

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN

(Studi Pelayanan Pengobatan di Rumah Sakit Prima Husada Cipta Medan)

Nina Fitri Selviana, S.AP

(FISIP Universitas Dharmawangsa)

## ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan hasil yang dirasakan pengguna atas produk atau jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Studi ini bertujuan untuk melihat kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit Prima Husada Cipta Medan dalam dimensi kualitas yaitu berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empati. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa dalam proses pemberian pelayanan masih terdapat permasalahan yang sering terjadi seperti lama waktu pelayanan dan fasilitas yang tidak memadai.

Kata kunci: kualitas, pelayanan, kepuasan pelanggan, rumah sakit

## Pendahuluan

Kualitas adalah tentang bagaimana persepsi dan harapan para pasien. Persepsi dan harapan tercermin dari perilaku masyarakat yang dilayani dapat dipastikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diterima masyarakat, makin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakannya. Pelayanan kesehatan sangat penting karena kesehatan merupakan kebutuhan dasar bagi masyarakat umum, maka pelayanan kesehatan diamanahkan ke dalam sebuah kebijakan yaitu dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 28 H ayat (1) tentang kesehatan yang berbunyi: “*setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan*”.

Pengukuran terhadap taraf kualitas pelayanan sangatlah penting terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan pelanggan yang setia. Keuntungan yang sebenarnya bukan datang dari pelanggan yang puas saja, melainkan dari pelanggan yang setia. Pemberian kualitas pelayanan yang buruk dan mengecewakan pelanggan merupakan beberapa sebab dari kegagalan. Sehingga memenuhi keperluan pasien dan berusaha menjaga pelanggan merupakan keutamaan dari organisasi kesehatan.

Pelayanan kesehatan berkualitas seringkali diartikan sebagai suatu yang menelan biaya, padahal kualitas bukanlah semata-mata identik dengan gedung mewah dan peralatan yang canggih. Kualitas bukanlah tentang biaya yang mahal, keunggulan teknik atau kemudahan. Kualitas adalah tentang bagaimana persepsi dan harapan para pasien. Persepsi dan harapan pasien tercermin dari perilaku masyarakat yang dilayani, dapat dipastikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diterima maka makin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Oleh karena pentingnya kualitas pelayanan tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui responsivitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Prima Husada Cipta Medan.

### **Teori Tentang Pelayanan**

Pelayanan mengacu pada upaya membuat keputusan seseorang yang membutuhkan pelayanan terkait kualitas, aktivitas yang ditawarkan perorangan/organisasi kepada konsumen, terkait dengan suatu produk berupa barang atau jasa. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat barang dan jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan dalam kegiatan-kegiatan khususnya penyediaan jasa yang diperuntukkan bagi masyarakat. Moenir (2002:46) mengatakan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya.

Indikator kualitas pelayanan menurut Agus Dwiyanto (2014:143-144) yaitu:

1. *Responsiveness* yaitu daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan

2. *Responsibility* yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberi layanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan
3. *Accountability*

Tjipto (2004:59) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana akan dilakukan dengan cara wawancara yang mendalam. Narasumber atau informan yang digunakan adalah pasien rawat inap yang telah dirawat minimal 3 hari dan staff bagian pelayanan kesehatan seperti dokter dan perawat. Sumber data yang digunakan yaitu primer yang didapat dari wawancara dan observasi; kemudian data sekunder melalui studi kepustakaan seperti buku atau catatan lainnya. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dilakukan dengan cara:

1. Reduksi data. Yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.
2. Penyajian data. Setelah data di reduksi maka selanjutnya disajikan. Penelitian kualitatif, penyajian datanya bisa dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya.
3. Penarikan kesimpulan. Setelah data disajikan kemudian dilakukan penarikan kesimpulan untuk menguraikan secara singkat hasil dari penelitian.

### **Pembahasan**

1. Kemampuan Merespon

Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan. Sikap dan komunikasi petugas rumah sakit ketika melayani pasien merupakan hal awal yang memberikan kesan pada pasien mengenai pelayanan rumah sakit tersebut. Sikap yang baik, ramah, dan sopan dari petugas rumah sakit akan membuat pasien merasa nyaman dan akan merasa diterima dengan baik oleh para petugas rumah sakit.

