



Faktor-Faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis

Sophiana Enjellin Anathasia

Universitas Sangga Buana YPKP

anathasiapong@gmail.com

Dety Mulyanti

Universitas Sangga Buana YPKP

dmdetym@gmail.com

Alamat: Jl. PHH Mustofa No.41 Bandung, Jawa Barat.

Abstract.

Improving hospital service quality is an important factor in promoting service user (patient) satisfaction. In this modern era, where services in the health sector is a promising business. Because service quality influences service user loyalty, service performance must be improved. The goal of this theoretical review is to determine what factors influence hospital service quality. A theoretical review is used, which involves analyzing and comparing existing theories. According to the findings of this theoretical review, tangible, reliable, responsive, assurance, and empathy can all have an impact on service quality.

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

Abstrak.

Peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit merupakan faktor penting untuk menunjang kepuasan pengguna jasa (pasien). Dimana pelayanan di bidang kesehatan merupakan bisnis yang menjanjikan di era modern ini. Kualitas pelayanan menentukan kesetiaan pengguna jasa, sehingga kinerja pelayanan harus ditingkatkan. Tujuan dari tinjauan teoritis ini untuk mengetahui fakto-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Metode yang digunakan adalah tinjauan teoritis dengan menganalisis dan membandingkan teori yang telah ada. Hasil tinjauan teoritis ini dapat disimpulkan bahwa *tangible, realible, responsi, assurance, dan empathy* dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit.

LATAR BELAKANG

Kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang kualitas hidup manusia dan berpengaruh secara social dan ekonomi. Jika manusia atau individu sakit, maka kehidupan social secara tidak langsung akan mempengaruhi manusia tersebut dalam berinteraksi dengan sesama dan tentu saja juga mempengaruhi keadaan ekonomi. Dimana kesehatan yang baik adalah kunci untuk tetap bekerja dalam keadaan tubuh yang maksimal. Sehingga tujuan utama pelayanan kesehatan adalah meningkatkan kualitas hidup dan kehidupan setiap individu masyarakat.

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat, terutama pelayanan kesehatan di rumah sakit. Rumah sakit pada umumnya adalah bentuk sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang dapat diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta. Pelayanan kesehatan di rumah sakit ini berupa kegiatan pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap dan pelayanan gawat darurat bagi masyarakat (Dr.Hj.Mu'ah, 2014).

Rumah sakit merupakan rantai utama dalam usaha pencegahan penyakit, penyembuhan dan pemulihan kesehatan pasien. Berdasarkan undang-undang No.44 tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit diklarifikasikan menjadi kelas A, B, C dan D, yang didasarkan pada fasilitas dan kemampuan pelayanan medik di rumah sakit tersebut. Menurut Keiningham (2006) kualitas layanan rumah sakit dan kepuasan pasien merupakan dua faktor yang akan berdampak kepada loyalitas pasien.

Loyalitas pasien terhadap rumah sakit ditentukan oleh kualitas pelayanan rumah sakit itu sendiri. Penerapan kualitas layanan inti antara lain pelayanan dokter, perawat dan alat medis, beserta pelayanan penunjang yaitu kamar pasien dan menu makan perlu dipertahankan dan menerapkan kualitas layanan yang baik (Hume et al, 2010). Karena apabila pasien merasakan bahwa pelayanan di rumah sakit kurang atau dengan kata lain pelayanan yang diterima tidak sesuai, maka pasien tidak akan loyal terhadap rumah sakit tersebut dalam jangka panjang.

Mengingat pentingnya pelayanan kesehatan di rumah sakit, maka perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan inti maupun pelayanan kesehatan penunjang. Tentu saja ada banyak faktor-faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan kualitas

pelayanan kesehatan di rumah sakit. Faktor-faktor tersebut akan dibahas di dalam artikel ini dan dapat dijadikan referensi dikemudian hari.

KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Standar pelayanan rumah sakit menurut SK Menkes Nomor 436/1993 tentang standar pelayanan rumah sakit dan standar pelayanan medis, rumah sakit dinilai dalam 5 bidang pelayanan dalam tingkat dasar, kemudian berkembang menjadi 12 pelayanan, hingga yang terbaru terdiri atas 16 pelayanan. Menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, dimana rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

Menurut Parasuraman Jasfar 2005 dalam buku kualitas pelayanan rumah sakit yang dituliskan oleh Sudirman pada tahun 2016 menyatakan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien terdiri dari: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung.

