



Mutu dan kepuasan terhadap pasien

Melita Karunia Keperawatan¹, Nurul Azizah Keperawatan², Oktaviana Rahayu Keperawatan³, Putri Sovia Melati Keperawatan⁴, Aris Prio Agus Santoso Keperawatan⁵

¹²³⁴⁵ Universitas Duta Bangsa Surakarta, Surakarta, Jawa Tengah, Indonesia

Email: oktavianarahayu613@gmail.com

Article Info

Article history:

Accepted March, 2021

Revised March, 2021

Received Sep 2022

Keywords:

Mutu

Kepuasan terhadap pasien

ABSTRACT

Mutu dan kepuasan pasien adalah salah satu faktor yang membuat pasien untuk datang kembali berobat karena perasaan puas yang diterimanya atau bahkan tidak akan pernah datang lagi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan berdasarkan harapan dan persepsi pasien. Disain digunakan adalah deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Penelitian ini akan mengukur kesenjangan (gap) antara pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit / puskesmas terhadap pasien itu sendiri. Dari pengukuran tersebut akan diketahui tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan keperawatan yang diberikan oleh rumah sakit/ puskesmas tersebut. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pasien puas terhadap mutu pelayanan keperawatan pada dimensi, reliability assurance dan empathy, dan tidak puas pada dimensi tanggible dan responsiveness. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan yang diberikan Rumah sakit/puskesmas telah memenuhi harapan pelanggan, diharapkan kepada perawat terus memberikan pelayanan yang baik sehingga meningkatkan citra positif rumah sakit/puskesmas. Kepuasan pasien merupakan tingkat keunggulan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien yang diberikan oleh tenaga medis, paramedis, dan penunjang medis. Keunggulan pelayanan kesehatan yang diberikan meliputi aspek reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible. Sedangkan kepuasan merupakan respon atau tingkat perasaan (senang atau kecewa) pasien yang diperoleh setelah pasien menerima produk jasa layanan kesehatan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan kebutuhan dan harapan pasien. Jadi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima oleh pasien akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Jika mutu kepuasan pasien yang diberikan bagus maka pasien akan merasakan kepuasan, sebaliknya jika pelayanan diberikan pada pasien buruk maka pasien akan kecewa karena mereka tidak mendapatkan apa yang dibutuhkan atau tidak sesuai dengan harapan mereka. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Mutu dan kepuasan terhadap pasien akan mempengaruhi kondisi kepuasan pasien itu sendiri. Pada akhirnya disarankan kepada pihak rumah sakit/puskesmas supaya tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik agar kepuasan pasien dapat terwujud dengan lebih baik.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Melita Karunia, Nurul Azizah, Oktaviana Rahayu, Putri Sovia Melati, Aris Prio Agus Santoso

Universitas Duta Bangsa Surakarta,

Surakarta, Jawa Tengah

Indonesia

Email: oktavianarahayu613@gmail.com

1. INTRODUCTION

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2007 ; Pohan, 2007).

Tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu semakin berkembang sejalan dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan pendapatan masyarakat, strategi untuk menghasilkan produk dan

jasa pelayanan kesehatan yang membutuhkan sumber daya manusia yang terampil, mempunyai motivasi tinggi dan loyal pada pembangunan mutu institusi. Dalam buku ini di bahas tentang: mutu pelayanan kesehatan rumah sakit, perencanaan mutu, budaya kerja dan keterampilan, pelayanan kesehatan sebagai jasa.

Mutu Pelayanan kesehatan yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata rata penduduk,serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan.

Mutu adalah tingkat kualitas pelayanan. Dan menurut JCAHO(1993),mutu pelayanan kesehatan adalah ditingkatkannya kesehatan pasien mendekati hasil yang diharapkan dan mengurangi faktor-faktor yang tidak diinginkan.

