

STRATEGI PELAYANAN KESEHATAN DALAM RANGKA PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN PADA (RSUD) RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANDUNG KIWARI

Risma Nur Gusminarti

Mahasiswa Prodi Manajemen, Universitas Teknologi Digital

e-mail: risma10120137@digitechuniversity.ac.id

Abstract : Health services are the availability and compliance with standards, because quality health services occur when services are carried out in accordance with applicable standards. This research aims to determine health service strategies in order to increase patient satisfaction at Bandung Kiwari Regional Hospital and determine the factors that influence it. The research method used was descriptive qualitative using observation and interviews. Results of this research. The results of this research are 5 Health Service Strategies to Increase Patient Satisfaction at Bandung Kiwari Regional Hospital, that the strategies implemented are good and in line with patient expectations. Optimizing human resources to improve services. This strategy has worked well and is very satisfying to patients, improving the Health Service System. This strategy is demonstrated by making the outpatient examination flow mechanism more effective, increasing employee commitment in administering BLU, it is demonstrated by providing a reward and punishment system to motivate employees to work better. Again, improving the quality of health services is enough to satisfy patients.

Keywords: Healths Services, Patient Satisfaction

Abstrak : Pelayanan kesehatan adalah tersedia dan dipatuhinya standar, karena pelayanan kesehatan yang bermutu terjadi apabila pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan kesehatan dalam rangka peningkatan kepuasan pasien di RSUD Bandung Kiwari dan mengetahui faktor - faktor yang mempengaruhinya. Metode penelitian: yang digunakan kualitatif deskriptif yang menggunakan observasi dan wawancara. Hasil dari penelitian ini. Hasil penelitian ini adalah 5 Strategi Pelayanan Kesehatan Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien Pada RSUD Bandung Kiwari bahwa strategi yang dijalankan sudah baik dan sesuai dengan harapan pasien. Mengoptimalkan sumber daya manusia untuk meningkatkan pelayanan. Strategi ini sudah berjalan dengan baik dan sangat memuaskan pasien, memperbaiki sistem pelayanan kesehatan strategi ini ditunjukkan dengan pengefektifan mekanisme alur periksa pasien rawat jalan, meningkatkan komitmen pegawai dalam penyelenggara BLU, ditunjukkan bahwa dengan pemberian sistem *reward* dan *punishment* untuk memotivasi pegawai agar bekerja lebih baik lagi, meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sudah cukup memuaskan pasien.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang dengan kepadatan penduduk yang semakin meningkat dan jumlah penduduk yang terus meningkat baik dari segi moralitas maupun kependudukan (Rika et al., 2020). Penting pelayanan kesehatan terletak pada ketersediaan dan kepatuhan terhadap standar yang berlaku, pelayanan kesehatan yang berkualitas hanya dapat tercapai jika dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Secara umum, pihak berwenang menghadapi banyak perbedaan ketika melaksanakan layanan kesehatan (Firmansyah & Gunawan, 2022).

Pelayanan kesehatan merupakan inti kelangsungan hidup suatu institusi, penyedia layanan kesehatan diharapkan untuk merangkul revolusi kualitas terintegrasi sebagai persyaratan yang tidak dapat dihindari. Institusi pendidikan tidak bisa mengabaikan hal ini jika ingin tetap relevan dan berkembang disisi lain, diperlukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan (Fanny et al., 2021).



Kepuasan adalah keadaan yang dirasakan pasien setelah mengalami suatu tindakan yang memenuhi harapan (Riyadin, 2019). Pasien merasa puas apabila pelayanan yang diterimanya setidaknya melebihi harapannya. Pasien akan merasa tidak puas jika hasilnya tidak sesuai keinginan.

Rumah sakit merupakan salah satu institusi kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan turut serta dalam meningkatkan standar kesehatan. Sebab itu, penyedia layanan kesehatan khususnya rumah sakit perlu meningkatkan kualitas tidak hanya layanan kuratif tetapi juga layanan preventif (Kemenkes RI, 2020). Namun berbagai fasilitas rumah sakit yang unggul, pasien yang hanya puas dengan seringkali merasa tidak nyaman dengan pelayanan rumah sakit (Nurhasma et al., 2021).