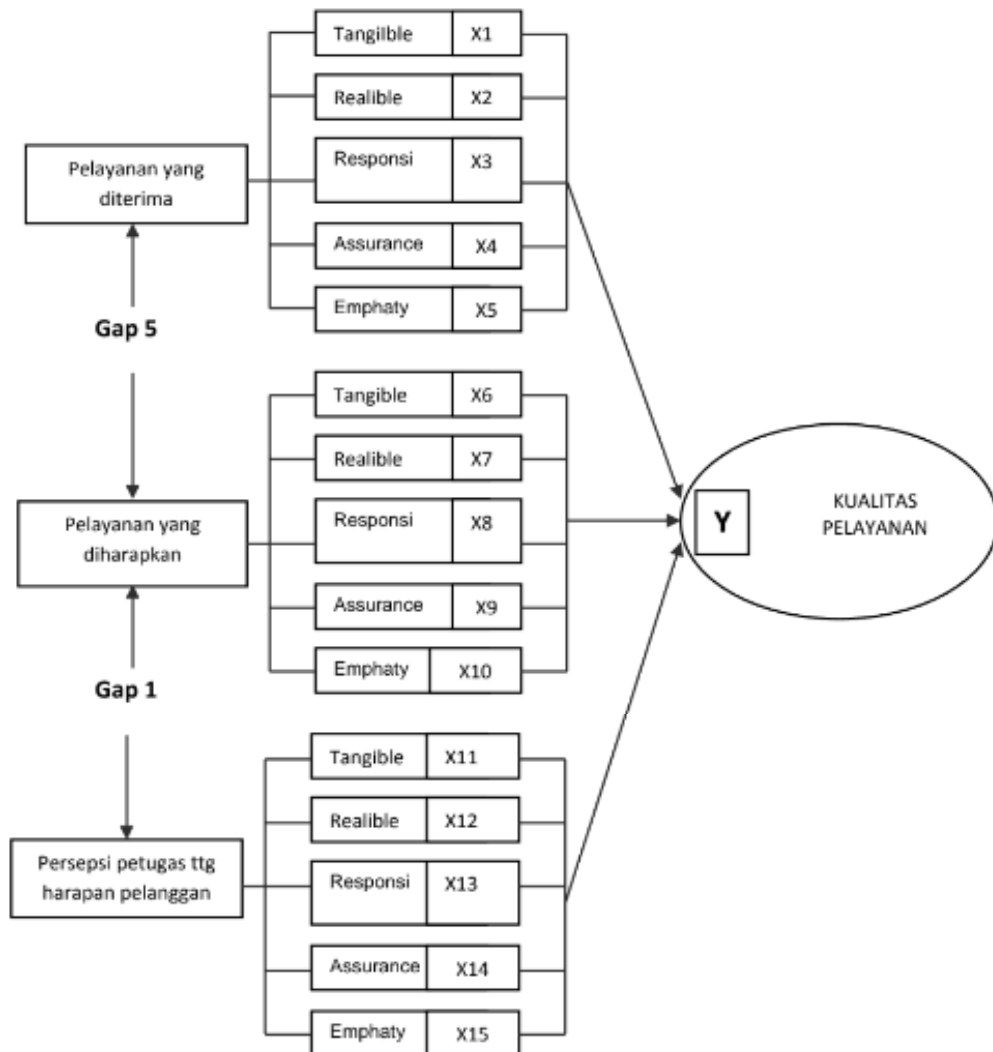
Arianto (2018) Menyatakan kualitas pelayanan diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan dan persyaratan dalam ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Dimana kualitas dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

METODE PENELITIAN

Artikel ini merupakan jenis artikel ilmiah deskriptif dan meninjau dari beberapa literatur dan teoritis. Data yang ditemukan kemudian di olah, kemudian dianalisis dengan membandingkan teori yang telah ada. Data tersebut disajikan dalam bentuk narasi yang isinya membahas tentang hasil penelitian yang dianalisis dari beberapa literature tersebut.

HASIL

Hasil dari tinjauan teoritis dan literatur didapatkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan dengan alur kerangka pikir adalah sebagai berikut:



X : variabel independen
Y : variabel dependen

A. Kualitas Pelayanan Rumah Sakit

Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan RI No. 983/Menkes/SK/XI/1992 tentang pedoman organisasi rumah sakit, maka fungsi umum rumah sakit terbagi menjadi:

1. Menyelenggarakan pelayanan medis
2. Menyelenggarakan pelayanan penunjuang medis dan non medis.
3. Menyelenggarakan pelayanan dan asuhan keperawatan.
4. Menyelenggarakan pelayanan rujukan.
5. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.
6. Menyelenggarakan penelitian dan pengembangan.

