



**ANALISIS MUTU PELAYANAN DALAM RANGKA PENINGKATAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RS PKU MUHAMMADIYAH CEPU**

**Irianto¹⁾, C. Sri Hartati²⁾, Soenarmi³⁾
Pascasarjana Universitas Wijaya Putra**

INFORMASI ARTIKEL

ABSTRAK

*Dikirim : 25 Maret 2020
Revisi pertama : 15 April 2020
Diterima : 20 April 2020
Tersedia online : 30 April 2020*

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Wujud Nyata, Kepercayaan, Tanggung Jawab, Jaminan, Empati, Kepuasan

Email : rianrianto0412@gmail.com

Tujuan penelitian untuk menganalisa mutu pelayanan yang terdiri dari Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan kepuasan pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Cepu. Hambatan pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan. Strategi guna mengatasi hambatan dalam pelayanan yang bisa mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan.

Jenis Penelitian menggunakan studi kasus deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan adalah Pasien yang berobat di poli rawat jalan 3 Orang, Keluarga pasien 3 Orang, Manager dan Direksi 1 orang. Teknik Analisis menggunakan model analisis interaktif.

Hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa kebersihan dan kerapihan pegawai, sudah baik, tempat parkir dan fasilitas masih perlu perbaikan atau peningkatan. penanganan masalah secara cepat dan tepat. faktor penghambat karena kurangnya dokter yang kompeten dan masih kurangnya fasilitas yang ada sehingga pasien harus dirujuk ke RS lain. Proses layanan bertele-tele. Strategi dengan memahamkan kepada semua komponen, memenuhi semua unsur-unsur yang menjadi indikator mutu pelayanan dan melakukan koordinasi maupun komunikasi mana yang sudah terpenuhi. memanfaatkan faktor pendorong selalu diupayakan untuk dijalankan.

PENDAHULUAN

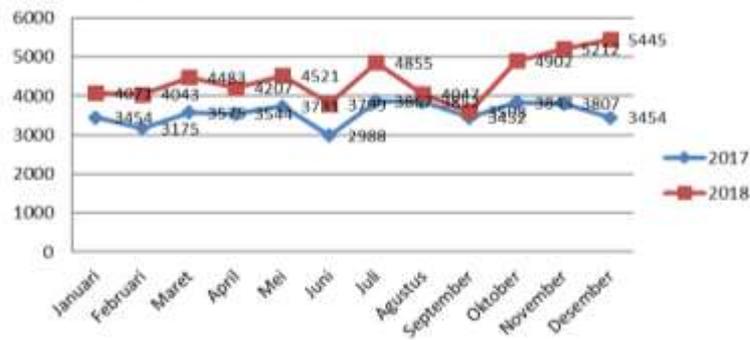
Latar Belakang

Setiap manusia tidak akan bisa melakukan aktivitas sehari-hari dengan lancar apabila tidak memiliki kesehatan yang memadai. Pada beberapa daerah yang sudah menerapkan kemajuan sistem teknologi dan informasi, pelayanan kesehatan tidak hanya dituntut untuk merata saja, tetapi saat ini sudah mulai menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan. Semua ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien yang datang berobat. Pelayanan kepada pasien yang tepat, cepat, dan efektif merupakan keinginan dari setiap pasien yang datang ke rumah sakit untuk mencari kesembuhan. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu adalah salah satu rumah sakit swasta di kota Cepu, Kabupaten Blora, Jawa Tengah. Sebelum menjadi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah adalah sebuah rumah sakit bersalin dan Klinik Medis. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang di berikan apakah sudah sesuai dengan kepuasan pasien rawat jalan atau belum. Oleh karena itu, RS PKU Muhammadiyah Cepu di tuntut menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan tersebut, dengan meningkatkan mutu pelayanan agar kepuasan pasien yang datang berobat tersebut dapat meningkat. Berdasarkan kenyataan di lapangan ditemukan ada beberapa permasalahan yang muncul pada pelayanan pasien rawat jalan sehingga menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Cepu.

Terciptanya mutu layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pasien rawat jalan. Mutu layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan harmonis antara penyediaan layanan dan pasien rawat jalan, baik dalam bentuk barang maupun jasa, serta memberikan dasar yang baik agar terciptanya loyalitas pasien rawat jalan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan. Seperti hanya pada penelitian yang dilakukan oleh Rensiner, dkk (2018), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan yang meliputi keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan bukti fisik dengan kepuasan pasien. Pada penelitian tersebut mengungkapkan bahwa faktor penyebab permasalahan pada mutu pelayanan perawat, pelayanan di loket pendaftaran yang lama, keterlambatan kedatangan dokter di poliklinik dan kenyamanan di ruang tunggu. Mutu pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Lovelock dalam Tjiptono, 2016:189), mutu pelayanan itu sendiri memiliki beberapa faktor pendukung yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Emphaty* (empati), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan). Beberapa faktor pendukung mutu pelayanan tersebut juga sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Mamma, dkk. (2016) yang menyatakan bahwa daya tanggap petugas dalam pelayanan kesehatan pada dasarnya cukup tanggap, dan jaminan yang diberikan tidak diragukan lagi, serta perlengkapan dan fasilitas rumah sakit cukup memadai, begitu pula dengan empati dan keandalan petugas yang profesional sehingga pasien Askes dapat merasa cukup puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, namun masih ada sebagian pasien merasa peralatan medis yang digunakan masih kurang lengkap.