RSUD Bandung Kiwari menyediakan beragam fasilitas, namun demikian, hal ini belum memadai untuk mencapai hasil yang optimal. Kerap terjadi keluhan pada pasien yaitu dengan kurangnya standar kualitas pelayanan medis yang tidak sesuai harapan pasien, ruang tunggu pengambilan obat yang rentan lama, efektivitas tindak lanjut terhadap keluhan pasien dan tempat parkir yang terbatas. Dengan adanya keluhan tersebut tentunya dapat menjadikan acuan dalam membenahi layanan agar memberikan kepuasan yang optimal. Pada penemuan sementara bahwa masih terdapat keluhan pada pasien terkait dengan pelayanan kesehatan. Hal ini bahwa masih harus meningkatkan pelayanan kesehatan.

Rumusan Masalah

1. Strategi apa yang dilakukan dalam sistem pelayanan Kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Bandung Kiwari?
2. Apa saja faktor-faktor yang dapat mempengaruhi strategi pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Bandung Kiwari?

Tujuan

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien RSUD Bandung Kiwari
2. Untuk mengetahui faktor - faktor yang mempengaruhi strategi pelayanan medis untuk meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Bandung Kiwari

KAJIAN TEORI

Pelayanan Kesehatan

Menurut pandangan (Mamik, 2017) pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai kegiatan yang tidak terlihat secara fisik yang terjadi akibat interaksi antara pelanggan dan pegawai. Dalam suatu organisasi, tujuan utama adalah memelihara dan meningkatkan kesehatan, mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan pasien melalui tindakan yang dilakukan baik individu maupun kolektif.

(Notoatmodjo, 2017) mengatakan pelayanan kesehatan pada dasarnya mengedepankan pelayanan kesehatan yang bersifat promotif dan preventif. Pelayanan promotif meliputi upaya peningkatan kesehatan pasien dan pelayanan preventif untuk mencegah agar pasien tidak jatuh sakit agar terhindar dari penyakit. Menurut (Alma, 2019) dimensi mengenai pelayanan kesehatan yaitu : Bukti langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Akses (*Access*), Komunikasi (*Communication*) dan Pemahaman pada pelanggan (*Understanding the customer*).

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai serangkaian evaluasi terhadap intervensi medis terhadap masalah kesehatan yang dihadapi pasien. Kepuasan berkaitan dengan perasaan yang dirasakan oleh seseorang setelah membandingkan pengakuannya dengan kinerjanya dan mengacu pada sikap pasien terhadap pelayanan rumah sakit dan biasanya digunakan sebagai indikator untuk mengevaluasi kualitas pelayanan rumah sakit.

Menurut (Rangkuti & Freddy, 2018) Kepuasan pasien di definisikan sebagai perasaansenang dan kecewa yang dirasakan dan diharapkan seseorang, dengan kepuasan seseorang berarti terpenuhinya kebutuhan yang diinginkannya. Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut (Imbalo, 2015) yaitu: 1) kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, 2) kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan, 3) kepuasan terhadap proses layanan kesehatan.



Hasil penelitian (Botha, 2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh pada rumah sakit umum daerah dr. Moewardi Surakarta. Sejalan dengan penelitian sebelumnya (Agustina et al., 2023) menunjukkan bahwa strategi pelayanan kesehatan untuk kepuasan pasien memiliki dampak yang sama terhadap pada upt puskesmas tanajung morawa. Begitu pun, (Budiman & Mulyanti, 2023) menurut penelitiannya strategi pelayanan kesehatan tentunya berpengaruh dalam rangka peningkatan kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan sejumlah subjek besar yang memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan RSUD Bandung Kiwari dan pasien rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari berjumlah 20 orang. Sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih dengan cara tertentu sehingga dapat mewakili populasi tersebut. *Puposive sampling* melibatkan pengambilan sampel non - acak yang dimana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi dan wawancara.