Sikap yang baik, keramahan dan kesopanan sudah ditunjukkan oleh pihak rumah sakit Prima Husada Cipta Medan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan salah satu perawat yang mengatakan bahwa:

“selama ini kami bersikap baik, ramah dan sopan kepada pasien sesuai dengan apa yang seharusnya kami berikan. Karena kami selaku perawat menginginkan kenyamanan pasien selama berada di sini. Adapun mengenai komunikasi kami pada pasien ataupun keluarga pasien, kami menggunakan komunikasi yang baik dan mudah dimengerti sehingga mereka tidak merasa bingung. Kami juga menyempatkan untuk bersosialisasi dengan mereka”

Sementara itu menurut beberapa pasien rawat inap berpendapat hal yang sama, bahwa petugas rumah sakit memang telah memberikan pelayanan dengan sikap yang baik juga dengan komunikasi yang baik. Hasil dari observasi peneliti juga menunjukkan hal yang sama. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sikap yang baik dan komunikasi yang baik sudah diberikan oleh pihak perawat kepada pasien.

## 2. Kecepatan Melayani

Indikator kecepatan melayani ini merupakan kesigapan dan ketulusan dari petugas rumah sakit dalam melayani pasien. Petugas yang melakukan pelayanan dengan cepat dapat dilihat dari kesigapannya. Kesigapan ini ditunjukkan dengan adanya petugas yang cekatan dan segera melayani pasien yang membutuhkan bantuan, serta menanggapi dengan cepat apabila ada pasien bertanya. Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, waktu pelayanan yang termasuk dalam perawatan rawat inap meliputi:

- Waktu tunggu pelayanan obaj jadi :  $\leq 30$  menit

- Waktu tunggu pelayanan obat racik :  $\leq 60$  menit
- Waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat inap :  $\leq 15$  menit
- Kecepatan waktu pemberian informasi tentang tagihan pasien :  $\leq 2$  jam

Sesuai dengan indikator kecepatan dalam melayani, pihak perawat ataupun dokter sebisa mungkin untuk bertindak cepat dalam memberikan pelayanan bagi pasien. Berdasarkan wawancara baik terhadap petugas maupun pasien ditemukan bahwa kecepatan melayani dengan baik telah diberikan pihak rumah sakit sehingga pasien merasa petugas sigap dan tulus jika pasien mengalami kendala selama di rawat.

### 3. Ketepatan Melayani

Indikator ketepatan melayani merupakan pemberian pelayanan dengan tepat yaitu kesesuaian prosedur dan tidak terjadinya kesalahan dalam melayani. Artinya, pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan keinginan pasien sehingga tidak merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.

Berkaitan dengan ketepatan melayani di rumah sakit, perawat memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga kecil kemungkinan kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Ketepatan melayani yang diberikan pihak perawat atau dokter telah diterima oleh pasien karena pasien tidak merasa dirugikan selama mereka dirawat.

### 4. Kecermatan Melayani

Pelayanan dengan cermat yaitu fokus, sungguh-sungguh dan teliti dalam memberikan pelayanan kepada pasien baik dalam pekerjaan maupun pembicaraan. Kecermatan dalam perawatan maupun pembicaraan dalam penyampaian informasi terhadap pasien merupakan salah satu faktor yang berdampak besar terhadap kesembuhan pasien.

Sesuai dengan indikator ini, perawat berusaha cermat atau teliti kepada pasien agar pasien dapat lekas sembuh. Berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu perawat yang mengatakan:

“Pelayanan yang cermat memang seharusnya kami berikan selaku perawat di sini agar pasien lekas sembuh. Kami mengobati pasien tentunya dengan bersungguh-sungguh dan merawatnya. Kami juga sangat teliti jika hasil diagnosa penyakit yang diderita pasien telah kami terima dari dokter yang menangani pasien tersebut”.

Kecermatan petugas rumah sakit dilakukan dengan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasiennya. Dan tujuan yang ingin dicapai adalah menyembuhkan penyakit pasien yang dirawat di rumah sakit ini dan membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

### **Kesimpulan**

Hasil penelitian menemukan bahwa dari aspek kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Prima Husada Cipta Medan dengan beberapa indikator seperti, kemampuan merespon, kecepatan melayani, ketepatan melayani dan kecermatan melayani telah dilakukan dengan baik oleh petugas rumah sakit. Hal ini terbukti dengan komentar pasien yang dirawat bahwa mereka sangat senang dengan pelayanan yang telah diberikan.

### **Daftar Pustaka**

- Dwiyanto, Agus. 2014. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta. Universitas Gadjah Mada Press
- Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi
- Undang-Undang Dasar 1945
- UU No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit