

EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) INDRASARI RENGAT KABUPATEN INDRAGIRI HULU

Bella Marini^{1*}, Khotami²

^{1,2}University Islam Riau

¹bellamarini@student.uir.ac.id

Received: 30-05- 2025

Revised: 08-06-2025

Approved: 14-06-2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Indrasari Rengat Kabupaten Indragiri Hulu serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data secara terbuka dan analisis mendalam berdasarkan teori efektivitas pelayanan W.J Duncan yang mencakup pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di RSUD Indrasari Rengat secara umum sudah efektif dengan pencapaian sebagian besar target pelayanan dan sikap petugas yang ramah. Namun, terdapat hambatan seperti sistem antrean yang belum terintegrasi secara digital, keterbatasan sumber daya manusia pada jam sibuk, kurangnya informasi dan media edukasi bagi pasien, serta minimnya inovasi teknologi dalam pelayanan. Simpulan penelitian menegaskan perlunya reformasi manajemen pelayanan berbasis teknologi, pelatihan berkelanjutan untuk petugas, dan peningkatan koordinasi sistem informasi agar pelayanan kesehatan dapat berjalan lebih efisien, cepat, dan sesuai harapan masyarakat.

Kata Kunci : Efektivitas Pelayanan, RSUD Indrasari Rengat, Sistem Antrean Digital, Integrasi Layanan, Adaptasi Teknologi

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak mendasar yang dimiliki setiap orang dan semua warga Negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Jadi pentingnya kesehatan bagi masyarakat itu adalah mendapatkan suatu pelayanan kesehatan yang baik dan layak bagi siapapun. Dalam hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Pasien, bahwa pelayanan kesehatan yang aman dan efektif paling sedikit dilaksanakan melalui sasaran keselamatan pasien rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit sebagai bagian dari tata kelola klinis yang baik. Standar pelayanan rumah sakit disusun dan diterapkan dengan memperhatikan standar profesi, standar pelayanan masing-masing tenaga kesehatan, standar prosedur operasional, kode etik profesi dan kode etik rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang antidiskriminasi diwujudkan dengan tidak membedakan pelayanan kepada pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan, baik menurut ras, agama, suku, gender, kemampuan ekonomi, orang dengan kebutuhan khusus (difable), latar belakang sosial politik dan antar golongan.

Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009, pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. (Supartiningsih, 2017) menyatakan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kecepatan dan kejelasan layanan. Sebagai salah satu bentuk fasilitas kesehatan untuk masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah yaitu rumah sakit. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit pasal 1 (1) :Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan

pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Kemudian pasal 1 (3) : Pelayanan Kesehatan Paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif (peningkatan kesehatan), preventif (upaya pencegahan penyakit), kuratif, dan rehabilitative (upaya pemulihan kesehatan). Dan juga pasal 1 (4) : Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit. Engineer, C.Y., Dale, K., & Farhat, (2016) menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi seperti antrean elektronik, sistem rekam medis digital, dan komunikasi pasien yang efisien dapat mempercepat pelayanan serta meningkatkan kepuasan pasien.

Dalam konteks pelayanan publik, pelayanan kesehatan yang efektif ditandai oleh tercapainya tujuan, integrasi antarlembaga, dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan, sebagaimana dikemukakan Duncan dalam indikator efektivitas organisasi. (Ashari, M., Lengkon, 2021) mengungkapkan bahwa hambatan struktural dan tidak tersedianya sistem informasi digital berdampak signifikan terhadap efektivitas layanan rumah sakit. Untuk dapat meningkatkan suatu pelayanan yang efektif, terlebih dahulu kita harus tahu apakah pelayanan yang diberikan kepada pasien atau pelanggan selama ini telah sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan atau belum. Sebagai fasilitas pelayanan rumah sakit harus bisa berfokus terhadap pengguna jasa layanan, artinya para pengguna pelayanan itu terkait dengan bagaimana usaha pihak rumah sakit melakukan kedekatan pada pasiennya atau stakeholder lainnya. Ada dua hal penting sebagai sub kriteria, yaitu sebagai berikut :

