

Analisis Kinerja Pelayanan di Klinik Mitra Keluarga Samarinda

¹⁾Ekie Syarmith Ananda*, ²⁾Dewi Mardahlia

^{1,2)}Program Studi Administrasi Rumah Sakit, STIKES Mutiara Mahakam, Samarinda, Indonesia
Email Corresponding: sisfokomtek.jpkm@gmail.com*

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Kata Kunci: Efisiensi Pelayanan Klinik Fishbone Analysis Manajemen Kesehatan	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efisiensi waktu pelayanan di Klinik Mitra Keluarga Samarinda yang dinilai masih kurang optimal, meskipun telah menggunakan sistem pendaftaran elektronik. Melalui pendekatan deskriptif dengan observasi, wawancara, dan analisis fishbone, ditemukan bahwa faktor utama penyebab ketidakefisienan adalah kurangnya jumlah staf dan terbatasnya sumber daya pendukung. Rekomendasi yang dihasilkan berupa rekrutmen tenaga tambahan, pelatihan staf, serta pengembangan sistem informasi terintegrasi. Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengelolaan pelayanan kesehatan agar dapat meningkatkan mutu layanan dan kepuasan pasien.
	ABSTRACT
Keywords: Efficiency Of Service Clinic Fishbone Analysis Health Management	This study aims to analyze the efficiency of service time at Klinik Mitra Keluarga Samarinda, which is considered to be suboptimal despite the use of an electronic registration system. Using a descriptive approach through observation, interviews, and fishbone analysis, it was found that the main factors causing inefficiency were the insufficient number of staff and limited supporting resources. The resulting recommendations include recruiting additional personnel, staff training, and the development of an integrated information system. This study provides important contributions to healthcare service management in order to improve service quality and patient satisfaction.
	This is an open access article under the CC-BY-SA license. 

I. PENDAHULUAN

Efisiensi, ketepatan, dan kecepatan pelayanan merupakan komponen utama dalam menentukan kualitas layanan di fasilitas kesehatan (Abubakar, 2018). Sebagai penyedia layanan kesehatan tingkat pertama, klinik memegang peranan penting dalam menyediakan akses layanan promotif, preventif, kuratif, hingga rehabilitatif bagi masyarakat (Fadilah & Arifin, 2023; WHO, 2020). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014, klinik wajib memberikan layanan yang bermutu sesuai dengan standar, termasuk memperhatikan efisiensi waktu tunggu serta kelancaran proses pelayanan.

Namun demikian, banyak klinik di Indonesia menghadapi kendala operasional yang berpotensi menghambat mutu layanan, seperti terbatasnya jumlah tenaga kesehatan, kurangnya fasilitas pendukung, dan belum optimalnya sistem informasi manajemen (Santoso et al., 2021; Handoko et al., 2023). Ahman dan Indriani (2007) menegaskan bahwa sebagai organisasi jasa, klinik tidak hanya menjual layanan medis, tetapi juga pengalaman pelayanan; oleh karena itu, aspek kecepatan dan kualitas interaksi menjadi sangat krusial dalam memenuhi harapan pasien.

Menurut Kasmir (2017), kualitas layanan berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pelanggan, sedangkan Kotler dan Keller (2016) menyebutkan bahwa kepuasan akan tercapai bila layanan mampu memenuhi harapan pengguna. Dalam lingkup layanan klinik, hal ini mencakup ketepatan pelayanan, kecepatan proses, serta sinergi antardepartemen (Lewis & Booms dalam Tjiptono, 2020).

Penelitian sebelumnya oleh Misbahuddin (2020) menunjukkan bahwa ketidakefisienan layanan sering dipicu oleh kurangnya pelatihan staf, pemanfaatan teknologi yang belum maksimal, serta lemahnya sistem

manajemen internal. Sementara itu, Green dan Kreuter (2021) menekankan bahwa peningkatan mutu layanan perlu dilakukan melalui pendekatan menyeluruh yang mencakup edukasi pasien dan penguatan sistem informasi. Patton et al. (2022) bahkan menyoroti pentingnya penerapan manajemen berbasis data untuk menggali penyebab masalah dan merumuskan solusi yang efektif.

Penelitian ini difokuskan untuk menganalisis tingkat efisiensi waktu pelayanan di Klinik Mitra Keluarga Samarinda, mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan ketidakefisienan, serta memberikan rekomendasi perbaikan melalui analisis fishbone. Mengacu pada teori-teori manajemen layanan publik (Abubakar, 2018), manajemen jasa (Ahman & Indriani, 2007), dan regulasi nasional (Permenkes RI Nomor 028/MENKES/PER/I/2011; Permenkes RI Nomor 9 Tahun 2014), penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan praktik manajemen klinik yang lebih efektif, efisien, dan berfokus pada kepuasan pasien.