Metode Analisis Data

Data yang dipilih untuk penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah reduksi data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan kesehatan data hasil penelitian yang diperoleh dengan wawancara dilakukan peneliti kepada karyawan dan keluarga pasien RSUD Bandung Kiwari. Adapun saat wawancara pada karyawan dan pasien RSUD Bandung secara langsung di lokasi penelitian.

Hasil penelitian ini sesuai fakta lapangan, adapun strategi dalam sistem pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Bandung Kiwari serta faktor - faktor yang berpengaruh terhadap strategi pelayanan kesehatan guna meningkatkan kepuasan pasien.

Untuk mengetahui dan menilai bagaimana strategi pelayanan kesehatan yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien di RSUDBK. Mengoptimalkan sumber daya manusia untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan memberikan pelatihan - pelatihan kepada tenaga media rumah sakit yang bekerja langsung berhadapan dengan pasien, diberlakukan pada pegawai tenaga medis. Karakteristik operasi dari pelayanan yang telah diterima pasien sangat berpengaruh pada kepuasan yang dirasakan.

Hasil data yang telah diketahui pada karyawan dan informan dalam peningkatan profesionalisme SDM, pihak RSUD Bandung Kiwari melakukan pendidikan dan pelatihan kepada para pegawai tenaga medis untuk menuju cara kerja yang efektif dan efisien dengantewujudnya pelayanan yang baik.

Memperbaiki sistem pelayanan kesehatan guna mewujudkan pelayanan prima, sistem pelayanan yang ada ini dinilai belum memadai untuk memberikan pelayanan prima kepada publik. Pelayanan pelanggan mempunyai peranan dalam apabila pasien akan merasa puas jika menerima pelayanan yang baik dan memenuhi harapannya.

Mengefektifkan sistem mekanisme pelayanan periksa pasien, melalui data peneliti temukan dari lapangan yaitu pengumpulan data dari informan bahwa dengan memperbaiki sistem pelayanan medis di RSUDBK dengan pengefektifan pelayanan instalasi rawat jalan sesuai dengan prosedur yang ada hanya tetapi dalam pelaksanaannya tidak dapat diraih efektifitasnya sedangkan pengoptimalan standar operasional sudah baik dan cukup memuaskan pasien.

Meningkatkan komitmen pegawai dalam penyelenggara BLU (Badan Layanan Umum), dengan meningkatkan komitmen pegawai melalui penerapan sistem *reward* dan *punishment* pada penerapan sistem *reward* tersebut untuk memotivasi pegawai yang memberikan pelayanan kesehatan yang lebih kepada pasien. Memberikan kesempatan kepada SDM medik dan non - medik dalam pengembangan kualitas dari pendidikan dan pelatihan yang relevan dengan sesuai bidangnya di rumah sakit.



Data yang telah diketahui pada wawancara oleh karyawan RSUD Bandung Kiwari ini bahwa dalam program meningkatkan komitmen pegawai melalui pemberian sistem *reward* dan *punishment* serta sistem diklat bagi Sumber Daya Manusia (SDM) medik dan non medik dapat menunjang kinerja para pegawai untuk mengoptimalkan penyelenggara RSUD Bandung Kiwari sebagai Badan Layanan Umum (BLU).

Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, perbaikan pelayanan kepada pasien untuk meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan yakni salah satu faktor pendukung dan faktor penunjang pelaksanaan pelayanan rumah sakit. Dengan tersedianya fasilitas yang memadai diharapkan dapat memperlancar dalam proses pelaksanaan pelayanan dan dapat mempengaruhi penilaian pasien terhadap pelayanan yang telah mereka diterima.

Dari data hasil wawancara dengan keluarga pasien dan petugas rumah sakit bahwa dengan pengoptimalan dari sumber daya manusia untuk memanfaatkan sarana dan prasarana serta menyempurnakan manajemen dan administrasi rumah sakit. Demikian tidak hanya pasien yang merasa puas terhadap pelayanan RSUD Bandung Kiwari tetapi RSUD Bandung Kiwari juga dinilai semakin maju.

Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat tentang jenis pelayanan kesehatan, strategi yang digunakan yakni promosi kesehatan melalui radio, wawancara tv (talk show tentang kesehatan), live instagram dengan mengadakan Q n A, mengadakan penyuluhan ketiap sekolah dan memasarkan serta memperkenalkan melalui pameran - pameran.

Faktor Yang Menghambat berdasarkan data dan wawancara kepada informan pada RSUD Bandung Kiwari mengenai faktor yang menghambat strategi pelayanan kesehatan dalam rangka peningkatan kepuasa pasien yakni bagian instalasi farmasi saat pengambilan obat mengalami antrian panjang, sarana dan prasarana yang memadai dapat memperlancar pelayanan kesehatan pada rumah sakit. Mengenai administrasi yang tentunya tidak valid yang menjadi pegawai harus lebih memperdalam lagi dalam bagiannya, yang berarti pada proses verifikasi masih membutuhkan waktu lama sehingga pasien yang masih harus menunggu karena lamanya verifikasi. Kurangnya fasilitas yang menyebabkan pelayanan belum maksimal seperti halnya tempat parkir motor yang tidak terlalu luas. Hasil Pernyataan dari pegawai RSUD Bandung mengatakan bahwa sarana dan prasana adalah faktor penting dalam pelayanan kesehatan, tetapi kurangnya sarana dan prasana yang dimiliki rumah sakit mengakibatkan pelayanan menjadi kurang optimal.

Faktor Yang Mendukung diwujudkan dengan respon petugas yang cepat tanggap dalam penanganan keluhan dan juga terjalannya komunikasi yang baik antara pasien dan pihak rumah sakit. RSUD Bandung Kiwari menggunakan kotak saran dan tempat pengaduan yang dinamakan "senjakajaya". Penanganan dari keluhan dengan bertindak lanjut secara komprehensif dengan mengidentifikasi masalah yang menjadi penyebab pelanggan merasa tidak puas. Dalam menangani keluhan yang ada pihak rumah sakit berempati terhadap pelanggan dan mendengarkan keluhan pasien, maka dari itu diupayakan pemecahan masalah. Menurut salah satu pegawai rumah sakit RSUD Bandung Kiwari menjelaskan bahwa jalinan komunikasi antara pasien dan pihak rumah sakit sangat dibutuhkan sehingga saling mengisi satu sama lain dan pihak rumah sakit juga sesegara mungkin akan menindaklanjuti keluhan yang ada.

Pelayanan kesehatan dengan menggunakan strategi yang terbukti efektif memerlukan tindak lanjut untuk memastikan bahwa upaya yang dilakukan dapat dilanjutkan di masa depan. Asumsinya, cukup representatif untuk mengoptimalkan pelayanan kesehatan rumah sakit guna mencapai outcome layanan yang lebih baik lagi.

PENUTUP

Kesimpulan

Mengoptimalkan sumber daya manusia untuk meningkatkan pelayanan. Strategi ini sudah berjalan dengan baik dan sangat memuaskan pasien. Hal ini ditunjukkan dengan kecepatan dan kenyamana perawat tenaga medis dalam memberikan pelayanan keperawatan.

Memperbaiki sistem pelayanan kesehatan untuk mencapai pelayanan yang unggul, strategi ini tercermin dari mekanisme alur periksa pasien rawat jalan yang lebih efektif, namun implementasinya belum mencapai efektivitas.



Meningkatnya keterlibatan pegawai dalam pengelolaan BLU (Badan Layanan Umum) tercermin dari pemberian sistem *reward* untuk memotivasi pegawai agar bekerja lebih baik. disisi lain, RSUD Bandung Kiwari memberikana pegawainya untuk mengikuti diklat sdm medik dan non medik untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, meskipun peningkatan pelayanan sudah cukup baik dan memuaskan pasien, namun masih terdapat hambatan pada area pelayanan fasilitas instalasi farmasi sehingga mengakibatkan antrian panjang dan waktu pengobatan yang lama.

Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang jenis layanan kesehatan yang tersedia telah berhasil. Diantaranya kerja sama dengan kementrian kesehatan, media cetak maupun elektronik, promosi melalui radio, melalui live di instagram, talkshow di tv, dan pemasangan TV yang memuat tentang profil RSUD Bandung Kiwari

Adapun faktor penghambat strategi pelayanan kesehatan dalam rangka peningkatan kepuasan pasien kurangnya sarana dan prasarana, instalasi farmasi saat pengambilan obat dengan antrian yang panjang. Proses verifikasi masih membutuhkan waktu lama ditunjukan dengan pasien yang harus menunggu karena lamanya proses verifikasi. Kapasitas tempat parkir motor yang tersedia belum mencukupi yang dikarenakan tempat parkir yang minim.

Saran

Dalam mekanisme alur pelayanan periksa pasien ditemukan bahwa dalam proses verifikasi data pasien masih terlalu lama, sebaiknya sumber daya manusia (SDM) RSUD Bandung Kiwari bagian pendaftaran lebih mengefektifkan waktu dalam proses verifikasi sehingga pasien tidak terlalu lama menunggu. Perbaiki pelayanan yang berkaitan waktu tunggu dan waktu proses pelayanan pada instalasi farmasi ditemukan bahwa saat pengambilan obat membuat antrian panjang serta lama dan untuk bagian farmasinya atau petugasnya satu orang. Jadi sebaiknya RSUD Bandung Kiwari ini dapat menambah beberapa orang untuk petugasnya agar tidak kewalahan, dan dengan menambah petugas menjadi mempercepat pasien dalam pengambilan obat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D., Amalia, I., & Rahmah, L. A. (2023). Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Tanjung Morawa. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4, 894–899.
- Alma, B. A. (2019). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta.
- Botha, H. H. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta. *Scientific Journal of Public Management and Public Policy*, 4(1), 53–67.
- Fanny, N., Nugraheni, S. W., & Hidayatillah, S. A. (2021). Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rs Muhammadiyah Selogiri Wonogiri. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNas)*, 000, 83–90.
- Firmansyah, Y., & Gunawan, W. (2022). Pemberlakuan Clinical Pathway Dalam Pemberian Layanan Kesehatan Dan Akibat Hukumnya. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 5(1), 536–573.
- Imbalo, P. (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Kemendes RI. (2020). Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, 3, 1–80. <http://bppsdmk.kemkes.go.id/web/filesa/peraturan/119.pdf>
- Mamik. (2017). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Zifatama Jawara.
- Notoatmodjo, S. N. (2017). *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*. Rineka Cipta.
- Nurhasma, N., Rijal, A. S., & Azis, R. (2021). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rsup Dr Tadjuddin Chalid Makassar. *J-KESMAS : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(2), 90. <https://doi.org/10.35329/jkesmas.v7i2.2600>
- Pulungan, F. A., Saragih, L., & Damanik, E. O. P. (2023). Pengaruh Store Atmosphere Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian KFC Di Pematangsiantar. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 5(1), 35–46
- Rangkuti, & Freddy. (2018). *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rika, A., Anisah, A., Dewi, & Purnama, N. (2020). Peran Penting Kelengkapan Rekam Medik di Rumah Sakit. *Baiturrahmah Medical Journal*, 1(1), 69–76.
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di



- Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–50.
- Ritonga, J., & Girsang, R. M. (2019). Pengaruh Kreativitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar. *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 1(1). <https://doi.org/10.36985/manajemen.v1i1.36>
- Rocky Fransiskus Budiman, & Dety Mulyanti. (2023). Strategi Peningkatan Kepuasan Pasien Dan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Dalam Perspektif Tinjauan Teoritis. *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan dan Keperawatan*, 1(2), 65–73. <https://doi.org/10.59581/diagnosa-widyakarya.v1i2.180>
- Sinaga, J. E., & Simatupang, P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Food Di Kota PematangSiantar (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun Pematangsiantar). *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 1(1). <https://doi.org/10.36985/manajemen.v1i1.37>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Alfabeta.