- 1) Kedekatan pada pasien merupakan upaya mendekatkan pelayanan pada pasien dan mengembangkan budaya pelayanan
- 2) Mendengarkan pasien merupakan upaya mengumpulkan informasi dalam rangka mengetahui kebutuhan pasien

Sebagai upaya peningkatan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Indrasari Rengat berusaha melaksanakan kegiatan yang mendukung pencapaian pelayanan yang berkualitas dan berkeadilan, dimana RSUD Indrasari Rengat berupaya mewujudkan 6 pencapaian hal tersebut dengan penetapan Rumah Sakit sebagai Rumah Sakit yang sudah terakreditasi dan diakui oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit. Status RSUD Indrasari Rengat adalah Rumah Sakit Umum Daerah Kelas C Non Pendidikan. Secara administrasi bertanggung jawab dan berada di bawah Bupati Kabupaten Indragiri Hulu. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Klasifikasi Rumah Sakit Umum kelas C yaitu Rumah Sakit Umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medic yaitu paling sedikit 4 (empat) spesialis dasar dan 4 (empat) spesialis penunjang medik. Sebagai Instansi kesehatan maka Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat berkewajiban untuk melaksanakan pelayanan kesehatan 24 jam kepada masyarakat Kabupaten Indragiri Hulu dan sekitarnya. Beberapa jenis pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Indrasari Rengat adalah :

- 1) Pelayanan Gawat Darurat 24 Jam (Emergency) baik rujukan maupun non rujukan serta persalinan dengan layanan Dokter dan perawat jaga 24 Jam dan layanan konsultasi Dokter Spesialis secara On Call (pelayanan panggilan dokter spesialis untuk masalah kegawat daruratan). Pelayanan Gawat Darurat didukung oleh Dokter telah memiliki sertifikat ATLS atau ACLS. Untuk paramedis sebagian besar telah bersertifikat BTCLS.

- 2) Pelayanan Berobat Jalan yang terdiri dari layanan Poliklinik Umum, VCT dan CST, Poliklinik Akupuntur, Poliklinik Gigi dan Poliklinik Spesialis yang terdiri dari Spesialis Bedah, Mata, THT, Anak, Saraf, Paru, 7 Prosthodontia, Kandungan dan Kebidanan serta Penyakit Dalam yang melayani kunjungan pasien dari jam 08.00 WIB sampai dengan 14.00 WIB.
- 3) Pelayanan Kamar Bersalin 24 Jam (Delivery room) yang melayani semua jenis persalinan baik persalinan normal maupun persalinan dengan komplikasi dengan pertolongan bidan jaga dan Dokter Spesialis Kebidanan dan Kandungan.
- 4) Pelayanan Operasi 24 Jam (Operating theater) dengan layanan operasi yang terencana (elektif) maupun gawat darurat (cyto) untuk jenis operasi Kebidanan, Bedah, Mata, Prosthodontia dan THT dengan klasifikasi tindakan Khusus, besar, sedang, dan kecil.
- 5) Pelayanan Rawat Inap yang terdiri dari Instalasi Rawat Inap (IRNA) Bedah, PERINATOLOGI, IRNA Penyakit Dalam, IRNA Anak dan IRNA Kebidanan dan VIP serta Pelayanan perawatan intensif / Intensive Care Unit (ICU).
- 6) Pelayanan Rontgen (Radiodiagnostik) yang melayani pemeriksaan radiografi tanpa bahan kontras seperti Thorak, BNO / Abdomen, Ekstremitas, Schedell / Cranium, gigi dll serta radiografi dengan bahan kontras seperti BNO / IVP, Cystrografi, dan lain-lain. Saat ini Instalasi Radiologi ini juga sudah dapat melayani pemeriksaan radiodiagnostik mendadak (cyto), Serta dapat melayani CT – SCAN.
- 7) Pelayanan Laboratorium yang melayani pemeriksaan Laboratorium Rutin seperti darah, urine, tinja, serologi dan juga Pemeriksaan Kimia Darah seperti pemeriksaan fungsi hati, Fungsi Ginjal, Cholesterol, Widal, Hepatitis dan lain-lain. Pelayanan Laboratorium juga sudah dapat melayani pemeriksaan laboratorium mendadak (cyto) .
- 8) Pelayanan transfusi darah
- 9) Pelayanan Hemodialisa yang melayani dialysis pada Pasien dengan gangguan fungsi Ginjal.
- 10) Pelayanan Farmasi 24 jam, Instalasi Farmasi melayani resep – resep dari pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan dan juga menyediakan bahan habis pakai di lingkungan RSUD Indrasari Rengat. Obat-obat yang disediakan di Instalasi Farmasi diutamakan untuk pelayanan bagi pasien umum dengan memberikan pelayanan resep pada jam dinas dan luar jam dinas. Pihak RSUD Indrasari Rengat melayani pengambilan resep bagi pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan serta Bahan Habis Pakai melalui Farmasi RSUD Indrasari Rengat yang melayani pengambilan obat selama 24 Jam baik dari resep dokter jaga maupun dari dokter swasta.
- 11) Pelayanan Gizi (Kitchen) meliputi pelayanan diet dan non diet untuk pasien serta pelayanan konsultasi gizi.
- 12) Pelayanan Fisioterapi
- 13) Pelayanan Catatan Medik / Rekam Medik
- 14) Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan / Medical Check-Up
- 15) Pelayanan Ambulance yaitu pelayanan sewa ambulance dan perawat pendamping bagi pasien yang memerlukannya baik untuk kepentingan rujukan maupun pasien meninggal.