Bustami (2011) mengemukakan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan tergantung dengan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, penampilan fisik baik fasilitas dan pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan napa yang diharapkan.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit untuk menciptakan pelayanan yang efektif menurut Kandou, dkk adalah sebagai berikut:

1. Faktor Kesadaran; dengan adanya kesadaran dari pegawai atau petugas medis, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan kedisiplinan.
2. Faktor Aturan; aturan yang ditujukan kepada manusia sebagai subjek aturan, ini artinya manusia yang membuat aturan tersebut untuk mereka jalankan, dan dalam mengawasi pelaksanaan aturan itu agar diikuti sesuai dengan peraturan yang ada.
3. Faktor Organisasi; organisasi pelayanan tidak berbeda dengan organisasi lain pada umumnya. Namun ada perbedaan dalam cara penerapannya, karena sarana pelayanan ditunjukkan khusus kepada manusia yang memiliki watak dan kehendak yang multikompleks.
4. Faktor Empati ialah kesan yang diberikan oleh pelaksana dalam melaksanakan pekerjaannya.
5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan; kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya dengan menggunakan keterampilan yang maksimal, diharapkan dapat dilakukan atas dasar dengan ketentuan-ketentuan yang ada.

6. Faktor Sarana Pelayanan; sarana yang dimaksud adalah jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas penunjang lainnya sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

Menurut hasil penelitian dari Ahwazi & Cholifihani pada tahun 2016 terdapat banyak faktor dalam kinerja pelayanan rumah sakit yang saling terkait antar variabel dalam mempengaruhi kualitas pelayanan rumah sakit. Seperti halnya hubungan antara profesionalisme dengan kinerja pelayanan rumah sakit yang kemudian berpengaruh pada kualitas pelayanan kepada para pengguna jasa rumah sakit tersebut. Lalu, kepemimpinan suatu organisasi dapat membantu memperlancar suatu kegiatan yang tengah berlangsung, sehingga terjadi yang namanya kewenangan direksi. Dengan adanya direksi, akan memudahkan suatu rumah sakit dalam memberikan kualitas pelayanan yang sesuai harapan.

PEMBAHASAN

Cristasani (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang dinamis, dimana berhubungan dengan suatu produk, manusia, tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pengguna jasa.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kualitas suatu pelayanan di rumah sakit, diantaranya adalah diperlukannya pemenuhan beberapa faktor seperti *tangible*, *realible*, *responsi*, *assurance*, dan *empathy* dalam menunjang kualitas pelayanan yang menjadi point penting yang harus didapatkan oleh pengguna jasa. Namun tidak hanya itu saja, organisasi yang ada di dalam lembaga suatu pelayanan medis juga sangat berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Juga hubungan antara profesionalisme pekerja dapat menjadi andil penting dalam hal tersebut.

Jika setiap unsur pelayanan terpenuhi dengan prasarana dan sarana yang mendukung, maka loyalitas pengguna jasa akan semakin tinggi terhadap suatu lembaga pelayanan tertentu. Tidak menutup kemungkinan bahwa dengan meningkatnya suatu kualitas pelayanan, maka harga suatu organisasi tersebut pun menjadi semakin tinggi. Sehingga keuntungan yang diharapkan juga dapat terwujud, ketika kepuasan pengguna jasa terpenuhi terhadap kualitas pelayanan yang melebihi ekspektasi pengguna jasa.

KESIMPULAN

Dalam hal pengembangan kualitas pelayanan di rumah sakit, bukan hanya sumber daya manusia yang harus ditingkatkan. Namun penunjang prasarana dan sarana juga perlu diperhatikan. Kepuasan pengguna jasa juga ditentukan oleh beberapa faktor seperti *tangible, realible, responsi, assurance, dan empathy* dalam menunjang kualitas pelayanan.

SARAN

Perlu dilakukannya evaluasi dan perbaikan dari tahun ke tahun guna memperbaiki atau mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik menjadi lebih baik, dalam menunjang kepuasan pengguna jasa.

DAFTAR REFERENSI

- Ahwazi, T. & Cholifihani, M. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang Tahun 2016. *Jurnal Publika*. 5(2).
- Cristasani. & Satibi. (2016). Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Farmasi Sains dan Komunikasi*. 13 (1).
- Dr.Hj.Mu'ah. (2014). *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Publisher: Zifatama
- Kandou, R, E. Mandey, J. Pombengi, J. (-). Faktor-Faktor Penentu Kualitas Pelayanan Kesehatan Studi Di Puskesmas Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara. *ID 1476*.
- Sudirman. (2016). *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*. Publisher: Leutikaprio