

**PENGARUH ETIKA TERHADAP MUTU PELAYANAN LOKET
PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS MATARAM**

*The Influence of Ethics on The Quality of Services At The Outboard Patient
Registration Office In Mataram University Hospital*

Abdul Aziz Fatriyawan¹, Arsi Safitri²

^{1,2}Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram

Email: abdulazizfatriyawan.aars@gmail.com

Abstract

Mataram University Hospital is a hospital belonging to the Ministry of Research and Technology of Higher Education (Kemenristekdikti) which is authorized to the Chancellor of the University of Mataram and has a vision of becoming a superior hospital with comprehensive services and involving multidisciplinary activities to improve the health status of the community by implementing service ethics, especially the section registration counter which is the spearhead of the hospital itself or the first service that is passed by the patient. This research is an analytical observational research, namely research that tries to explore the research data design and uses data sourced from respondents and documentation of the Mataram University Hospital. The sample of this study were 97 respondents who were outpatients at the Mataram University Hospital. Based on the results of research and discussion on the influence of outpatient ethics at the Mataram University Hospital, it has a significant effect on service quality, namely as much as 61.9% individually.

Keywords: *Ethics, Service Quality Improvement*

Abstrak

Rumah Sakit Universitas Mataram merupakan Rumah Sakit milik Kementerian Riset dan Teknologi Pendidikan Tinggi (Kemenristekdikti) yang dikuasakan kepada Rektor Universitas Mataram dan memiliki visi Menjadi Rumah Sakit yang unggul dengan pelayanan yang komprehensif dan melibatkan kegiatan multidisipliner untuk meningkatkan status kesehatan masyarakat dengan penerapan Etika pelayanan khususnya bagian loket pendaftaran yang merupakan ujung tombak dari rumah sakit itu sendiri atau pelayanan pertama yang dilalui oleh pasien. Penelitian ini merupakan penelitian Observasional Analitik, yakni penelitian yang mencoba menggali Rancangan data penelitian dan menggunakan data yang bersumber dari responden dan dokumentasi RS Universitas Mataram. Sampel penelitian ini sebanyak 97 responden yang merupakan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Mataram. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh Etika pegawai bagian administrasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Universitas Mataram berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan yaitu sebanyak 61,9% secara individu.

Kata Kunci: *Etika, Peningkatan Mutu Pelayanan*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Masing-masing pihak memiliki kewajiban, kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien diatur dengan Peraturan

Menteri Kesehatan, yakni (Permenkes No. 4 Tahun 2018) dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien maka Rumah Sakit harus melaksanakan kewajiban salah satunya menerapkan etika untuk meningkatkan mutu pelayanan (permenkes No. 4 Tahun 2018 pasal 2 ayat 14)

Rumah sakit yang mempunyai kualitas yang baik secara umum dapat kita nilai melalui kenyamanan, kebersihan, dan kualitas pelayanan dari Rumah Sakit tersebut. Dalam memberikan pelayanan terhadap pasien sangatlah ditentukan oleh siapakah yang melayani pasien tersebut, pelayanan seorang petugas loket pendaftaran yang merupakan ujung tombak atau pelayanan pertama yang dilewati pasien, dalam pemberian pelayanan maka petugas yang ada di loket pendaftaran harus memiliki personal *hygiene* selain kualitas pelayanan yang baik.

Rumah Sakit harus menyediakan nilai-nilai moral yang tepat untuk mengurus pelayanan. Hal ini diperlukan untuk membuat masing-masing individu dibagian pelayanan memiliki pedoman, sehingga tidak terjadi penyimpangan perilaku dalam pelayanan. Etika pelayanan seperti cahaya yang menerangi setiap hubungan antara pasien dengan front line Rumah Sakit. Etika pelayanan merupakan sesuatu yang tidak ternilai dan sangat berharga untuk menjaga agar pelayanan di dalam kebaikan.