16) Pelayanan Visum yaitu pelayanan visum et repertum untuk keperluan penyidikan pihak kepolisian atau pengadilan.

17) Pelayanan Kamar Jenazah

Dari 17 Jenis Pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Indrasari Rengat Kabupaten Indragiri Hulu, Peneliti memfokuskan untuk melihat bagaimana Efektivitas Pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit terutama pada pelayanan berobat jalan. Pelayanan Berobat Jalan adalah pelayanan medis yang dilakukan terhadap orang (pasien) di tempat pusat kesehatan untuk keperluan observasi, pengobatan ataupun pelayanan kesehatan lainnya tanpa harus menginap, peneliti lebih memilih pelayanan berobat jalan dibandingkan pelayanan kesehatan yang lainnya dikarenakan jumlah kunjungan pasien pada pelayanan berobat jalan lebih banyak dibandingkan pelayanan kesehatan yang lainnya.

Pelayanan berobat jalan terdiri dari dari layanan Poliklinik Umum, VCT dan CST, Poliklinik Akupuntur, Poliklinik Gigi dan Poliklinik Spesialis yang terdiri dari Spesialis Bedah, Mata, THT, Anak, Saraf, Paru, Prosthodontia, Kandungan dan Kebidanan serta Penyakit Dalam. Standar Pelayanan untuk Pendaftaran Pasien Berobat Jalan dan Standar Pelayanan Berobat Jalan nya pun sudah terdapat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Indrasari Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. Efektif atau tidaknya suatu pelayanan merupakan suatu aspek yang sangat penting dalam sebuah unit Rumah Sakit. Efektifnya suatu pelayanan merupakan bagian dari faktor dasar yang mempengaruhi konsumen untuk menggunakan jasa yang berkembang saat ini dan telah menjadi salah satu faktor dalam keberhasilan suatu organisasi pelayanan. (Yulianti & Syaripudin, 2023) menemukan bahwa penyediaan rekam medis yang tepat waktu dan terintegrasi dapat meningkatkan efektivitas pelayanan rawat jalan.

Dalam konteks global, (Busetto, L., Wick, W., & Gumbinger, 2020) menekankan pentingnya pendekatan terintegrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pasien, sedangkan (Hernández-Zambrano, S.M., Mesa-Melgarejo, L., Carrillo-Algarra, A.J., Castiblanco-Montañez, R.A., Chaparro-Díaz, L., Carreño-Moreno, S.P., Rico- 97 Salas, R.G., Marles-Salazar, M.A., Diaztagle-Fernández, J.J., & ArdilaRodriguez, 2018) menyoroti peran manajemen kasus dalam meningkatkan efektivitas pelayanan rumah sakit. Guna Pelayanan Kesehatan dari Rumah Sakit akan bisa optimal apabila seluruh tenaga kesehatan berdasarkan jenis profesinya dapat bekerja sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, berdasarkan standar operasional prosedurnya dan juga berdasarkan standar profesinya masing-masing. Proses itu dikatakan gagal (process failure) apabila ketika suatu proses itu terganggu dan tidak dapat memproduksi suatu hasil. Kegagalan proses terjadi karena penyebab khususnya yang ada di dalam maupun diluar proses yang berkaitan dengan sistem yang lain dan tidak dapat dikenali lebih awal maupun dicegah sehingga proses tersebut tidak berfungsi dengan baik. Untuk dapat mengatasi atau mengurangi variasi proses pada sistem mikro, dilakukanlah standarisasi perbaikan proses berkesinambungan dan melakukan rekayasa ulang. Berdasarkan pengamatan peneliti ataupun prasurvey yang peneliti lakukan ada beberapa fenomena yang berkaitan dengan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Indrasari Rengat Kabupaten Indragiri Hulu antara lain :

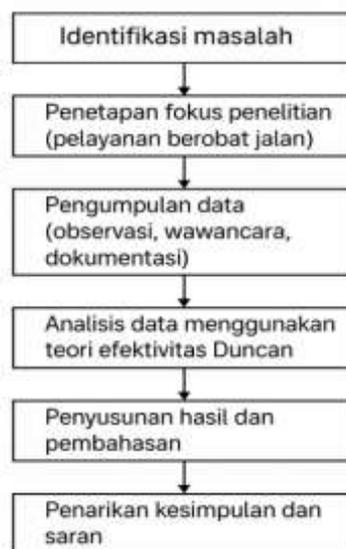
1) Terindikasi bahwa antrian pelayanan kesehatan rumah sakit yang tidak sesuai dengan nomor urut, hal ini di karenakan belum adanya sistem antrian online yang menyebabkan waktu tunggu yang lama bagi pasien dan mengurangi kepuasan mereka.

- 2) Terindikasi bahwa pelayanan yang masih berbelit-belit dari unit layanan beorobat jalan dan rawat inap terlihat dari pasien yang sudah mendapatkan rekomendasi pemeriksaan dari dokter harus kembali ke loket pendaftaran untuk mendapatkan surat pengantar secara manual yang menyebabkan ketidaknyamanan dan memperpanjang waktu pelayanan.
- 3) Kurangnya media komunikasi yang efektif seperti belum adanya brosur informasi dan website layanan yang tidak di update hal itu menyebabkan pasien kesulitan mendapatkan informasi terkait penyakit, pengobatan, alur pelayanan serta pelayanan yang tersedia.

Berhubungan dengan permasalahan diatas sudah menggambarkan bahwa masih kurang efektivitasnya pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Indrasari Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif. Menurut Brewer dan Hunter dalam (Lincoln, 2009) Penelitian kualitatif secara inheren merupakan fokus perhatian dengan beragam metode-metode. Harus disadari bahwa penggunaan metode yang beragam atau triangulasi mencerminkan upaya untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai suatu fenomena yang sedang dikaji. Penelitian kualitatif menurut (Cresswell, 2018) Pendekatan kualitatif untuk pengumpulan data, analisis, interpretasi, dan penulisan laporan berbeda dari pendekatan kuantitatif tradisional. pengambilan sampel secara sengaja, pengumpulan data terbuka, analisis teks atau gambar, representasi informasi dalam gambar dan tabel, dan interpretasi pribadi dari temuan semua menginformasikan metode kualitatif.