Kepuasan pasien merupakan “outcome” dari pelayanan kesehatan yang diberikan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan dalam Az-zahroh, 2017).

Gambar 1. Kunjungan Pasien Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Cepu



Berdasarkan grafik diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien meningkat dari tahun 2017 ke tahun 2018 namun hal tersebut bukan berarti pelayanan yang diberikan baik justru hal ini merupakan kondisi yang bisa menimbulkan masalah apabila semakin banyak tuntutan dari pasien. Salah satu hal yang dapat menjadi tuntutan dari masyarakat adalah ketersediaan ruangan yang memadai misalnya ruang pendaftaran, ruang pemeriksaan, ruang pengambilan obat, ruang pembayaran, dan ruang tunggu. Seringkali ketidaktersediaan ruangan yang memadai bisa menjadi salah satu penyebab ketidakpuasan pasien yang berobat. Oleh karena itu diperlukan upaya RS untuk mengatasi hal tersebut.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana mutu pelayanan yang terdiri dari *Tangibles* (wujud nyata), *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (tanggung jawab), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan kepuasan pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Cepu?
2. Bagaimana hambatan dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada pasien yang terdiri dari *Tangibles* (wujud nyata), *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (tanggung jawab), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) di Poli Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Cepu?
3. Bagaimana strategi untuk mengatasi hambatan dalam memberikan pelayanan yang bermutu sehingga bisa memberikan kepuasan pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Cepu?

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa mutu pelayanan yang terdiri dari *Tangibles* (wujud nyata), *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (tanggung jawab), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan kepuasan pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Cepu
2. Untuk menganalisa hambatan-hambatan pelayanan yang seperti apa yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Cepu.
3. Untuk menganalisa strategi-strategi guna mengatasi hambatan-hambatan dalam pelayanan yang bisa mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Cepu.

KAJIAN PUSTAKA

Kesehatan

Dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 dijelaskan bahwa pengertian Kesehatan adalah “keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis”. Kesehatan seseorang tidak hanya diukur dari aspek fisik, mental, dan sosial saja, tetapi juga diukur dari produktivitasnya dalam arti mempunyai pekerjaan atau menghasilkan secara ekonomi. Bagi yang belum memasuki usia kerja, anak, dan remaja, atau bagi yang sudah tidak bekerja (pensiun) atau usia lanjut, yakni mempunyai kegiatan, misal sekolah atau kuliah bagi anak dan remaja, dan kegiatan pelayanan sosial bagi yang lanjut usia, Mamik. 2010. Kesimpulan saya bahwa kesehatan itu merupakan keadaan yang sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang diupayakan melalui tindakan menjaga, memelihara, dan meningkatkan derajat kesehatannya sehingga bisa hidup produktif dan mempunyai tenaga yang sebaik-baiknya.

Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2016). Kotler (dalam Nursalam; 2016) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pasien ialah keluaran “outcome” layanan kesehatan. Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, dalam Az-zahroh, 2017). Pendapat lain dari Endang dalam Ilhamdani 2017) bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Mutu Pelayanan Kesehatan

Menurut Renaldi, Reno dan Widodo, M. Dedi. 2018. Kaitannya dengan Mutu Pelayanan Kesehatan yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009

tentang Rumah Sakit pada BAB II Asas dan Tujuan Pasal 3 Poin C bahwa penyelenggaraan Rumah Sakit bertujuan meningkatkan mutu dan mempertahankan Standar Pelayanan Rumah Sakit dan pada BAB VIII Kewajiban dan Hak Pasal 29 Ayat 1 yaitu Poin B bahwa Rumah Sakit mempunyai kewajiban memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan Standar Pelayanan Rumah Sakit begitu pula pada poin G yaitu Rumah Sakit mempunyai kewajiban membuat, melaksanakan, dan menjaga Standar Mutu Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien, serta pada Pasal 32 Poin D yaitu setiap pasien mempunyai hak memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan Standar Profesi dan Standar Prosedur Operasional.

