

Strategi Manajemen Pelayanan Rawat Jalan untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Rumah Sakit

Fatmawati¹, Desi Hiratna²

Universitas Langlangbuana

fatmawati.zaeni29@gmail.com, desihiratna2@gmail.com

ABSTRAK

Outpatient services are one of the main service units in hospitals and play a crucial role in determining service quality and patient satisfaction. The high number of outpatient visits often leads to various problems such as long waiting times, limited human resources, and suboptimal service systems. These conditions require hospitals to implement effective management strategies to improve the quality and effectiveness of healthcare services. This study aims to analyze outpatient service management strategies to improve the effectiveness of hospital services. This study used a qualitative method with a descriptive approach. The research location was Permata Hospital in Cirebon. The research informants consisted of the head of the outpatient unit, doctors, nurses, administrative staff, and outpatients selected using a purposive sampling technique. Data collection techniques were conducted through in-depth interviews, observation, and documentation. Data analysis used the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results show that outpatient service management strategies are implemented through optimizing human resources, utilizing information technology, improving coordination between service units, and periodically evaluating service quality. The implementation of an electronic queuing system and digitizing services helps improve service efficiency and reduce patient waiting times. Challenges faced include the high number of patient visits, limited healthcare personnel, and technical barriers to the service information system. Efforts to improve service effectiveness are being implemented through strengthening the concept of patient-centered care, training healthcare personnel, and routine service evaluation. The conclusion of this study indicates that outpatient service management strategies play a crucial role in improving the effectiveness of hospital services. Implementing appropriate management strategies can improve service quality, patient satisfaction, and hospital competitiveness.

Keywords: Strategic Management, Outpatient Services, Service Effectiveness, Hospital, Hospital Management.

ABSTRAK

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu unit pelayanan utama rumah sakit yang berperan penting dalam menentukan mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Tingginya jumlah kunjungan pasien rawat jalan sering menimbulkan berbagai permasalahan seperti lamanya waktu tunggu, keterbatasan sumber daya manusia, serta kurang optimalnya sistem pelayanan. Kondisi tersebut menuntut rumah sakit untuk menerapkan strategi manajemen yang efektif guna meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajemen pelayanan rawat jalan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan rumah sakit. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan di RS Permata Cirebon. Informan penelitian terdiri dari kepala instalasi rawat jalan, dokter, perawat, petugas administrasi, dan pasien rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi manajemen pelayanan rawat jalan dilakukan melalui optimalisasi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan koordinasi antar unit pelayanan, dan evaluasi mutu pelayanan secara berkala. Penerapan sistem antrian elektronik dan digitalisasi pelayanan membantu meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi waktu tunggu pasien. Kendala yang dihadapi meliputi tingginya jumlah kunjungan pasien, keterbatasan tenaga kesehatan, serta

hambatan teknis pada sistem informasi pelayanan. Upaya peningkatan efektivitas pelayanan dilakukan melalui penguatan konsep patient centered care, pelatihan tenaga kesehatan, dan evaluasi pelayanan secara rutin. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa strategi manajemen pelayanan rawat jalan memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan rumah sakit. Penerapan strategi manajemen yang tepat dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan daya saing rumah sakit.

Kata Kunci: Manajemen Strategi, Pelayanan Rawat Jalan, Efektivitas Pelayanan, Rumah Sakit, Manajemen Rumah Sakit.

A. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang bermutu, efektif, dan efisien bagi masyarakat. Dalam era persaingan layanan kesehatan yang semakin kompetitif, rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Salah satu unit pelayanan yang memiliki tingkat kunjungan tinggi adalah pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan menjadi wajah utama rumah sakit karena sebagian besar interaksi pertama pasien dengan rumah sakit terjadi pada unit tersebut. Oleh sebab itu, pengelolaan pelayanan rawat jalan memerlukan strategi manajemen yang baik agar mutu pelayanan tetap terjaga dan tujuan organisasi dapat tercapai (Aditama, 2017).

Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan medis kepada pasien untuk tujuan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa mengharuskan pasien menjalani rawat inap. Tingginya jumlah kunjungan pasien rawat jalan seringkali menyebabkan berbagai permasalahan seperti lamanya waktu tunggu, antrean panjang, keterbatasan sumber daya manusia, kurang optimalnya sistem informasi, serta ketidakefisienan alur

pelayanan. Kondisi tersebut dapat berdampak terhadap rendahnya efektivitas pelayanan dan menurunnya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit (Bustami, 2018).

Efektivitas pelayanan kesehatan merupakan kemampuan organisasi pelayanan kesehatan dalam mencapai tujuan pelayanan yang telah ditetapkan, baik dari aspek mutu pelayanan, kecepatan pelayanan, ketepatan tindakan, maupun kepuasan pasien. Pelayanan yang efektif dapat tercapai apabila rumah sakit mampu mengelola sumber daya secara optimal melalui penerapan strategi manajemen yang tepat. Dalam konteks pelayanan rawat jalan, efektivitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh sistem manajemen operasional, koordinasi antar tenaga kesehatan, ketersediaan fasilitas, serta kemampuan rumah sakit dalam melakukan inovasi pelayanan berbasis kebutuhan pasien (Notoatmodjo, 2019).

Manajemen strategik dalam pelayanan rumah sakit menjadi salah satu pendekatan penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan. Manajemen strategik merupakan proses penyusunan, pelaksanaan, dan evaluasi keputusan lintas fungsi yang memungkinkan organisasi mencapai tujuan jangka panjang secara efektif dan efisien. Penerapan manajemen strategik pada pelayanan rawat jalan dapat dilakukan melalui perbaikan sistem antrean,

optimalisasi teknologi informasi, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta penguatan budaya pelayanan yang berorientasi pada pasien atau *patient centered care* (David & David, 2020).

Perkembangan teknologi informasi dan transformasi digital juga memberikan pengaruh besar terhadap sistem pelayanan rumah sakit, khususnya pelayanan rawat jalan. Pemanfaatan sistem informasi manajemen rumah sakit, pendaftaran online, rekam medis elektronik, dan sistem antrean digital menjadi bagian dari strategi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan. Digitalisasi pelayanan kesehatan tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga membantu mempercepat proses pelayanan sehingga dapat mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit (Handayani, 2021).

Selain faktor teknologi, kualitas sumber daya manusia juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan rawat jalan. Dokter, perawat, petugas administrasi, dan tenaga kesehatan lainnya memiliki peran strategis dalam menciptakan pelayanan yang profesional dan berkualitas. Komunikasi yang baik antar tenaga kesehatan serta kemampuan dalam memberikan pelayanan yang ramah dan responsif akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit perlu melakukan pengembangan kompetensi SDM secara berkelanjutan melalui pelatihan, evaluasi kinerja, dan

penguatan budaya organisasi (Hasibuan, 2019).

Sebagai institusi pelayanan kesehatan, rumah sakit juga menghadapi tantangan dalam mempertahankan loyalitas pasien di tengah meningkatnya persaingan antar fasilitas pelayanan kesehatan. Pasien saat ini tidak hanya mempertimbangkan kualitas pelayanan medis, tetapi juga kenyamanan, kecepatan pelayanan, kemudahan akses, dan transparansi informasi. Apabila pelayanan rawat jalan tidak dikelola secara efektif, maka dapat menurunkan citra rumah sakit dan mempengaruhi tingkat kunjungan pasien. Oleh karena itu, diperlukan strategi manajemen pelayanan rawat jalan yang adaptif dan inovatif agar rumah sakit mampu mempertahankan daya saingnya (Kotler & Keller, 2016).

Berdasarkan uraian tersebut, pelayanan rawat jalan memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang mutu dan efektivitas pelayanan rumah sakit. Strategi manajemen yang tepat diperlukan untuk mengatasi berbagai kendala pelayanan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajemen pelayanan rawat jalan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan rumah sakit.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam mengenai strategi manajemen pelayanan rawat jalan dalam meningkatkan efektivitas

pelayanan rumah sakit berdasarkan pengalaman, pandangan, dan informasi dari para informan. Penelitian kualitatif menekankan pada pemahaman fenomena sosial secara alamiah dan mendalam sehingga mampu menggambarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan (Moleong, 2018).

Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis mengenai pelaksanaan strategi manajemen pelayanan rawat jalan, kendala yang dihadapi, serta upaya peningkatan efektivitas pelayanan di rumah sakit. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh informasi secara detail mengenai suatu fenomena tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel penelitian. Dengan metode ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kondisi pelayanan rawat jalan di rumah sakit (Sugiyono, 2020).

Penelitian dilaksanakan di RS Permata Cirebon sebagai salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan rawat jalan kepada masyarakat. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara purposive karena rumah sakit tersebut memiliki aktivitas pelayanan rawat jalan yang cukup tinggi sehingga dinilai relevan untuk mengkaji strategi manajemen pelayanan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan. Lokasi penelitian yang dipilih diharapkan mampu memberikan data dan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian (Arikunto, 2019).

Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu

teknik pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Informan dipilih karena dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam pelayanan rawat jalan rumah sakit. Informan penelitian terdiri dari kepala instalasi rawat jalan, dokter, perawat, petugas administrasi, dan pasien rawat jalan. Teknik purposive sampling digunakan agar data yang diperoleh lebih mendalam dan sesuai dengan fokus penelitian (Sugiyono, 2020).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh informasi secara rinci mengenai strategi manajemen pelayanan rawat jalan, kendala pelayanan, dan upaya peningkatan efektivitas pelayanan rumah sakit. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan rawat jalan, interaksi tenaga kesehatan dengan pasien, serta kondisi sarana dan prasarana pelayanan. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa profil rumah sakit, standar operasional prosedur, data kunjungan pasien, dan dokumen pendukung lainnya (Creswell, 2017).

Instrumen utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti sendiri (*human instrument*). Peneliti berperan dalam menentukan fokus penelitian, melakukan pengumpulan data, menganalisis data, hingga menarik kesimpulan penelitian. Selain itu, peneliti juga menggunakan pedoman wawancara, lembar observasi, alat perekam suara, dan

dokumentasi sebagai instrumen pendukung dalam proses pengumpulan data agar data yang diperoleh lebih sistematis dan akurat (Moleong, 2018).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif agar memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar data. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil interpretasi data yang telah dianalisis sehingga diperoleh temuan penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian (Miles, Huberman, & Saldana, 2014).

Keabsahan data dalam penelitian ini diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik ini bertujuan untuk meningkatkan validitas dan kredibilitas data penelitian sehingga hasil penelitian dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Lincoln & Guba, 1985).

Penelitian ini juga memperhatikan aspek etika penelitian dengan menjaga kerahasiaan identitas informan dan meminta persetujuan informan sebelum proses wawancara dilakukan. Peneliti menjelaskan tujuan

penelitian kepada informan serta memastikan bahwa data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ilmiah. Penerapan etika penelitian penting dilakukan untuk menjaga hak dan kenyamanan informan selama proses penelitian berlangsung (Notoatmodjo, 2018).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN **Gambaran Umum Pelayanan Rawat Jalan**

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu unit pelayanan utama di rumah sakit yang memiliki tingkat kunjungan pasien cukup tinggi setiap harinya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan, pelayanan rawat jalan di RS Permata Cirebon meliputi pelayanan pendaftaran pasien, pemeriksaan dokter, pelayanan penunjang medis, farmasi, serta administrasi pembayaran. Sistem pelayanan yang diterapkan telah menggunakan alur pelayanan terintegrasi untuk mempermudah proses pelayanan pasien. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala seperti antrean pasien yang cukup panjang pada jam-jam tertentu dan keterlambatan pelayanan akibat tingginya jumlah kunjungan pasien (Aditama, 2017).