Gambar 1. Alur Penelitian

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Efektivitas pelayanan adalah kemampuan suatu pelayanan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara tepat waktu dan dengan hasil yang sesuai dengan harapan atau kebutuhan pengguna layanan. W.J Duncan dalam (Yoga,

2019) menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan diukur pada pencapaian tujuan, integrasi dan juga adaptasi. Dalam hal ini, teori efektivitas W.J Duncan digunakan untuk mengukur apakah pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Indrasari Rengat Kabupaten Indragiri Hulu sudah efektif. Teori ini digunakan karena indikator yang dikemukakan oleh W.J Duncan seperti Pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi sangat relevan dengan penelitian ini dalam menilai apakah pelayanan kesehatan sudah efektif dan berdampak pada pasien sebagai penerima pelayanan.

Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan adalah kemampuan RSUD Indrasari Rengat dalam mencapai target pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan serta memenuhi kebutuhan pasien secara optimal. Dalam hal ini, pencapaian tujuan yang diharapkan yaitu kepuasan pasien dan ketepatan dalam pelayanan yang dilakukan oleh RSUD. Namun, tantangan dalam pencapaian tujuan meliputi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dan juga kecepatan serta ketepatan dalam menangani pelayanan pendaftaran pasien. Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan di RSUD Indrasari Rengat secara umum sudah berjalan dengan baik dan efektif serta sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, terutama dalam hal sikap petugas yang ramah, cepat tanggap, serta adanya upaya berkelanjutan dalam memperbaiki sistem pelayanan. Hal ini tercermin dari kepuasan sebagian besar pasien terhadap pelayanan yang mereka terima, baik pada layanan rawat jalan maupun rawat inap. Namun demikian, masih terdapat beberapa hambatan yang mengganggu efektivitas pelayanan, antara lain: kurangnya kejelasan informasi prosedur bagi pasien, sistem antrean yang belum sepenuhnya tertib dan adil, serta terbatasnya fasilitas dan SDM, khususnya saat terjadi lonjakan jumlah pasien. Hambatan-hambatan ini berpotensi menurunkan keefektifan pelayanan dan kepuasan pasien jika tidak segera ditangani secara serius.

Integrasi

Integrasi adalah tingkat koordinasi unit pelayanan dalam rumah sakit serta dengan pihak eksternal untuk meningkatkan efektivitas layanan dan pemahaman pasien terhadap informasi yang diberikan oleh rumah sakit. Secara umum pasien menilai alur pelayanan di RSUD Indrasari Rengat telah berjalan cukup baik dan efisien. Hal ini terlihat dari pernyataan pasien rawat jalan maupun keluarga pasien rawat inap yang menyebutkan bahwa proses pendaftaran, pemeriksaan, hingga pengambilan obat maupun 80 masuk ke ruang perawatan berlangsung tertib, cepat, dan mudah dipahami. Petugas dinilai responsif dalam memberikan arahan, sehingga pasien tidak mengalami kebingungan dalam mengikuti alur pelayanan yang ada.

Selain itu, pasien rawat inap juga menyampaikan bahwa selama masa perawatan, pelayanan antar unit seperti laboratorium dan ruang perawatan sudah terkoordinasi dengan baik. Mereka tidak perlu mengurus dokumen secara manual karena semuanya telah ditangani oleh pihak rumah sakit. Hasil pemeriksaan penunjang juga langsung diterima oleh dokter tanpa keterlambatan, yang menandakan bahwa terdapat sistem komunikasi dan alur informasi yang berjalan lancar di antara unit pelayanan rumah sakit. Namun demikian, masih terdapat keluhan dari sebagian pasien mengenai kurangnya sinkronisasi antar unit. Salah satu pasien menyampaikan bahwa ia harus kembali ke bagian pendaftaran saat sudah berada di ruang pemeriksaan karena terdapat data yang belum lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa koordinasi data antarsistem belum sepenuhnya berjalan maksimal. Prosedur seperti ini dinilai

menyulitkan pasien, apalagi dalam kondisi sakit, karena harus mengulang proses yang seharusnya dapat diselesaikan pada awal pelayanan. Pihak administrasi pendaftaran mengakui bahwa sistem pelayanan di bagian pendaftaran sudah berbasis aplikasi online. Namun, sistem ini masih menghadapi kendala teknis, terutama pada saat jam-jam sibuk di mana jaringan internet tidak stabil. Meski begitu, pihak pendaftaran menyatakan bahwa proses administrasi sebenarnya berjalan lancar dan tidak mengalami hambatan signifikan dalam mempercepat pelayanan. Sementara itu, pihak manajemen rumah sakit melalui kepala bidang pelayanan menjelaskan bahwa koordinasi antar unit dilaksanakan secara rutin melalui rapat koordinasi, sistem rujukan internal, dan penggunaan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS).