Pengertian mutu adalah lingkaran kesempurnaan dari penampilan sesuatu yang sedang diamati. Mutu adalah totalitas dari wujud serta ciri suatu barang atau jasa yang didalamnya terkandung pengertian rasa aman atau pemenuhan kebutuhan para pengguna (Din ISO 8402, 1986). Definisi lain dari mutu adalah sesuatu untuk menjamin pencapaian tujuan atau luaran yang diharapkan, dan harus selalu mengikuti perkembangan pengetahuan profesional terkini (*consist with current professional knowledge*).

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan dengan studi kasus deskriptif, jadi penelitian ini menjabarkan fenomena suatu pelayanan yang ada pada RS PKU Muhammadiyah Cepu di Kota Cepu Kabupaten Blora yang terkait dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Cepu. Pendekatan Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena yang terjadi di masyarakat secara mendalam dengan mengumpulkan data secara mendalam dengan lengkap.

Fokus dan Dimensi Penelitian

Fokus penelitian ini adalah pelayanan pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Cepu yang mempunyai alur mulai dari pendaftaran, pemeriksaan di poli rawat jalan, pemeriksaan penunjang (laboratorium dan radiologi), pengambilan obat sampai pembayaran di kasir.

Dimensi Penelitian mutu pelayanan pasien rawat jalan yang terdiri dari: a) *Reliability* (Keandalan) meliputi kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan, perhatian terhadap permasalahan, dan memberikan pelayanan dengan segera. b) *Responsives* (Daya tanggap) meliputi memberikan pelayanan dengan cepat, memberikan informasi yang jelas, dan keinginan pekerja untuk membantu pengunjung. c) *Assurance* (Jaminan) meliputi kemampuan pengetahuan pegawai yang memadai, keramahan dan kesopanan pegawai, keamanan taman rekreasi, dan pemberian asuransi. d) *Emphaty* (Empati) meliputi kepedulian pegawai, perhatian pegawai, dan paham terhadap keinginan pelanggan, dan e) *Tangible* (nyata) meliputi tempat yang representative, tempat Parkir yang memadai, penampilan pegawai, kebersihan, dan fasilitas yang memadai.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Poli Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Cepu yang beralamat di Jalan Ronggolawe No. 137 Cepu.

Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Dalam penelitian ini data primer menggunakan wawancara dengan narasumber atau informan.

- a. Pasien yang Berobat 3. Orang
- b. Keluarga Pasien 3. Orang
- c. Manajer Pelayanan Medis 1. Orang
- d. Direksi 1. Orang

Jadi jumlah informan dalam penelitian ini adalah 8 orang.

2. Data Sekunder

Dalam penelitian ini data sekunder didapatkan dari pihak RS PKU Muhammadiyah Cepu, semua yang terkait pelayanan poli rawat jalan, saran dan kritik yang ada di kotak saran, dan data-data lainnya yang dibutuhkan dan berhubungan dengan tema penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara akan dilakukan pada saat peneliti melakukan observasi ke lapangan. Dari wawancara mendalam, peneliti akan menggali informasi lebih jauh mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan pasien hipertensi di Poli Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Cepu.

2. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan aktivitas pengamatan terhadap suatu objek penelitian yang dilakukan secara sistematis. Observasi ini akan dilakukan dengan mengamati langsung perilaku pasien saat berobat sebagai narasumber dari penelitian ini

3. Dokumentasi

Pada penelitian ini, dokumen digunakan untuk mengumpulkan data dan dokumen penting yang erat kaitannya dengan objek penelitian dan dokumentasi selama penelitian di lapangan.

Teknik Analisa Data

Penelitian ini menggunakan model analisis interaktif, yaitu data yang dikumpulkan akan dianalisa melalui tiga tahap yaitu reduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan. Dalam model ini dilakukan suatu proses siklus antar tahap-tahap sehingga data yang terkumpul akan berhubungan dengan satu sama lain dan benar-benar data yang mendukung penyusunan laporan penelitian. Teknik analisis data ini mengacu pada konsep umum yang diutarakan oleh Haberman (dalam Bungin, 2012,

69-70) yaitu meliputi : 1) Reduksi Data, 2) Penyajian Data, dan 3) Penarikan Kesimpulan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Mutu pelayanan di RS PKU Muhammadiyah Cepu merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pasien. Mutu pelayanan ini berkaitan dengan bagaimana RS PKU Muhammadiyah Cepu memberikan pelayanan terhadap pasien yang berdasarkan tugas, fungsi dan kebijakan yang berlaku sehingga dalam memberikan pelayanan dapat menghasilkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Mutu pelayanan dalam penelitian ini berfokus pada pelayanan pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Cepu yang mempunyai alur mulai dari pendaftaran, pemeriksaan di poli rawat jalan, pemeriksaan penunjang (laboratorium dan radiologi), pengambilan obat sampai pembayaran di kasir. terdiri dari beberapa faktor yang terdiri diantara yaitu. *Tangible* (nyata), *Reliability* (Keandalan), *Responsives* (Daya tanggap), *Emphaty* (Empati) dan *Assurance* (Jaminan).