Etika pelayanan diharuskan karena manusia selalu memiliki perilaku negatif, yang berpotensi menciptakan hal-hal tidak etis saat memberikan pelayanan. Perilaku negatif adalah tanda bahaya dalam pelayanan, dan harus diantisipasi dalam rangka untuk memberikan layanan pasien yang baik membiarkan atau mengabaikan perilaku negatif petugas, samasaja dengan merusak semua kerja keras Rumah Sakit, untuk memberikan pelayanan pelanggan/pasien dengan kualitas prima

Memasuki era perubahan yang serba cepat dan persaingan yang sangat ketat, di mana persaingan antar Rumah Sakit yang terjadi bukan lagi merupakan persaingan antar gedung dan bukan pula merupakan persaingan di antara mesin dan peralatannya, melainkan persaingan antar personel. Rumah Sakit harus memperhatikan dan menghargai sumber daya manusia, karena mereka adalah salah satu aset utama Rumah Sakit. Oleh karena itu, sistem pengelolaan sumber daya manusia yang tepat merupakan kunci keberhasilan Rumah Sakit dalam mencapai tujuan.

Menurut Hallowell (1996) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memperoleh perhatian yang kecil dalam studi empiris, konsep kualitas pelayanan internal mulai diuji secara holistik. Penelitian empiris berkenaan dengan “*service quality*” untuk mengukur kinerja Rumah Sakit secara keseluruhan ternyata banyak terfokus pada masalah pelayanan konsumen (*consumer service quality*).

Beberapa faktor yang terkandung dalam kualitas layanan internal seperti tipe manajemen, komunikasi antar departemen yang ada, *reward*, *training*, *job description* yang jelas dan tanggung jawab yang tepat, sangat berpengaruh terhadap kepuasan pegawai dalam bekerja dimana pada akhirnya akan berdampak langsung pada kinerja perguruan tinggi. Dalam penelitian secara empirik di industri keuangan menemukan bahwa kualitas layanan internal berhubungan secara langsung dengan kinerja perusahaan (Siehoyono, 2004).

Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Furqon, 2009), kinerja mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Dimana kepuasan kerja yang optimal diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan

dan pada akhirnya akan dapat meningkatkan kinerja perusahaan (Wendong, et al, 2008: Noermidjati, 2008: Koesmono, 2005).

Dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas suatu institusi pendidikan secara continue harus mengadakan pembinaan kelembagaan. Langkah ini penting untuk memperbaiki pelayanan dari waktu ke waktu. Langkah pembinaan tersebut diperlukan oleh suatu Rumah sakit dikarenakan tingkat kepuasan yang diterima oleh pasien tentunya akan terus berubah seiring dengan baiknya tingkat pendidikan. Dengan demikian dalam upaya meningkatkan pelayanan diperlukan upaya yang sungguh-sungguh dan terus-menerus agar apa yang diharapkan dapat tercapai. Usaha meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit salah satu faktor yang juga tidak bisa diabaikan adalah kualitas sumber daya manusia yang memadai dalam hal ini adalah pegawai Rumah Sakit tersebut.

Parasuraman (dalam Tjiptono, 1997) mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*, konsumen umumnya menggunakan atribut : (1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. (2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. (3) Daya tanggap (*responsibility*), yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap. (4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. (5) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

Etika petugas loket pendaftaran meningkatkan kepercayaan pasien kepada layanan yang diberikan Rumah Sakit. Demikian juga dengan petugas, mereka lebih percaya pada manajemen perusahaan yang secara moralitas menciptakan kebijakan dan infrastruktur untuk pelayanan yang terus pelayanan yang etis. Bila manajemen perusahaan mampu mengekspresikan empati dan tanggungjawab bagi pasien dan petugas, maka kualitas pelayanan etis akan meningkat.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Universitas Mataram. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dimana observasi merupakan suatu pencatatan dan pengamatan secara langsung terhadap fenomena yang diselidiki, tujuan dari observasi tersebut adalah untuk mendapatkan gambaran data secara langsung yang akan kita catat sebagai informasi dari penelitian yang akan dilakukan. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) dimana kuesioner merupakan seperangkat dokumen yang memuat pertanyaan atau pernyataan tertulis sebagai panduan untuk dijawab oleh responden. Analisis data univariat dan bivariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang dibagikan kepada 97 responden pasien yang menerima pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Mataram nilai rata-rata yang setuju men dapatkan pelayanan yang sangat bermutu sebanyak 81,4% sedangkan yang tidak setuju sebanyak 18,6%. Berdasarkan