Rumah sakit juga telah memanfaatkan platform komunikasi digital berbasis aplikasi pesan instan untuk mempercepat komunikasi antar tenaga medis dan unit pelayanan. Meskipun sudah ada upaya pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung integrasi pelayanan, pihak rumah sakit tetap berkomitmen untuk terus memperkuat koordinasi guna meningkatkan kecepatan, akurasi, dan mutu pelayanan secara menyeluruh. Dengan demikian, meskipun sebagian besar pasien menilai pelayanan di RSUD Indrasari Rengat sudah cukup baik dan terkoordinasi, masih terdapat celah dalam sistem yang perlu diperbaiki. Penguatan koordinasi dan pemantapan integrasi sistem informasi antarpelayanan menjadi hal yang penting untuk terus dikembangkan, agar seluruh proses pelayanan kesehatan dapat berjalan lebih efisien, akurat, dan berorientasi pada kenyamanan pasien.

Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan RSUD Indrasari Rengat dalam menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan pasien, perkembangan teknologi dan penggunaan aplikasi atau website untuk mempermudah pasien mengakses layanan kesehatan. Gambaran bahwa pemanfaatan sistem informasi di RSUD Indrasari Rengat telah berjalan, namun masih menghadapi sejumlah tantangan. Tak luput dari kekurangan yang dirasakan oleh pasien sebagai pengguna pelayanan. Pasien juga menyampaikan harapan agar inovasi seperti antrean online, pendaftaran digital, dan konsultasi medis jarak jauh dapat segera direalisasikan. Hal ini dipandang penting terutama oleh pasien yang berasal dari wilayah yang jauh, karena dapat mengurangi waktu tunggu dan memudahkan pengaturan jadwal kunjungan. Salah satu persoalan lain yang disoroti pasien adalah minimnya informasi tertulis mengenai prosedur pengobatan, alur pelayanan, dan hak-hak pasien. Informasi yang tersedia di papan pengumuman dianggap belum cukup lengkap, sementara petugas informasi sering kali tidak dapat melayani secara maksimal, khususnya pada jam-jam sibuk. Oleh karena itu, pasien sangat mendukung jika rumah sakit menyediakan aplikasi mobile atau website aktif yang menyajikan informasi pelayanan, jadwal dokter, hingga fitur pendaftaran secara online. Hal ini sejalan dengan prinsip keterbukaan informasi dan peningkatan kenyamanan pasien dalam mengakses layanan kesehatan.

Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Indrasari Rengat Kabupaten Indragiri Hulu

Menurut W.J Duncan dalam (Yoga 2019) kemampuan suatu pelayanan dapat diukur melalui tiga indikator utama, yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Namun dalam efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit umum daerah indrasari rengat ditemukan beberapa hambatan yang menyebabkan pelayanan kurang efektif

sebagai berikut :

1. Hambatan sistem antrean yang belum terintegrasi secara digital

Sistem antrian yang belum terintegrasi secara digital menjadi salah satu kendala utama dalam pelayanan berobat jalan di RSUD Indrasari Rengat. Saat ini, pasien masih harus datang langsung ke rumah sakit untuk mengambil nomor antrean secara manual. Kondisi ini sering menimbulkan penumpukan pasien di area pendaftaran, terutama pada jam-jam sibuk. Selain itu, tidak jarang terjadi ketidaksesuaian antara nomor urut dengan panggilan yang diberikan oleh petugas, yang memicu kebingungan dan keluhan dari pasien. Ketiadaan sistem antrean berbasis teknologi menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan kurang efisien. Dampak dari tidak tersedianya sistem antrian digital ini sangat dirasakan oleh pasien, terutama dalam hal waktu tunggu yang panjang dan ketidakpastian proses. Pasien harus rela menghabiskan waktu hanya untuk menunggu giliran, tanpa adanya kejelasan kapan akan dilayani. Hal ini tentu memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Dalam konteks efektivitas pelayanan, sistem antrean yang belum optimal menunjukkan bahwa rumah sakit masih menghadapi tantangan dalam memenuhi indikator pencapaian tujuan dan adaptasi terhadap teknologi informasi sebagai bagian dari peningkatan kualitas layanan kesehatan