***Tangible* (Bukti Fisik, Nyata)**

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa *Tangibles* (bukti fisik) dari segi kebersihan dan kerapihan pegawai, di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu sudah baik. Kebersihan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu dinilai cukup baik karena pasien merasa puas saat pelayanan berlangsung meskipun pada saat menunggu antrian. Selain kebersihan, hal yang akan menunjang pelayanan adalah kerapian pemberi pelayanan, hal ini akan menjadi perhatian oleh pasien. Selain itu, bukti fisik yang lebih sering diperhatikan dan pertama kali mendapat penilaian dari masyarakat adalah penampilan dari petugas dalam menjalankan tugas kesehariannya mencerminkan kedisiplinan serta kualitas yang dimiliki. Dari pendapat pasien tersebut kerapihan pegawai di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu sudah baik.

Kemudian jika dilihat dari segi tempat parkir dan fasilitas yang ada di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu masih perlu perbaikan atau peningkatan pada ketersediaan tempat parkir baik untuk kendaraan roda 4 maupun roda 2, petugas parkir juga hanya sebatas memberikan karcis dan tidak ada petugas yang mengatur tempat parkir.

***Reliability* (Keandalan)**

Pada penelitian ini *Reliability* (keandalan) dilihat dari keramahan, sopan, dan santun para pegawai Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu dalam memberikan layanan dan menanggapi permasalahan yang ada. Keandalan pemberi layanan akan membawa rasa kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dalam kaitannya dengan penanganan masalah secara cepat dan tepat. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu yang termasuk kategori bidang jasa pelayanan kesehatan membutuhkan pegawai yang memiliki kehandalan dalam pelaksanaan tugasnya agar mampu memberi kepuasan kepada masyarakat. *Reliability* (keandalan) dari segi keramahan, sopan, dan santun para pegawai Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu

dalam memberikan layanan dan menanggapi permasalahan pasien sudah dilayani dengan baik akan tetapi masih perlu beberapa catatan untuk keramahan dari pihak security dan petugas yang memberikan pelayanan tidak memihak pada pasien yang sudah dikenal saja akan tetapi pemberian pelayanan yang terbaik harus diberikan kepada semua pasien yang datang.

Responsives (Daya Tanggap)

Pada penelitian ini. *Responsiveness* (daya tanggap) dilihat dari kecepatan dan ketanggapan pelayanan para pegawai Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu berkaitan dengan kejelasan pemberian informasi, dan keinginan pegawai untuk membantu pasien. Daya tanggap sangat dibutuhkan dalam memberikan layanan karena keberadaan pemberi layanan harus bisa selalu ada dan siap untuk melayani masyarakat serta merespon apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat selama mereka mendapatkan pelayanan. *Responsiveness* (daya tanggap) dari segi kecepatan dan ketanggapan pelayanan para pegawai dengan kejelasan pemberian informasi, dan keinginan pegawai untuk membantu pasien sudah baik, pasien yang datang langsung ditangani, Petugas informasi juga dapat merespon cepat saat ada pertanyaan dan dapat menjelaskan, ketika pasien tidak tahu informasi tentang jadwal dokter. Meskipun ada beberapa petugas yang perilakunya masih kurang sopan tapi secara keseluruhan sudah baik.

Emphaty (Empati)

Empati merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi dari petugas yang diberikan kepada pasien yang datang dengan berusaha memahami keinginan yang diharapkan serta menyelesaikan masalah yang dimiliki oleh pasien. Petugas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu sudah dapat mempunyai perhatian terhadap pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan. Sehingga pasien dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan, oleh karena itu perlu ditingkatkan lagi konsistensinya dalam memberikan pelayanan. Kepedulian petugas juga masih perlu ditingkatkan lagi dalam perhatiannya kepada pasien dan tidak asik sendiri dengan kegiatannya, skali-kali perlu juga dalam perhatiannya kepada pasien.

Assurance (Jaminan)

Assurance (jaminan) perilaku para karyawan di RS PKU Muhammadiyah Cepu yang mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan di di RS PKU Muhammadiyah Cepu dan bisa menciptakan rasa aman bagi para pasiennya. Untuk Keamanan dan kenyamanan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu sudah baik selama ini tidak pernah merasa kehilangan kalo kenyamanan sudah cukup tidak ada masalah yang begitu berarti selama ini, mungkin di bagian tempat parkir yang keamanannya perlu untuk ditingkatkan, dan untuk kenyamanan mungkin masih perlu untuk perhatian lagi terutama pada di hari-hari tertentu yang memiliki antrian Panjang.