Pelayanan Kesehatan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Hal ini telah disadari sejak berabad-abad yang lalu, dari bentuk pelayanan kesehatan oleh murid-murid Aesculaipius yang dikenal dengan persaudaraan Aescupapiad di Yunani, yang merupakan kumpulan para ahli kedokteran modern pada zamannya dengan Aesculapius sebagai maha gurunya.

Saat ini mutu layanan kesehatan merupakan focus utama bagi masyarakat. Kesadaran dan kepedulian terhadap mutu memang semakin meningkat. Hal-hal yang berkaitan dengan mutu saat ini antara lain: kepercayaan bahwa sesuatu yang bermutu pastilah merupakan hal yang bersifat luks, mewah, dan mahal. Mutu juga dianggap sesuatu hal yang bersifat abstrak sehingga tidak dapat diukur. Upaya peningkatan mutu memerlukan biaya yang cukup mahal.

Mutu jasa pelayanan kesehatan adalah perpaduan sifat-sifat dan karakteristik produk atau jasa yang bisa memenuhi kebutuhan pasien. Mutu pelayanan kesehatan puskesmas sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut termasuk sumber daya manusia agar pelayanan kesehatan yang bermutu dapat dirasakan oleh semua masyarakat. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatkan setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Menurut Kotler dan Armstrong (2001:9) Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Maka dari itu, Untuk bisa berkembang dengan baik, rumah sakit harus memperhatikan kepuasan pelanggan. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta nilai kualitas sangat ditentukan oleh tingkat kepentingan maupun kepuasan pelanggan sebagai pemakainya. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya konsumen bahkan hilang karena konsumen berpindah ke perusahaan yang lain baik dalam bidang penjualan barang maupun Jasa yang lain. Hal ini merupakan tantangan besar bagi perusahaan dalam membangun citra perusahaan yang tidak hanya mampu membuat dan membangun tapi juga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif yang merupakan metode riset yang bersifat deskriptif dan analitis mengenai *Mutu Pelayanan Kesehatan* Hasil penelitian yang ditonjolkan adalah prosesnya. Terkait dengan landasan teori yang dapat digunakan adalah rasa subjektifitas dari penelitian ini. Melihat dari kondisi dan situasi dari subjek pelayanan kesehatan di Indonesia maka penulis kerena ditulis berdasarkan naturalistik tersebut

3. HASIL PENELITIAN

Mutu dan kepuasan pasien

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien berdasarkan perasaannya, terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang telah menjadi bagian dari pengalaman atau yang dirasakan pasien rumah sakit; atau dapat dinyatakan sebagai cara pasien rumah sakit mengevaluasi sampai seberapa besar tingkat kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga dapat menimbulkan tingkat rasa kepuasan.



4. PEMBAHASAN

Menurut para ahli:

Pohan, 2013

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Hafizurrachman, 2004

Kepuasan pasien adalah memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki.

Tujuan mutu dan kepuasan terhadap pasien

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis besarnya hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

Indikator Mutu dan kepuasan terhadap pasien

1. kepuasan terhadap akses layanan kesehatan,
2. kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan,
3. kepuasan terhadap proses layanan kesehatan termasuk hubungan antar manusia,
4. kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan.

Ukuran Dimensi mutu kepuasan terhadap pasien

1. keandalan (reliability) Reliability adalah kemampuan Untuk Memberikan Layanan Yang Dijanjikan Dengan Segera, Akurat Dan Memuaskan
2. Daya tanggap (responsiveness)
3. Jaminan (assurance)
4. Perhatian (attention)
5. Bukti langsung (tangible)

Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan pasien

1. Kualitas produk atau jasa Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas.
2. Kualitas Pelayanan Memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Faktor emosional Pasien yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal ini pasien memilih Puskesmas yang sudah mempunyai pandangan "Puskesmas sudah memiliki mutu yg bagus, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga,
Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan Puskesmas yang berkualitas berharga murah tetapi tetap memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.
5. Biaya
Mendapatkan produk atau jasa, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