hasil pada tabel di bagian analisis data tentang uji T, dapat dilihat pengaruh dari variabel etika dapat dilihat dari arah tanda dan tingkat signifikan (probabilitas). Jika tingkat signifikansinya lebih kecil dari 0,05 dan t-hitung lebih besar dari t-tabel maka dapat dikatakan bahwa variabel tersebut secara individu berpengaruh dan signifikan.

Dari hasil penelitian terdahulu oleh Muhammad Jafar (2018) dengan judul “pengaruh Etika dan penampilan pegawai terhadap peningkatan mutu pelayanan Pada Hotel Four Point By Sheraton Makassar” dimana variabel etika memiliki pengaruh positif terhadap mutu pelayanan. Sedangkan variabel penampilan pegawai tidak memiliki pengaruh positif terhadap mutu pelayanan secara individu berpengaruh dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa Etika pegawai dalam memberikan pelayanan di bagian loket pendaftaran Rumah sakit Universitas Mataram masih harus di tingkatkan lagi, karena Etika merupakan salah satu hal terpenting dalam peningkatan mutu pelayanan di Rumah sakit Universitas Mataram, jika penerapan Etika yang Baik tidak diterapkan maka akan mengurangi atau menurunkan kualitas pelayanan di Rumah sakit karena menurut Jones J. spillane SJ Etika ialah mempertimbangkan atau memperhatikan tingkah laku manusia dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan moral. Etika lebih mengarah pada penggunaan akal budi manusia dengan objektivitas untuk menentukan benar salahnya tingkah laku seseorang kepada orang lain.

Berdasarkan hasil deskriptif yang dibagikan kepada 97 responden pasien yang menerima pelayanan Rawat jalan di rumah sakit Universitas Mataram nilai yang mengatakan sangat bermutu sebanyak 61,9% sedangkan yang tidak setuju sebanyak 19,6%. Hal ini menunjukkan bahwa Mutu Pelayanan di Rumah sakit Universitas Mataram sudah dikatakan lebih baik karena kualitas mutu pelayanannya sudah dirasakan oleh pasien yang menerima pelayanan rawat jalan tetapi masih harus di tingkatkan lagi agar tingkat mutu pelayanannya semakin tinggi.

Berdasarkan model persamaan pengujian regresi linier dengan uji t, maka diperoleh hasil konstanta dengan Nilai p (Approx. Sig) Cointingency Coefficient = $0,000 < \alpha 0,05$ (Signifikan). Ini berarti ada pengaruh yang signifikan Etika terhadap Mutu Pelayanan Loket Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Universitas Mataram tahun 2021. dari 97 responden yang saya analisis khususnya pasien Rawat Jalan yang mengatakan bahwa penerapan etika pegawai sangat Baik itu berjumlah 72 orang, yang merasa pelayanan bermutu sebanyak 16 orang (20,3 %) dan yang merasa pelayanan sangat bermutu sebanyak 55 orang (69,6 %) Sedangkan sisanya masih belum merasa puas dengan pelayanan Etika yang diberikan oleh petugas loket pendaftaran di Rumah Sakit Universitas Mataram, dan ini menjelaskan bahwa peningkatan mutu pelayanan sangat penting untuk kemajuan Rumah sakit Tersebut dan untuk meningkatkan mutu pelayanan maka penerapan Etika harus lebih di perhatikan lagi, Menurut Drs. H. Burhanuddin Salam Mengungkapkan bahwa etika ialah sebuah cabang ilmu filsafat yang berbicaara tentang nilai – nilai dan norma yang dapat menentukan perilaku manusia dalam kehidupannya. Dengan penerapan etika yang semakin baik maka akan meningkat pula respon baik dari pasien terhadap pelayanan yang di berikan oleh petugas rumah sakit Universitas Mataram.