Faktor Penghambat

Pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Cepu dikatakan kurang baik karena kurangnya dokter – dokter yang kompeten lebih khususnya untuk kasus – kasus

yang berat ditambah masih kurangnya fasilitas yang ada di RS PKU Muhammadiyah Cepu sehingga pasien harus dirujuk ke rumah sakit lain. Belum semua dokter – dokter di lini depan (dokter jaga IGD) mampu menangani kasus – kasus kegawatan yang berat sehingga kurang bisa maksimal dalam menangani pasien – pasien yang datang ke IGD dengan kasus – kasus yang agak sulit atau berat.

Strategi RS PKU Muhammadiyah Cepu sebagai faktor Pendorong dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan untuk Kepuasan pasien

Strategi RS PKU Muhammadiyah Cepu Strategi untuk memenuhi indikator mutu pelayanan RS PKU Muhammadiyah Cepu sebagai berikut : 1) Pergeseran masyarakat konsumen pengguna layanan di RS PKU Muhammadiyah Cepu adalah sebagai akibat dari peningkatan pengetahuan dan kesadaran konsumen terhadap peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, dan upaya pengobatan. Akibatnya, kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan akan meningkat sehingga harapannya jumlah kunjungan pasien yang berobat ke RS PKU Muhammadiyah Cepu juga lebih meningkat. 2) Pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi baru tentunya akan berdampak terhadap peningkatan pelayanan kesehatan karena adanya peralatan kedokteran yang lebih canggih dan memadai walau disisi lain juga berdampak pada beberapa hal. 3) Pengembangan tingkat ekonomi masyarakat tentunya mempunyai dampak terhadap pilihannya ke rumah sakit mana mereka ingin berobat. 4) Sebagai masyarakat yang sadar akan haknya tidak mendapat pelayanan kesehatan dan pengobatan, isu etika dan hukum semakin meningkat ketika mereka menerima pelayanan kesehatan. Dengan demikian, pelayanan kesehatan yang kurang memadai dan kurang manusiawi maka persoalan hukum kerap akan membayangkannya. 5) Kebijakan pemerintah tentang program JKN BJS di mana dalam hal ini pemerintah mewajibkan masyarakat untuk mengikuti prgram tersebut dalam upaya berobat ke rumah sakit. Oleh karena itu, RS PKU Muhammadiyah Cepu berusaha bekerja sama dengan BPJS dalam memberikan pelayanan masyarakat yang ikut program BPJS.

Pembahasan Hasil Penelitian

Tangibles (bukti fisik) dari segi kebersihan dan kerapihan pegawai, di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu sudah baik. Kebersihan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu dinilai cukup baik karena pasien merasa puas saat pelayanan berlangsung meskipun pada saat menunggu antrian. Selain kebersihan, hal yang akan menunjang pelayanan adalah kerapihan pemberi pelayanan, hal ini akan menjadi perhatian oleh pasien Selain itu, bukti fisik yang lebih sering diperhatikan dan pertama kali mendapat penilaian dari masyarakat adalah penampilan dari petugas dalam menjalankan tugas kesehariannya mencerminkan kedisiplinan serta kualitas yang dimiliki. Dari pendapat pasien tersebut kerapihan pegawai di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu sudah baik. Dari hasil tersebut juga menunjukkan *Tangibles* (bukti fisik) dari segi tempat parkir dan fasilitas yang ada di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu masih perlu perbaikan atau peningkatan pada ketersediaan tempat parkir baik untuk kendaraan roda 4 maupun roda 2, petugas parkir juga hanya sebatas memberikan karcis dan tidak ada petugas yang mengatur tempat parkir Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Renaldi dan Widodo

(2018) bahwasanya memang benar sarana dan prasarana di Poli Umum masih belum memadai seperti: kursi diruang tunggu yang tidak mencukupi, fasilitas diruang tunggu yang tidak ada, dan alat kesehatan yang tidak lengkap.

Kendala pemberi layanan akan membawa rasa kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dalam kaitannya dengan penanganan masalah secara cepat dan tepat. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu yang termasuk kategori bidang jasa pelayanan kesehatan membutuhkan pegawai yang memiliki kehandalan dalam pelaksanaan tugasnya agar mampu memberi kepuasan kepada masyarakat. *Reliability* (keandalan) dari segi keramahan, sopan, dan santun para pegawai Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu dalam memberikan layanan dan menanggapi permasalahan pasien sudah dilayani dengan baik akan tetapi masih perlu beberapa catatan untuk keramahan dari pihak security dan petugas yang memberikan pelayanan tidak memihak pada pasien yang sudah dikenal saja akan tetapi pemberian pelayan yang terbaik harus diberikan kepada semua pasien yang datang. Seperti pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Renaldi dan Widodo (2018) petugas harus di panggil terlebih dahulu di karenakan petugas kesehatan tidak berada di ruangan dan ada juga yang datang terlambat tidak sesuai dengan jam pelayanan.