II. MASALAH

Pelayanan kesehatan yang cepat dan efisien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas sebuah fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk klinik. Namun, berdasarkan hasil observasi di Klinik Mitra Keluarga Samarinda, ditemukan bahwa proses pelayanan, khususnya waktu tunggu pasien, masih tergolong tidak efisien. Hal ini terjadi meskipun klinik telah mengadopsi sistem pendaftaran elektronik sebagai bagian dari upaya modernisasi dan percepatan layanan.

Salah satu faktor utama yang menjadi penyebab ketidakefisienan ini adalah jumlah staf yang terbatas. Jumlah tenaga medis dan administrasi yang tidak sebanding dengan beban kerja harian menyebabkan antrean pasien menjadi panjang dan waktu pelayanan semakin lama. Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung seperti perangkat komputer dan jaringan yang belum merata turut memperlambat proses pendaftaran dan pemrosesan data pasien.

Permasalahan lain yang turut memperburuk kondisi ini adalah belum optimalnya integrasi sistem informasi antar unit pelayanan di dalam klinik. Hal ini menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam alur informasi antar bagian, seperti antara bagian pendaftaran, poli, laboratorium, dan farmasi. Di sisi lain, kurangnya pelatihan berkala bagi staf dalam pengoperasian sistem elektronik juga berkontribusi terhadap lambannya proses pelayanan.

Kondisi ini tidak hanya menurunkan efisiensi kerja internal, tetapi juga berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan pasien. Jika tidak segera diatasi, ketidakefisienan ini dapat memengaruhi citra dan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan klinik. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis menyeluruh untuk mengetahui akar permasalahan serta merumuskan strategi yang tepat guna meningkatkan efisiensi waktu pelayanan.



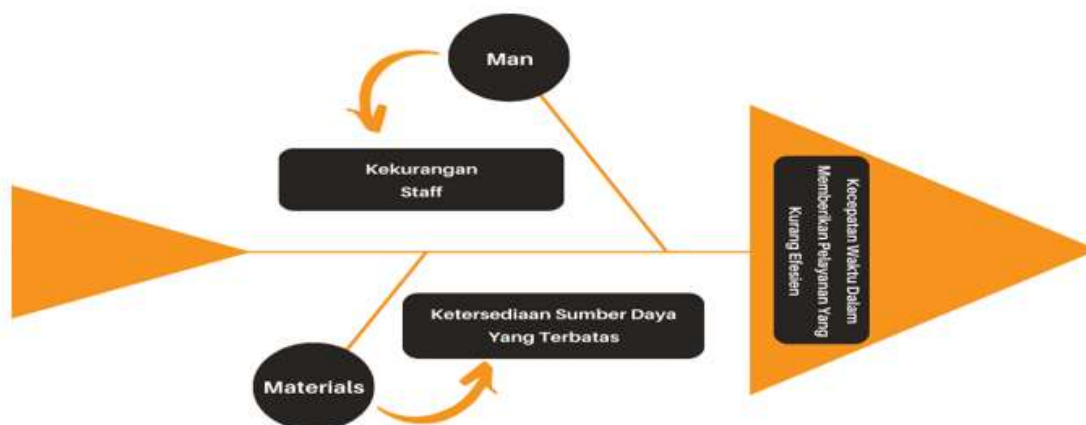
Gambar 1. Lokasi PkM

III. METODE

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode observasi langsung, wawancara kepada staf klinik, dan analisis fishbone untuk mengidentifikasi akar masalah. Data diperoleh dari kegiatan magang yang dilaksanakan pada 15 Juli–15 Agustus 2024 di Klinik Mitra Keluarga Samarinda.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi waktu pelayanan di Klinik Mitra Keluarga Samarinda masih kurang optimal. Meskipun sudah menggunakan sistem pendaftaran elektronik, pelayanan tetap lambat karena jumlah staf yang terbatas, minimnya peralatan pendukung seperti komputer, dan sistem informasi yang belum terintegrasi antarbagian. Selain itu, kurangnya pelatihan staf menyebabkan banyak prosedur masih dilakukan manual. Masalah-masalah ini berdampak pada panjangnya antrean dan menurunnya kepuasan pasien. Oleh karena itu, perlu dilakukan penambahan staf, peningkatan pelatihan, serta pengembangan sistem informasi terintegrasi untuk mempercepat pelayanan dan meningkatkan mutu layanan.