2. Hambatan kurangnya informasi dan media edukasi bagi pasien

Kurangnya informasi dan media edukasi bagi pasien menjadi salah satu hambatan yang signifikan dalam pelayanan berobat jalan di RSUD Indrasari Rengat. Informasi terkait alur pelayanan, jenis layanan yang tersedia, serta prosedur administratif masih sangat terbatas baik secara fisik maupun digital. Tidak tersedianya brosur atau leaflet yang berisi panduan pelayanan membuat pasien, khususnya yang baru pertama kali berobat, kesulitan memahami langkah-langkah yang harus dilakukan. Ketidakjelasan ini menyebabkan banyak pasien harus bertanya ke sana-sini, yang tidak hanya membingungkan mereka tetapi juga menambah beban kerja petugas pelayanan. Selain itu, minimnya pemanfaatan media digital seperti situs resmi atau platform media sosial rumah sakit juga menjadi kendala tersendiri. Website rumah sakit yang jarang diperbarui tidak mampu menyajikan informasi yang aktual dan lengkap, sehingga tidak bisa menjadi rujukan bagi masyarakat yang ingin mencari tahu tentang prosedur berobat jalan sebelum datang ke lokasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa RSUD Indrasari Rengat masih memiliki kelemahan dalam aspek komunikasi dan sosialisasi layanan kepada masyarakat. Padahal, penyediaan informasi yang memadai merupakan bagian penting dari indikator efektivitas pelayanan, khususnya dalam mendukung pencapaian tujuan dan integrasi antara pihak rumah sakit dengan pasien sebagai pengguna layanan.

3. Hambatan Keterbatasan Sumber Daya Manusia pada Jam Sibuk

RSUD Indrasari Rengat memiliki jumlah tenaga kesehatan yang secara kuantitas terlihat memadai untuk melayani pasien setiap hari. Namun, pada jam-jam sibuk seperti pagi hari dan awal pekan, beberapa poli mengalami kendala kekurangan tenaga, terutama di bagian administrasi dan tenaga medis. Hal ini berdampak langsung pada kelancaran pelayanan karena tenaga yang tersedia tidak dapat menangani jumlah pasien yang datang secara simultan dengan efektif. Akibat keterbatasan sumber daya manusia tersebut,

proses pelayanan menjadi lebih lambat dan antrean pasien semakin menumpuk. Kondisi ini tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien, tetapi juga menambah beban kerja bagi tenaga kesehatan yang ada, sehingga berpotensi menurunkan kualitas pelayanan secara keseluruhan pada waktu-waktu kritis tersebut.

4. Hambatan Minimnya Inovasi Pelayanan Berbasis Teknologi

Di tengah perkembangan teknologi yang pesat, penerapan sistem digital dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk meningkatkan 90 efisiensi dan kemudahan akses bagi pasien. Namun, RSUD Indrasari Rengat masih sangat terbatas dalam pemanfaatan teknologi digital untuk pelayanan publik. Sistem informasi yang ada hanya berfokus pada manajemen internal rumah sakit tanpa menyediakan integrasi dengan layanan yang dapat diakses oleh pasien secara langsung, seperti aplikasi mobile atau layanan SMS untuk informasi antrian. Dengan adanya sistem digital yang terintegrasi, rumah sakit dapat memberikan kemudahan akses informasi, mempercepat proses pelayanan, serta mengurangi beban administrasi, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan pengalaman pasien secara signifikan.