Daya tanggap sangat dibutuhkan dalam memberikan layanan karena keberadaan pemberi layanan harus bisa selalu ada dan siap untuk melayani masyarakat serta merespon apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat selama mereka mendapatkan pelayanan. *Responsiveness* (daya tanggap) dari segi kecepatan dan ketanggapan pelayanan para pegawai dengan kejelasan pemberian informasi, dan keinginan pegawai untuk membantu pasien sudah baik, pasien yang datang langsung ditangani, Petugas informasi juga dapat merespon cepat saat ada pertanyaan dan dapat menjelaskan , ketika pasien tidak tahu informasi tentang jadwal dokter. Meskipun ada beberapa petugas yang perilakunya masih kurang sopan tapi secara keseluruhan sudah baik. Seperti pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Renaldi dan Widodo (2018) respon petugas kesehatan sudah baik dan sesuai dengan apa yang di inginkan oleh pasien.

Empati merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi dari petugas yang diberikan kepada pasien yang datang dengan berusaha memahami keinginan yang diharapkan serta menyelesaikan masalah yang dimiliki oleh pasien. Petugas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu sudah dapat mempunyai perhatian terhadap pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan. Sehingga pasien dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan, oleh karena itu perlu ditingkatkan lagi konsistensinya dalam memberikan pelayanan. Kepedulian petugas juga masih perlu ditingkatkan lagi dalam perhatiannya kepada pasien dan tidak asik sendiri dengan kegiatannya, skali-kali perlu juga dalam perhatiannya kepada pasien. Seperti pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Mamma, dkk. (2016) yang menyatakan bahwa Petugas kesehatan dapat berempati terhadap pasien Askes, hal tersebut dapat dilihat dari keramahan dan kesabaran petugas dalam melayani pasien, serta adanya interksi yang baik yang diberikan petugas terhadap pasien Askes, sehingga secara menyeluruh pasien merasa puas terhadap setiap yang diberikan/diperlihatkan petugas

Keamanan dan kenyamanan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu sudah baik selama ini tidak pernah merasa kehilangan kalo kenyamanan sudah cukup tidak

ada masalah yang begitu berarti selama ini, mungkin di bagian tempat parkir yang keamanannya perlu untuk ditingkatkan, dan untuk kenyamanan mungkin masih perlu untuk perhatian lagi terutama pada di hari-hari tertentu yang memiliki antrian Panjang. Seperti pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Mamma, dkk. (2016) yang menyatakan bahwa Pasien Askes merasa bahwa Jaminan pelayanan petugas terhadap pelayanan kesehatan tidak diragukan lagi karena keramahan dan sifat petugas yang dapat dipercaya, sehingga pasien merasa sangat puas.

Adapun penjelasan dari faktor yang menjadi penghambat dalam meningkatkan mutu pelayanan di RS PKU Muhammadiyah Cepu dikatakan kurang baik karena kurangnya dokter – dokter yang kompeten lebih khususnya untuk kasus – kasus yang berat ditambah masih kurangnya fasilitas yang ada di RS PKU Muhammadiyah Cepu sehingga pasien harus dirujuk ke rumah sakit lain. Belum semua dokter – dokter di lini depan (dokter jaga IGD) mampu menangani kasus – kasus kegawatan yang berat sehingga kurang bisa maksimal dalam menangani pasien – pasien yang datang ke IGD dengan kasus – kasus yang agak sulit atau berat. Proses layanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Cepu dirasakan garing/ bertele – tele. Hal ini bisa terjadi dikarenakan banyaknya jumlah kunjungan pasien yang berobat tidak sebanding dengan tenaga jumlah dokter atau petugas lainnya. Kondisi seperti inilah yang bisa menyebabkan proses layanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Cepu terkesan ribet. Sehingga pasien – pasien harus berebut untuk bisa didaftar dan diperiksa oleh dokter pada hari tersebut.

