

*QUALITY OF SERVICE ON PATIENT SATISFACTION AT
SELASIH HOSPITAL PELALAWAN REGENCY*

**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI RUMAH SAKIT SELASIH KABUPATEN PELALAWAN**

Mey Sarah Azhari ¹⁾, Lilik Istikhairyah ²⁾

¹²⁾ STIKes Awal Bros Pekanbaru

e-mail : meysarahazhari2000@gmail.com

ABSTRACT

Health services are an integral part of hospitals, which have a very strategic position in an effort to improve the quality of service for consumers who come to the hospital. The purpose of this systematic review was to describe the relationship between caring and therapeutic communication with service quality in hospitals. The method used by searching the article database consists of quantitative studies collected from the 2015-2020 scholar base database. The results show that caring is good so that patients feel satisfied and good therapeutic communication so that patients feel satisfied with the quality provided in health services. The conclusion that the quality of health services has an influence on the frequency of patient satisfaction levels, the better the quality of health services, the better the frequency of patient satisfaction levels. So, there is a significant relationship between caring and therapeutic communication with the quality of nursing services.

Keywords: *Quality, Service, Hospital, Patient Satisfaction*

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan bagian integral dari rumah sakit, yang mempunyai posisi sangat strategis dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan konsumen yang datang ke rumah sakit. Tujuan sistematik review ini dibuat adalah untuk mengetahui gambaran mengenai hubungan antara caring dan komunikasi terapeutik dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit. Metode yang digunakan dengan pencarian data base artikel terdiri dari studi kuantitatif yang dikumpulkan dari basis data base scholar terbitan tahun 2015-2020. Hasil menunjukkan bahwa caring baik sehingga pasien merasa puas dan komunikasi terapeutik baik sehingga pasien merasa puas terhadap kualitas yang diberikan dalam pelayanan kesehatan. Kesimpulan kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh terhadap frekuensi tingkat kepuasan pasien semakin baik kualitas pelayanan kesehatan maka semakin baik pula frekuensi tingkat kepuasan pasien. Maka, ada hubungan yang signifikan antara caring dan komunikasi terapeutik dengan kualitas pelayanan keperawatan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Pasien baru akan merasa puas jika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapan yang merupakan konsep dari kepuasan⁵. Penurunan jumlah kunjungan dapat berkaitan dengan kepuasan pasien, karena jika pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan memilih untuk terus menggunakan pelayanan kesehatan tersebut, namun jika harapan pasien tidak sesuai dengan kenyataan maka pasien akan memilih untuk menggunakan pelayanan kesehatan yang lain. Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan suatu fenomena unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan. Untuk mengatasi perbedaan dipakai suatu pedoman yaitu hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan (Azwar, dalam Agus 2011). Pengukuran kualitas jasa model service quality didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan serta gap diantara keduanya pada 5 dimensi kualitas jasa (keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, berwujud). Kelima dimensi tersebut dijabarkan secara rinci untuk variabel harapan dan variabel persepsi yang disusun dalam pertanyaan berdasarkan bobot dalam skala Likert (Supranto, Aprilia, dalam Agus 2011).

1. Tangibles (bukti fisik); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana

komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung atau wujud merupakan satu

indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat dilihat.

2. Reliability (kepercayaan); merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan, yang meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

3. Responsiveness (daya tanggap); yaitu sikap tanggap pegawai atau karyawan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan tepat.

4. Assurance (jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai atau karyawan.

5. Empathy (empati); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

Dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, penelitian ini akan menggunakan kelima dimensi tersebut, karena peneliti akan melakukan kajian mengenai bagaimana kualitas pelayanan rumah sakit negeri X dan kualitas pelayanan rumah sakit swasta X di Kota Pekanbaru.

Kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan merupakan perbandingan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Bila hasilnya mendekati satu maka masyarakat akan puas, begitu juga sebaliknya bila harganya jauh lebih kecil dari satu maka masyarakat semakin tidak puas. Idealnya adalah melebihi satu yang berarti bahwa jasa layanan yang diberikan melebihi harapan, atau ada harapan yang tidak diduga

(antisipasi) yang dipuaskan. Bila hal ini tercapai maka masyarakat akan sangat puas terhadap layanan yang diterima. Secara teoritis, definisi di atas dapatlah diartikan, bahwa semakin tinggi selisih antara kebutuhan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai keinginan pasien dengan pelayanan yang telah diterimanya, maka akan terjadi rasa ketidakpuasan pasien.

Rumah sakit adalah salah satu sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Menurut American Hospital Association rumah sakit adalah suatu organisasi melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran.

METODE

Metode yang digunakan dalam penulisan literatur review ini yaitu observasi dan dokumentasi. Observasi yaitu berupa melakukan studi pendahuluan terhadap rumah sakit dan dokumentasi dengan cara mencari beberapa jurnal dan buku terkait literature review ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data skunder di atas jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama 3 tahun belakangan ini pada tahun 2019 sampai 2021 mengalami flukutasi yang mana flukutasi ini peningkatan dan penurunan dalam jumlah kunjungan. Pada pasien rawat jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan yang mana jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2019 sebanyak 13.254 kunjungan pasien. Sedangkan pada tahun

2020 mengalami peningkatan sebanyak 52.719 kunjungan pasien. Sedangkan pada tahun 2021 mengalami penurunan terhadap kunjungan pasien dengan jumlah 26.656 kunjungan pasien.

Oleh karena itu berdasarkan wawancara terbatas dengan 10 orang pasien di dapatkan informasi bahwa 5 orang mengatakan fasilitas yang ada kurang memadai dan tidak layak, 3 orang mengatakan petugas kurang ramah, 2 orang mengatakan bahwa waktu tunggu sangat lama.

RS Selasih Kabupaten Pelalawan adalah suatu yang bergerak di bidang jasa kesehatan yang mempunyai peranan penting untuk meningkatkan suatu kualitas kesehatan untuk masyarakat. Yang harus dilakukan pihak rumah sakit adalah memberikan suatu pelayanan yang terbaik bagi para pasien. Dari observasi awal terindikasi bahwa di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan terjadi beberapa fenomena masalah seperti fasilitas yang kurang memadai seperti kurangnya tempat duduk, Toilet kurang bersih, petugas yang kurang ramah, pelayanan terhadap antrian untuk pasien poli umum lumayan lama, dari segi pendaftaran, pemeriksaan dan pengambilan obat di akibatkan kurangnya tenaga kesehatan seperti kurangnya dokter spesialis.

Dari fenomena masalah di atas menunjukkan kualitas pelayanan yang di berikan oleh petugas kesehatan terutama di rawat jalan RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan ini kurang terlaksana dengan baik yang dimana petugas kesehatana di harapkan mampu mengidentifikasi apa yang akan menjadi harapan terhadap pasien ketika mendapatkan satu pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil literatur riviuw kualitas pelayanan ini sangat berpengaruh terhadap

kepuasan pasien, yang mana kualitas ini amatlah penting di dalam rumah sakit mana pun.

SARAN

Berdasarkan latar belakang dan pembahasan yang sudah di jelaskan Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan.

PUSTAKA

Nova, Fitra R. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Surakarta: Universitas Sebelas Maret. Fakultas Ekonomi

Sugiyono , 2009. Statistik Untuk Penelitian . Alfabeta, Bandung .

Tjiptono, F. 2000. Total Quality Management, Edisi Revisi, Andi, Offset, Yogyakarta

Utama, S. 2005. Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit. Jurnal Manajemen Kesehatan.

Wahyuni, D.D. (2013). Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember. Skripsi. Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Jember. (Tidak dipublikasikan). Pohan, Imbalo S.. (2007). Jaminan Mutu Layanan