi terencana. Petugas memiliki kualifikasi melalui pelatihan dasar dan khusus memastikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat untuk keselamatan pasien. Keluarga pasien merasa pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan.

Jaminan(*Assurance*)

Kepastian waktu di Instalasi Bedah Sentral RSUD dr. Haryoto Lumajang masih belum tepat sesuai jadwal yang ditentukan, terkadang ada kondisi-kondisi tertentu yang menyebabkan pemanjangan waktu operasi sampai dengan penundaan operasi. Hal ini disebabkan karena adanya pasien *emergency* dan keterbatasan jumlah ruangan operasi yang memperlambat proses pelayanan. Tim mutu menggunakan Indikator Mutu Prioritas (IMP) yang mencakup kepuasan

pasien dan ketepatan waktu layanan. Informasi biaya operasi disampaikan sejak awal kedatangan pasien ke Rumah Sakit, di ruangan rawat inap keluarga pasien sudah mendapatkan penjelasan mengenai estimasi biaya operasi.

Empati (*Empaty*)

Sikap empati sangat penting dalam pelayanan di Instalasi Bedah Sentral RSUD dr. Haryoto Lumajang. Menurut Kepala Instalasi Bedah Sentral, empati mempermudah menggali permasalahan pasien dan menjaga hubungan baik. Anggota tim mutu menyatakan empati meningkatkan kepuasan pasien sedangkan dokter menekankan bahwa empati memperlakukan pasien sebagai manusia seutuhnya bukan hanya sebagai objek layanan. Semua petugas harus memiliki empati untuk membina hubungan saling percaya dengan pasien dan keluarganya.

Faktor Pendukung & Penghambat

Faktor pendukung pelayanan di Instalasi Bedah Sentral RSUD dr. Haryoto Lumajang mencakup prosedur pelayanan yang jelas dan tersedia 24 jam, fasilitas pengaduan lengkap seperti lembar komplain, kotak saran, *Google Review*, dan KESSAN, serta tim penanganan komplain (Gate 5: MPP, TPPM, PKRS, *Customer Care*). Pelayanan dilakukan sesuai Standar Prosedur Operasional (SPO) oleh tenaga kesehatan yang kompeten dan bersertifikat, serta respons terhadap keluhan pasien dilakukan dengan cepat dan tepat. Namun, faktor penghambat meliputi kurangnya informasi kepada keluarga pasien mengenai posisi pasien akibat rusaknya monitor di Instalasi Bedah Sentral, serta ketidakpastian jadwal operasi karena pasien darurat dan keterbatasan ruang operasi yang menyebabkan penundaan operasi. Agar di Instalasi Bedah Sentral memberikan pelayanan yang optimal maka petugas lebih meningkatkan komunikasi dengan pasien/keluarga pasien dalam memberikan informasi. Untuk mengatasi keterbatasan ruang operasi, rumah sakit telah merencanakan penambahan ruang operasi sebagai bagian dari program kerja tahunan, yang akan dimulai pada Juli 2024. Dengan penambahan fasilitas, diharapkan Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang dapat memberikan pelayanan yang optimal.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian Optimalisasi Pelayanan Pasien di Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang kesimpulannya sebagai berikut :

1. Pelayanan pasien di Instalasi Bedah Sentral dilaksanakan berdasarkan Standar Pelayanan Operasional (SPO) dan sesuai dengan penjadwalan pembedahan, pelayanan pasien diklasifikasikan menjadi 2 yaitu pelayanan pasien *emergency* dan pelayanan pasien *elektif*. Kepastian waktu masih belum tepat sesuai jadwal yang ditentukan, belum ada perbaikan fasilitas informasi mengenai posisi pasien, keterbatasan jumlah ruang pembedahan sehingga menyebabkan waktu tunggu lama.
2. Adapun faktor pendukung pada pelayanan pasien di Instalasi Bedah Sentral meliputi ketersediaan pelayanan kesehatan selama 24 jam. Adanya fasilitas untuk menerima keluhan dan saran dari pasien dan keluarganya. Ada Tim Gate 5 yang fungsinya memberikan promosi atau informasi dalam bentuk leaflet yang disebarluaskan oleh tim PKRS dan MPP sebagai *handle complain*. Memiliki tenaga kesehatan yang kompeten, memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat sesuai dengan kebutuhan pasien. Namun terdapat juga faktor penghambat yaitu belum informatif ke keluarga pasien dalam menginformasikan posisi pasien. Hal ini disebabkan karena monitor di depan Instalasi Bedah Sentral rusak dan belum ada perbaikan. Belum sepenuhnya tepat waktu dalam proses pelayanan pasien *elektif*. Keterbatasan ruang operasi yang menyebabkan pemanjangan operasi sampai dengan penundaan operasi dari jadwal yang ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, R (Ed). 2022. *Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta : CV Mine.
- Calundu, R. 2018. *Manajemen Kesehatan*. Makassar : CV Sah Media.
- Daryanto dan I. Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang : Gava Media.
- Hayat (Ed). 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Hayat (Ed). 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang : Unisma Press.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya :
- Jalilah, N.H., dan Prapitasari, R. 2021. *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Adab.
- Kabupaten Lumajang. 2020. *Peraturan Bupati Lumajang Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang*.
- Kabupaten Lumajang. 2022. *Pedoman Pelayanan Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Lumajang*.
- Kabupaten Lumajang. 2022. *Keputusan Direktur Tahun 2022 Tentang Standar Prosedur Operasional (SPO) Perencanaan Pembedahan Darurat (Emergency) di Instalasi Bedah Sentral RSUD dr. Haryoto Kabupaten Lumajang*.
- Kabupaten Lumajang. 2022. *Keputusan Direktur Tahun 2022 Tentang Standar Prosedur Operasional (SPO) Penjadwalan Operasi Elektif Di Instalasi Bedah Sentral RSUD dr. Haryoto Kabupaten Lumajang*.
- Pantih, S. 2023. *Manajemen Sumber Daya Manusia Pelayanan Publik*. Purbalingga : Eureka Medika Aksara.
- Rahayu, A (Ed). 2021. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta : CV Mine.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*.
- Republik Indonesia. 2018. *Permenkes RI Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien*.
- Republik Indonesia. 2020. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*.
- Republik Indonesia. 2022. *Peraturan Menteri Kesehatan No 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan*.
- Republik Indonesia. 2023. *Undang-Undang No 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan*.
- Rodiyah, I (Ed). 2020. *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Jawa Timur : UMSIDA Press.
- Sugiyono. 2023. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV Alfabeta.