Sistem pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Cepu saat ini kurang mendukung dikarenakan kurangnya fasilitas fisik yang berupa ruangan berupa poli untuk pasien rawat jalan dan lingkungan layanan kesehatan dibagian poli rawat jalan juga kurang nyaman. Hal ini disebabkan karena luasan ruangan poli jalan masih kurang memadai untuk menampung banyaknya jumlah pasien yang mau berobat. Pendaftaran pasien masih on side belum bisa pakai sistem online ditambah jumlah tenaga pendaftaran dan lainnya juga masih kurang, sehingga terjadilah penumpukan pasien yang daftar di bagian pendaftaran. Selain itu, waktu tunggu pasien untuk menunggu giliran dirasa cukup lama sehingga menyebabkan pasien jenuh dan capek. Tidak adanya pemanfaatan waktu selama menunggu dan kurangnya kepedulian atau perhatian dari petugas RS PKU Muhammadiyah Cepu atas kondisi situasi yang kurang nyaman bagi pasien dan keluarganya, ini juga merupakan masalah yang harus dipecahkan atau dicari solusinya. Tahapan – tahapan yang sesuai dengan alur pemeriksaan pasien rawat jalan juga sering kali membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga hal ini semakin menambah pasien dan keluarganya merasa jenuh dan capek.

Begitu juga pada akses layanan kesehatan di RS Muhammadiyah Cepu masih kurang jelas, hal ini terutama bagi masyarakat yang berada di daerah pelosok pedesaan yang masih jauh dari informasi, masih banyak hal tentang jenis layanan – layanan yang bisa dilayani di RS PKU Muhammadiyah Cepu yang belum diketahui. Kejelasan waktu layanan (jam praktik dokter) dan tempat yang tersedia masih kurang jelas sehingga sedikit membuat kesulitan bagi pasien – pasien yang hendak berobat ke RS PKU Muhammadiyah Cepu. Lokasi ruangan pendaftaran yang kurang representatif membuat pasien atau keluarganya merasa tidak leluasa atau tidak nyaman karena

tempatnyanya berdekatan dengan ruang tunggu, serta tidak ada batas. Selain itu, ada ruangan poli rawat jalan yang lokasinya jauh dari tempat pendaftaran tersebut.

Strategi untuk memenuhi indikator mutu pelayanan RS PKU Muhammadiyah Cepu dilakukan dengan memahami kepada semua komponen mulai jenjang struktural sampai pelaksanaan terhadap indikator mutu pelayanan. Berusaha memenuhi semua unsur- unsur yang menjadi indikator mutu pelayanan. Melakukan koordinasi dan komunikasi dalam rangka mengevaluasi sampai sejauh mana indikator mutu pelayanan sudah terpenuhi. Kemudian untuk Strategi memanfaatkan faktor pendorong yang di RS PKU Muhammadiyah Cepu dilakukan dengan mealkukan Semua peluang – peluang yang menjadi faktor pendorong untuk mencapai kepuasan pasien selalu diupayakan untuk dijalankan. Menjadikan semua faktor pendorong untuk mencapai kepuasan pasien sebagai pegangan atau dasar dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Cepu. Pada Strategi untuk mengurangi faktor penghambat dilakukan antisipasi semua faktor penghambat agar tidak menjadi sesuatu yang menghambat. Upaya peningkatan pelayanan kesehatan RS PKU Muhammadiyah Cepu dengan mencari solusi. Selanjutnya pada Strategi untuk memenuhi indikator kepuasan pasien dengan mewujudkan semua unsur – unsur yang menjadi indikator kepuasan pelayanan tersebut untuk bisa terlaksana di RS PKU Muhammadiyah Cepu. Strategi untuk melakukan melakukan inovasi terbaru guna memenuhi tuntutan konsumen dengan menginventarisir semua kritik dan saran yang bersifat membangun dari konsumen. Melakukan Studi banding ke rumah sakit lain yang lebih besar dan lebih banyak pelayanannya dari pada RS PKU Muhammadiyah Cepu. Setelah itu, menambah pelayanan baru untuk meningkatkan mutu pelayanan yang sudah ada. Dan yang terakhir Strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan layanan yang sudah bagus dengan cara melakukan monitoring dan evaluasi terhadap layanan yang sudah berjalan bagus agar tetap terjaga layanan tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti fisik) dari segi kebersihan dan kerapihan pegawai, di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu sudah baik dan dari segi tempat parkir dan fasilitas yang ada di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu masih perlu perbaikan atau peningkatan. *Reliability* (keandalan) pemberi layanan akan membawa rasa kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dalam kaitannya dengan penanganan masalah secara cepat dan tepat. *Responsivensess* (daya tanggap) dari segi kecepatan dan ketanggapan pelayanan para pegawai dengan kejelasan pemberian informasi, dan keinginan pegawai untuk membantu pasien sudah baik. *Empathy* (empati) Petugas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu sudah dapat mempunyai perhatian terhadap pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan. *Assurance* (jaminan) Keamanan dan kenyamanan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu sudah baik.
2. Adapun penjelasan dari faktor yang menjadi penghambat dalam meningkatkan mutu pelayanan karena kurangnya dokter – dokter yang kompeten lebih khususnya