KESIMPULAN

Bahwa efektivitas pelayanan kesehatan di RSUD Indrasari Rengat khususnya pada layanan berobat jalan telah memenuhi sebagian indikator keberhasilan pelayanan, seperti tercapainya sebagian besar target pelayanan, sikap petugas yang ramah, serta sistem kerja yang cukup tertata. Namun, masih terdapat hambatan berupa antrean yang belum digital, keterbatasan SDM di jam sibuk, serta kurangnya pemanfaatan teknologi informasi secara menyeluruh. Hambatan ini menunjukkan bahwa pencapaian tujuan belum sepenuhnya optimal dan memerlukan perhatian khusus dari manajemen rumah sakit. Sejalan dengan tujuan penelitian, yakni untuk menilai efektivitas pelayanan kesehatan dan mengidentifikasi faktor penghambatnya, penelitian ini berhasil mengungkap bahwa aspek integrasi antar unit layanan serta adaptasi terhadap teknologi masih menjadi tantangan utama. Oleh karena itu, perlu adanya reformasi manajemen pelayanan berbasis teknologi, pelatihan berkelanjutan untuk petugas, serta peningkatan koordinasi sistem informasi rumah sakit agar pelayanan kesehatan yang diberikan dapat berjalan lebih efisien, cepat, dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat sebagai pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akl, E.A., El-Jardali, F., Bou Karroum, L., El-Eid, J., Brax, H., Akik, C., Osman, M.H., Hassan, G., Itani, M., Farha, A., Pottie, K., & Oliver, S. (2015). Effectiveness of Mechanisms and Models of Coordination between Organizations, Agencies and Bodies Providing or Financing Health Services in Humanitarian Crises: A Systematic Review. *PLoS ONE*, 10.
- Ashari, M., Lengkong, F. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Waisai.
- Busetto, L., Wick, W., & Gumbinger, C. (2020). How to use and assess qualitative research methods. *Neurological Research and Practice*, 2.
- Cresswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed. Methods Approaches*. SAGE Publications.
- Dalton-Locke, C., Marston, L., McPherson, P., & Killaspy, H. (2021). The Effectiveness of Mental Health Rehabilitation Services: A Systematic Review and Narrative Synthesis. *Frontiers in Psychiatry*, 11.

- Engineer, C.Y., Dale, K., & Farhat, N. (2016). Patient-centered care and health system reform. *Health Affairs*.
- Hernández-Zambrano, S.M., Mesa-Melgarejo, L., Carrillo-Algarra, A.J., Castiblanco-Montañez, R.A., Chaparro-Díaz, L., Carreño-Moreno, S.P., Rico- 97 Salas, R.G., Marles-Salazar, M.A., Diaztagle-Fernández, J.J., & ArdilaRodriguez, H. M. (2018). Effectiveness of a case management model for the comprehensive provision of health services to multi-pathological people. *Journal of Advanced Nursing*, 75, 665–675.
- Khotami, K., Setiawan, R., Aprilla, I., & Andhira, A. (2023). The Effectiveness of the Implementation of the Learning Process During the 2019 Coronavirus Disease Pandemic in Ukui District, Pelalawan Regency. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(1), 67-73.
- Lincoln, D. &. (2009). *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. SAGE Publications.
- Muhammad Rafli. (2023). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Clinical Pathway Pada Rsud Dr. Fauziah Bireuen. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/34618>
- Rauf, R. (2017). Perubahan Kedudukan Kelurahan Dari Perangkat Daerah Menjadi Perangkat Kecamatan. *Jurnal Pemerintahan, Politik Dan Birokrasi*, 3(1), 4–5. <https://journal.uir.ac.id/index.php/wedana/article/view/1810/1130>
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Yoga, A. S. (2019). Efektivitas Layanan E-Samsat Riau dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Beromotor di Provinsi Riau (Studi Kasus UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau). Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 3(1), 10–27. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Yulianti, D., & Syaripudin, D. (2023). Analisis Waktu Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Rekam Medis Di RSUD Majalaya. *Health Information: Jurnal Penelitian*, 1–9. <https://myjurnal.poltekkes-kdi.ac.id/index.php/hijp/article/view/1002>