Hasil wawancara dengan kepala instalasi rawat jalan menunjukkan bahwa rumah sakit telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan efektivitas pelayanan, seperti penerapan sistem antrean elektronik, pengaturan jadwal praktik dokter, dan evaluasi pelayanan secara

berkala. Strategi tersebut dilakukan untuk mempercepat alur pelayanan serta mengurangi waktu tunggu pasien. Selain itu, pihak manajemen juga melakukan koordinasi rutin dengan tenaga kesehatan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki sistem pelayanan yang masih belum optimal (David & David, 2020).

Berdasarkan hasil observasi, pelayanan rawat jalan di rumah sakit sudah memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dalam setiap tahapan pelayanan. SOP tersebut menjadi pedoman bagi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien agar pelayanan berjalan lebih tertib dan terarah. Keberadaan SOP dinilai penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan karena dapat meminimalkan kesalahan pelayanan dan meningkatkan efisiensi kerja tenaga kesehatan (Bustami, 2018).

Strategi Manajemen Pelayanan Rawat Jalan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi manajemen pelayanan rawat jalan dilakukan melalui beberapa pendekatan, yaitu optimalisasi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan koordinasi pelayanan, dan evaluasi mutu pelayanan secara berkala. Strategi tersebut diterapkan sebagai bentuk upaya rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Manajemen strategik diperlukan agar rumah sakit mampu beradaptasi terhadap perubahan kebutuhan masyarakat dan persaingan pelayanan kesehatan yang

semakin kompetitif (Kotler & Keller, 2016).

Dalam aspek sumber daya manusia, rumah sakit melakukan pembagian tugas yang jelas antara dokter, perawat, dan petugas administrasi agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif. Selain itu, rumah sakit juga memberikan pelatihan kepada tenaga kesehatan terkait pelayanan prima (*service excellence*) dan komunikasi efektif kepada pasien. Pelatihan tersebut bertujuan meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan sehingga mampu memberikan pelayanan yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan pasien (Hasibuan, 2019).

Pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan rawat jalan. Berdasarkan hasil wawancara, rumah sakit telah menerapkan sistem pendaftaran elektronik dan sistem antrean digital untuk mempercepat proses administrasi pasien. Penggunaan teknologi informasi terbukti membantu mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan menjadi langkah strategis rumah sakit dalam menghadapi tuntutan pelayanan kesehatan modern yang cepat dan akurat (Handayani, 2021).

Selain itu, rumah sakit juga menerapkan strategi koordinasi lintas unit pelayanan untuk mempercepat proses pelayanan pasien. Koordinasi antara unit pendaftaran, poli rawat jalan, laboratorium, radiologi, dan farmasi dilakukan secara terintegrasi agar pelayanan pasien tidak terhambat.

Komunikasi yang baik antar tenaga kesehatan sangat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan karena dapat mempercepat proses pengambilan keputusan dan mengurangi kesalahan pelayanan (Notoatmodjo, 2019).

Kendala dalam Pelayanan Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian, kendala utama dalam pelayanan rawat jalan adalah tingginya jumlah kunjungan pasien dibandingkan dengan jumlah tenaga kesehatan yang tersedia. Kondisi tersebut menyebabkan waktu tunggu pasien menjadi lebih lama terutama pada jam pelayanan tertentu. Selain itu, keterbatasan ruang tunggu pasien dan kepadatan antrean juga menjadi faktor yang mempengaruhi kenyamanan pasien selama menerima pelayanan kesehatan (Bustami, 2018).

Hasil wawancara dengan tenaga kesehatan menunjukkan bahwa kendala lain yang sering dihadapi adalah keterlambatan kedatangan pasien maupun dokter sehingga mempengaruhi jadwal pelayanan yang telah ditentukan. Selain itu, adanya pasien yang belum memahami alur pelayanan rawat jalan juga menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efektif. Kurangnya pemahaman pasien mengenai sistem pelayanan rumah sakit dapat menghambat kelancaran proses administrasi dan pemeriksaan medis (Moleong, 2018).