untuk kasus – kasus yang berat ditambah masih kurangnya fasilitas yang ada di RS PKU Muhammadiyah Cepu sehingga pasien harus dirujuk ke rumah sakit lain. Selain itu Proses layanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Cepu dirasakan garing/ bertele – tele. Hal ini bisa terjadi dikarenakan banyaknya jumlah kunjungan pasien yang berobat tidak sebanding dengan tenaga jumlah dokter atau petugas lainnya. Kemudian Pendaftaran pasien masih on side belum bisa pakai sistem online ditambah jumlah tenaga pendaftaran dan lainnya juga masih kurang, Tidak adanya pemanfaatan waktu selama menunggu dan kurangnya kepedulian atau perhatian dari petugas RS PKU Muhammadiyah Cepu atas kondisi situasi yang kurang nyaman bagi pasien dan keluarganya. Akses layanan kesehatan di RS Muhammadiyah Cepu masih kurang jelas, hal ini terutama bagi masyarakat yang berada di daerah pelosok pedesaan yang masih jauh dari informasi,

3. Strategi memenuhi indikator mutu pelayanan RS PKU Muhammadiyah Cepu dengan memahami kepada semua komponen, memenuhi semua unsur- unsur yang menjadi indikator mutu pelayanan dan melakukan koordinasi maupun komunikasi sejauh mana indikator mutu pelayanan sudah terpenuhi. Strategi memanfaatkan faktor pendorong untuk mencapai kepuasan pasien selalu diupayakan untuk dijalankan. Strategi mengurangi faktor penghambat dengan mengantisipasi kemungkinan yang akan menjadi pembahambat sejak dini dengan mencari solusi secepatnya. Strategi untuk memenuhi indikator kepuasan pasien dengan mewujudkan semua unsur – unsur yang menjadi indikator kepuasan pelayanan tersebut untuk bisa terlaksana. Strategi melakukan inovasi terbaru guna memenuhi tuntutan konsumen Strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan layanan yang sudah bagus dengan cara melakukan monitoring dan evaluasi terhadap layanan yang sudah berjalan bagus agar tetap terjaga layanan tersebut.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan tersebut, peneliti dapat memberikan beberapa saran untuk meningkatkan mutu pelayanan di RS PKU Muhammadiyah Cepu sebagai berikut:

1. Masih perlu perbaikan atau peningkatan pada ketersediaan tempat parkir baik untuk kendaraan roda 4 maupun roda 2, petugas parkir juga hanya sebatas memberikan karcis dan tidak ada petugas yang mengatur tempat parkir
2. Masih perlu beberapa catatan untuk keramahan dari pihak security dan petugas yang memberikan pelayanan tidak memihak pada pasien yang sudah dikenal saja akan tetapi pemberian pelayan yang terbaik harus diberikan kepada semua pasien yang datang.
3. Masih ada beberapa petugas yang perlu untuk dievaluasi karena perilakunya masih kurang sopan tapi secara keseluruhan sudah baik.
4. Kepedulian petugas juga masih perlu ditingkatkan lagi dalam perhatiannya kepada pasien dan tidak asik sendiri dengan kegiatannya, skali-kali perlu juga dalam perhatiannya kepada pasien.
5. Kenyamanan mungkin masih perlu untuk perhatian lagi terutama pada di hari-hari tertentu yang memiliki antrian Panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Az-zahroh, Tazkiyatun Nafs. 2017. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *Jurnal PSIKOSAINS*, Vol.12, No.2, Agustus 2017
- Ilhamdani, A. L., Supratman, M. K., Wulanningrum, D. N., & Kp, S. (2017). Hubungan Antara Status Sosial Ekonomi Dengan Pemilihan Pelayanan Kesehatan Di Desa Karanggeneng Kecamatan Boyolali Kabupaten Boyolali Tahun 2016 (PhD Thesis). Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Mamik. 2010. Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan. Edisi 1. Surabaya: Prins Media Publishing
- Mamma; Iskandar, Hasbullah; Syam, Abidin. 2016. Studi Kualitatif Tentang Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Asuransi Kesehatan (Askes) Terhadap Pelayanan Kesehatan Diruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Tenriawaru Watampone. *Jurnal Ilmiah Media Kesehatan*. Vol VIII, Edisi 2 (2016)
- Nursalam. (2016). Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan. Jakarta: Salemba Medika
- Renaldi, Reno dan Widodo, M. Dedi. 2018. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Siak Hulu II Kabupaten Kampar Tahun 2017. *Collaborative Medical Journal (CMJ)* Vol 1 No 2 Mei 2018
- Rensiner; Azwar; dan Putra Abdi Setya. 2018. Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD DR. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas*. Vol 7 no 2 (2018)
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009, Tentang Kesehatan, Penerbit Ariloka, Surabaya : 2009