Gambar 2. Analisis *fishbone*

Dibawah ini adalah analisis diagram *fishbone* mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kurangnya pegawai

1. **Man (SDM):** Jika staf yang tersedia tidak mencukupi menangani volume pekerjaan, waktu pelayanan akan terpengaruh karena setiap staf memiliki beban kerja yang terlalu berat.
2. **Materials (Sumber daya):** Ketika sumber daya yang dibutuhkan untuk pelayanan misalnya (surat rujukan pasien) tidak tersedia tepat waktu, maka proses pelayanan akan tertunda dan kurangnya jumlah PC/Komputer.

Berdasarkan analisis fishbone, masalah utama adalah kurangnya SDM dan ketidakefektifan pemanfaatan teknologi informasi.

Tabel 1. Prioritas Pemecahan Masalah

No	Pemecahan Masalah	Nilai Kriteria				Hasil Akhir (M+V)/C	Prioritas
		M	I	V	C		
1.	Rekrutmen staff baru	5	3	3	3	14	I
2.	Menganalisis kebutuhan sumber daya	5	3	3	2	13	II

Berdasarkan hasil perhitungan, rekrutmen staf baru menjadi prioritas utama karena memberikan dampak terbesar dan dianggap lebih penting, meskipun biayanya juga diperhitungkan. Sementara itu, analisis kebutuhan sumber daya menempati prioritas kedua karena meskipun penting, hasilnya sedikit lebih rendah dalam perhitungan akhir.

Tabel 2. Plan Of Action

No	Kegiatan	Sasaran	Target	Waktu	Anggaran	Evaluasi
1	Melakukan Rekrutmen Staff baru	Menambah jumlah staff untuk meningkatkan kapasitas pelayanan	Merekrut 2 Staff baru	Menyesuaikan	Klinik	Jumlah staff yang baru direkrut sesuai target
2	Melakukan analisis sumber daya	Mengidentifikasi kebutuhan sumber daya yang tepat untuk setiap layanan	Menyelesaikan analisis dalam waktu (menyesuaikan)	Menyesuaikan	Klinik	Laporan analisis yang lengkap dan akurat

V. KESIMPULAN

Penelitian ini menyoroti pentingnya perbaikan dalam aspek jumlah tenaga kerja dan integrasi sistem untuk meningkatkan efisiensi layanan kesehatan di Klinik Mitra Keluarga Samarinda. Rekomendasi yang diberikan dapat menjadi pedoman praktis bagi pengelola klinik dan pembuat kebijakan dalam meningkatkan standar pelayanan dan kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan penuh rasa syukur, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada STIKES Mutiara Mahakam Samarinda atas izin dan dukungannya dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Klinik Mitra Keluarga Kota Samarinda yang telah berperan serta sebagai lokasi kegiatan, serta memberikan bimbingan dan kerja sama yang sangat berarti sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik. Semoga kerja sama yang telah terjalin ini terus membawa manfaat, mendukung pengembangan ilmu pengetahuan, dan berkontribusi dalam peningkatan kualitas bersama.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Prenadamedia Group. hlm. 39–45.
- Ahman, E., & Indriani, H. (2007). *Manajemen Jasa*. Bandung: CV Alfabeta. hlm. 55–60.
- Efkelin, dkk. (2023). *Pengantar Sistem Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. hlm. 80–90.
- Fadilah, M., & Arifin, B. (2023). *Pelayanan Kesehatan Primer di Indonesia*. Jakarta: Salemba Medika. hlm. 100–112.
- Green, L. W., & Kreuter, M. W. (2021). *Health Program Planning: An Educational and Ecological Approach* (5th ed.). New York: McGraw-Hill Education. hlm. 150–165.
- Handoko, dkk. (2023). *Kebijakan Kesehatan dan Manajemen Fasilitas Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press. hlm. 70–85.
- Kasmir. (2017). *Customer Service: Excellent Service*. Jakarta: Rajawali Pers. hlm. 47–55.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education. hlm. 143–150.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. dalam Tjiptono, F. (2020). *Service Quality and Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi. hlm. 140–150.
- Misbahuddin. (2020). *Pelayanan Kesehatan di Era JKN*. Makassar: Muslim University Press. hlm. 120–130.

- Patton, M. Q., et al. (2022). *Health Services Management: A Case Study Approach*. San Francisco: Jossey-Bass. hlm. 210–225.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 028/MENKES/PER/I/2011 Tentang Klinik. hlm. 1–25.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik. hlm. 1–30.
- Ruly, A., & Nurul, H. (2020). *Mutu Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Mitra Cendekia. hlm. 95–105.
- Santoso, dkk. (2021). *Manajemen Klinik dan Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Deepublish. hlm. 115–125