Dalam aspek teknologi informasi, kendala yang ditemukan adalah gangguan sistem jaringan dan keterbatasan kemampuan sebagian petugas

dalam mengoperasikan sistem digital pelayanan. Meskipun digitalisasi pelayanan memberikan banyak manfaat, implementasi teknologi informasi tetap membutuhkan kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia yang memadai agar pelayanan dapat berjalan optimal (Handayani, 2021).

Upaya Peningkatan Efektivitas Pelayanan

Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan rawat jalan, rumah sakit melakukan evaluasi pelayanan secara rutin melalui monitoring waktu tunggu pasien dan survei kepuasan pasien. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui kelemahan pelayanan yang perlu diperbaiki serta sebagai dasar dalam pengambilan keputusan manajemen rumah sakit. Evaluasi pelayanan merupakan bagian penting dalam manajemen mutu pelayanan kesehatan agar rumah sakit mampu mempertahankan kualitas pelayanan secara berkelanjutan (Aditama, 2017).

Rumah sakit juga melakukan penguatan konsep *patient centered care* dalam pelayanan rawat jalan. Tenaga kesehatan diarahkan untuk memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Pendekatan pelayanan yang berfokus pada pasien dinilai mampu meningkatkan kepuasan pasien serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan kesehatan (Kotler & Keller, 2016).

Selain itu, pihak manajemen rumah sakit berupaya meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan melalui pelatihan dan pembinaan secara berkala. Pengembangan kompetensi SDM dilakukan agar tenaga kesehatan mampu mengikuti perkembangan teknologi dan sistem pelayanan kesehatan modern. Kualitas sumber daya manusia yang baik akan berdampak positif terhadap mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan (Hasibuan, 2019).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi manajemen pelayanan rawat jalan yang diterapkan rumah sakit memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan. Hal tersebut terlihat dari meningkatnya koordinasi pelayanan, berkurangnya waktu tunggu pasien, serta meningkatnya kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Dengan demikian, penerapan strategi manajemen yang tepat menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan rawat jalan di rumah sakit (David & David, 2020).

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi manajemen pelayanan rawat jalan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan rumah sakit di RS Permata Cirebon, dapat disimpulkan bahwa pelayanan rawat jalan memiliki peran penting dalam menunjang mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Strategi manajemen yang diterapkan rumah sakit meliputi optimalisasi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan koordinasi antar unit pelayanan, serta evaluasi pelayanan secara berkala.

Strategi tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat alur pelayanan pasien, dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem antrean elektronik, digitalisasi pelayanan, serta pembagian tugas tenaga kesehatan secara jelas mampu membantu meningkatkan efektivitas pelayanan rawat jalan. Selain itu, koordinasi yang baik antar tenaga kesehatan dan evaluasi mutu pelayanan secara rutin juga menjadi faktor pendukung dalam menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Upaya tersebut memberikan dampak positif terhadap penurunan waktu tunggu pasien dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Meskipun demikian, pelayanan rawat jalan masih menghadapi beberapa kendala, seperti tingginya jumlah kunjungan pasien, keterbatasan tenaga kesehatan, kepadatan antrean, serta hambatan teknis pada sistem informasi pelayanan. Kendala tersebut dapat mempengaruhi kelancaran pelayanan dan kenyamanan pasien apabila tidak ditangani secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dan pengembangan sistem pelayanan secara berkelanjutan agar efektivitas pelayanan rumah sakit dapat terus meningkat.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa strategi manajemen pelayanan rawat jalan memiliki pengaruh penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan rumah sakit. Penerapan manajemen strategik yang tepat dapat membantu rumah sakit dalam meningkatkan mutu

pelayanan, memperkuat kepuasan pasien, serta meningkatkan daya saing rumah sakit di tengah perkembangan layanan kesehatan yang semakin kompetitif

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. Y. (2017). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bustami. (2018). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Creswell, J. W. (2017). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- David, F. R., & David, F. R. (2020). *Manajemen Strategik: Suatu Pendekatan Keunggulan Bersaing*. Jakarta: Salemba Empat.
- Handayani, P. W. (2021). *Transformasi Digital Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. California: Sage Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). California: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2019). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.