Rumus Kepuasan Pasien

- Performance < Expectation.
Jika kinerja pelayanan kesehatan lebih jelek daripada apa yang diharapkan para pengguna, kinerja pelayanan kesehatan akan dipandang jelek oleh penggunanya, karena tidak sesuai dengan harapan pengguna sebelum menerima pelayanan kesehatan. Hasilnya, pengguna pelayanan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima.
- Performance = Expectation.
Jika kinerja pelayanan kesehatan sama dengan harapan para penggunanya, pengguna layanan kesehatan akan menerima kinerja pelayanan jasa dengan baik. Pelayanan yang diterima sesuai apa yang diharapkan penggunanya. Hasilnya, para pengguna pelayanan merasa puas dengan layanan yang diterima
- Performance > Expectation.
Bila kinerja layanan kesehatan lebih tinggi dari apa yang diharapkan pengguna, pengguna akan menerima layanan yang melebihi harapannya. Hasilnya, para pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan kesehatan yang diterima.

Penyelesaian Masalah Ketidakpuasan pasien

Hubungan pasien dan SPK (Sarana Pelayanan Kesehatan) adalah suatu hubungan sederajat berupa perikatan ikhtiar dengan masing-masing memiliki hak dan kewajibannya. Karena pengobatan merupakan suatu ikhtiar, SPK tidak bisa menjanjikan kesembuhan, melainkan memberikan usaha maksimal sesuai dengan standar pelayanan untuk kesembuhan pasien. Pasien sebaiknya mengerti bahwa haknya adalah mendapat penjelasan secara lengkap mengenai penyakit, pemeriksaan, pengobatan, efek samping, risiko, komplikasi, sampai alternatif pengobatannya. Pasien juga berhak untuk menolak pemeriksaan/pengobatan dan meminta pendapat dokter lain. Selain itu, isi rekam medik atau catatan kesehatan adalah milik pasien sehingga berhak untuk meminta salinannya. Pasien memiliki kewajiban untuk memberikan informasi selengkap-lengkapnyanya, mematuhi nasihat/anjuran pengobatan, mematuhi peraturan yang ada di SPK, dan membayar semua biaya pelayanan kesehatan yang telah diberikan. Di pihak lain, SPK wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar dan kebutuhan medis pasien, merujuk ke tempat yang lebih mampu jika tidak sanggup menangani pasien, dan merahasiakan rekam medik. SPK pun berhak menerima pembayaran atas jasa layanan kesehatan yang diberikannya kepada pasien.

5. KESIMPULAN

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Adapun teknik untuk menentukan kepuasan pasien dipergunakan analisis korelasi. Kategori tingkat kepuasan menurut Arikunto (2008) berdasar nilai korelasi. Nilai korelasi diperoleh dari nilai tingkat kepuasan pasien yaitu dengan membandingkan nilai rerata skor kinerja /kenyataan dengan nilai skor kepentingan /harapan (Harianto, dkk, 2005)

Pelayanan kesehatan perlu Ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang Sesuai dengan standar dengan pemanfaatan Sumber daya, serta diselenggarakan secara Aman dan memuaskan sesuai dengan norma Dan etika yang baik. Kepuasan adalah perasaan senang Seseorang yang berasal dari perbandingan

Kepuasan pasien ini dapat Tercipta melalui pelayanan yang baik oleh Para tenaga medis yang ada di instansi Kesehatan.

6. PENGAKUAN

Penulis berterima kasih kepada Journal Complementary Of Health atas diberikannya kesempatan kepada penulis untuk mempublikasikan hasil penelitian ini.

7. DAFTAR PUSTAKA

Suaib. (2013). Mutu dan kepuasan terhadap pasien.

<https://media.neliti.com>

<https://ejournal.stikstellamarismks.ac.id>

<https://librepo.stikesnas.ac.id/143/1/KTI.pdf>

<https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/87595?show=full>

<http://repository.unimus.ac.id/1700/4/BAB%20II.pdf>

<https://paralegal.id/pengertian/pelayanan-keperawatan/>