Dari hasil penelitian di Rumah Sakit Universitas Mataram bagian loket pendataran itu memiliki keterkaitan dengan peneliti terdahulu Muhammad Jafar

(2018) yang berjudul “Pengaruh Etika dan penampilan pegawai terhadap Mutu Pelayanan di mana dikatakan bahwa variabel etika memiliki pengaruh secara signifikan terhadap mutu pelayanan.

KESIMPULAN

Etika pegawai terhadap peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Universitas Mataram bagian loket pendaftaran memiliki pengaruh yang signifikan dapat dilihat dari uji t nilai t-hitung sebesar 81,4% lebih besar dibandingkan nilai t-tabel dengan nilai signifikansi (sig) 0,000 dan dari nilai uji t di peroleh menunjukkan nilai probabilitas atau nilai sig sebesar 0,01 yang lebih kecil dari 0,05 dan t-hitung 18,6 > 0,05 t-tabel. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh Etika pegawai bagian administrasi Rawat Jalan di Rumah sakit Universitas Mataram berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan yaitu sebanyak 61,9%. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh Etika terhadap Mutu Pelayanan bagian Loker Pendaftaran pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Mataram berpengaruh signifikan secara individu terhadap peningkatan Mutu pelayanan sebanyak 61,9%.

DAFTAR PUSTAKA

- A. A. Gde Muninjaya 201. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Kedokteran EGC.
- Gultom, Jenny Remondang, 2008. Analisis Kepuasan pasien terhadap pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra tahun 2008. Skripsi. Universitas Indonesia.
- Halil, Sitti Nurrifaqah. 2012. Faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan di Puskesmas pamboang kabupaten majene.
- Hallowel, R. 2017. Hubungan kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, dan profitabilitas studi empiris, jurnal Internasional manajemen industry jasa. Vol 7.
- Iqbal, Mohammad. 2007. Pelayanan yang memuaskan. PT elex Kompujido, Jakarta.
- Jacobis, Rolando. 2013. Faktor-faktor kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta jamkesmas di BLU RSUP PROF. DR. R. D. Kandon Manado, Vol 1.
- Mangkunegara Anwar prabu A.A, DR. 2000. Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.
- Nasution, Ja'far. 2018. Strategi peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum padang Sidempuan, Vol. 4.
- Nursalam, 2008. Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan, Jakarta : Salemba Medika.
- Pohan, imbalo S, 2004. Jaminan mutu pelayanan kesehatan. Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Parasuraman. 2011. Konsekuensi perilaku kualitas layanan, Vol 60.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah sakit
- Rijal, fadilah. Pengaruh Etika dan Kinerja tenaga kesehatan terhadap pemberian pelayanan kesehatan pasien di puskesmas madising mario kota pare-pare, Vol 2, 2019.

- Saprantono. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan. Cetakan ketiga. Jakarta : Bineka Cipta
- Sudra. 2010. Statistic Rumah sakit Yogyakarta: Graha Medika
- Sugiono. 2014. Statistik untuk penelitian. Yogyakarta Pustaka Pelajar.
- Sugiono, 2013. Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : CV. Alfabeta
- Tjiptono dan Chandra. 2011. Service Quality dan satisfaction, Edisi 3. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Greogrius Candra. 2005. Service, Qualiti, Dan Satisfaction. Yogyakarta : Andi offset.
- Tjiptono F. 2007. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tilaar, H. A. R. 1997. Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Era Globalisasi. Jakarta: Grasindo.
- Yatim Riyanto, 2010. Metodologi Penelitian Pendidikan. Surabaya: SIC.
- Yusuf, Syarifudin. 2018. Analisis penerapan Etika dan Hukum Kesehatan pada Pemberian pelayanan kesehatan di Rumah sakit Nene Mallomo Kabupaten di Sidenrung Rappang, Vol 1.

