

# Pentingnya Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan

Endang Hariningsih, S.E., M.Sc.

AMA YPK Yogyakarta

## Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pentingnya kualitas pelayanan kesehatan difasilitas kesehatan yang diukur dan diketahui hasilnya menggunakan lima dimensi mutu pelayanan kesehatan, yaitu : tangible (bukti nyata), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (perhatian). Pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel insidensial (penentuan sampel secara kebetulan). Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 30 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, dokumentasi, observasi dan wawancara. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kuantitatif dengan metode tabel frekuensi menggunakan lima dimensi mutu pelayanan masuk dalam kategori memuaskan pasien. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan sudah memenuhi kriteria dalam memenuhi kepuasan pasien dan kinerja pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh sudah berjalan dengan baik.*

*Kata kunci : tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy.*

## Pendahuluan

Pada saat ini, masalah kesehatan telah menjadi perhatian yang utama bagi sebagian besar masyarakat di Indonesia. Seiring dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan nilai-nilai kesehatan. Salah satuuntutannya adalah kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang prima. Hal ini mengakibatkan lembaga-lembaga kesehatan yang ada di Indonesia, seperti : rumah sakit, puskesmas, poliklinik, balai pengobatan dan rumah bersalin, dituntut untuk meningkatkan kualitas akan pelayanan jasa kesehatan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan kesehatan yang bersifat menyembuhkan saja tetapi juga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat kepada kebutuhan, harapan, serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan. Masyarakat berharap untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, merata, dan non diskriminatif, sehingga hak-hak pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan tersebut dapat terlindungi.

Dengan terlaksananya kualitas pelayanan kesehatan yang baik, dapat menciptakan kepuasan tersendiri bagi pasien serta memberikan beberapa manfaat, yaitu : terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia layanan kesehatan dengan pasien, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pasien dan akan membangun citra yang baik bagi penyedia layanan kesehatan tersebut. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul Skripsi tentang **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN.**

### **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Wawancara

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan wawancara secara langsung di lapangan terhadap pihak-pihak yang terkait dengan pokok permasalahan yang diteliti (responden).

#### 2. Observasi (Pengamatan)

Metode yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti, dengan harapan memperoleh gambaran yang jelas dan akurat.

#### 3. Kuesioner (Angket)

Metode pengumpulan data yang berisi rangkaian pertanyaan tertulis mengenai pokok permasalahan yang diteliti dengan mengacu pada variabel-variabel penelitian untuk mendapatkan informasi dari para responden.

#### 4. Dokumentasi

Metode yang dilakukan dengan cara mencari data-data yang konkret secara tertulis atau berupa gambar yang dapat mendukung penulisan dan penyusunan Skripsi ini. Dalam hal ini, data didapatkan dari dokumen (arsip) poliklinik, buku, catatan-catatan, dan lain sebagainya.

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Syahrul Nasution : 2004)

Dwiyanto (1995) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah “kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa

baik melalui pelayanan teknis maupun pelayanan administrasi.” Menurut Parasuraman, et al, yang dikutip dalam Lupiyoadi (2001) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Parasuraman, et al, yang dikutip dalam Tjiptono (2001) menyatakan bahwa untuk mempermudah penilaian dan pengukuran terhadap kualitas pelayanan, maka dikembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut *Servqual (Service Quality)*.

1. Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan dan kepuasan konsumen *Responsiveness* (Daya Tanggap)

*Responsiveness* (daya tanggap) merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menyangkut suatu kemampuan dari petugas rumah sakit maupun lembaga kesehatan lainnya dalam memberikan pelayanan kesehatan secara cepat dan tepat terhadap pasien serta menanggapi permintaan / keluhan dari pasien. Untuk mengetahui kinerja pelayanan Unit Rawat Jalan di fasilitas kesehatan dilihat dari dimensi kualitas, maka dapat diukur dari mutu pelayanan *responsiveness* (daya tanggap) yang dimiliki, yaitu :

2. Kemampuan Memberikan Pelayanan Kesehatan Secara Cepat dan Tepat

Kajian pertama pada mutu pelayanan *responsiveness* (daya tanggap) adalah kemampuan memberikan pelayanan kesehatan secara cepat dan tepat. Setiap rumah sakit maupun lembaga kesehatan lainnya di Indonesia seharusnya mewajibkan petugas / karyawannya untuk memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan secara cepat dan tepat kepada pasien. Hal ini dapat membuat pasien merasa puas dikarenakan mendapatkan pelayanan kesehatan yang tepat dan tidak memakan waktu yang lama (menghemat waktu pasien).

Untuk mengukur tingkat kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan secara cepat dan tepat kepada pasien, maka pada kuesioner disajikan satu pertanyaan mengenai kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan secara cepat dan tepat kepada pasien yang diberikan kepada 30 orang responden secara acak. Dari 30 orang responden yang menjawab pertanyaan, diperoleh

distribusi jawaban yang Kemampuan Menanggapi Permintaan dan Keluhan Pasien

Kajian kedua pada mutu pelayanan *responsiveness* (daya tanggap) di fasilitas kesehatan adalah kemampuan menanggapi permintaan dan keluhan pasien. Setiap rumah sakit maupun lembaga kesehatan lainnya di Indonesia seharusnya mewajibkan petugas / karyawannya untuk memiliki kemampuan yang baik dalam menanggapi permintaan dan keluhan pasien. Petugas tersebut harus mampu mendengarkan setiap keluhan dan permintaan dari pasien dengan baik dan memberikan solusi yang tepat bagi pasien. Hal ini dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien dikarenakan segala keluhan dan permintaannya dapat ditangani oleh petugas dengan baik.

Untuk mengukur tingkat kemampuan petugas kesehatan dalam menanggapi permintaan dan keluhan pasien di fasilitas kesehatan, maka pada kuesioner disajikan satu pertanyaan mengenai kemampuan petugas kesehatan dalam menanggapi permintaan dan keluhan *Assurance* (jaminan) merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menyangkut suatu kemampuan dari petugas rumah sakit dan lembaga kesehatan lainnya dalam memberikan rasa aman yang dirasakan oleh pelanggan (pasien) ketika akan diberikan pelayanan medis serta menanamkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Untuk mengetahui kinerja pelayanan Unit Rawat Jalan di fasilitas kesehatan dilihat dari dimensi kualitas, maka dapat diukur dari mutu pelayanan *assurance* (jaminan) yang dimiliki.

### 3. Rasa Aman yang Dirasakan Pasien Ketika Akan Diberikan Pelayanan Medis.

Kajian pertama pada mutu pelayanan *assurance* (jaminan) di fasilitas kesehatan adalah rasa aman yang dirasakan oleh pasien ketika akan diberikan pelayanan medis oleh petugas di rumah sakit. Setiap rumah sakit dan lembaga kesehatan lainnya di Indonesia seharusnya mewajibkan petugas medis yang dimilikinya, baik dokter, perawat, bidan, analis laboratorium, radiologi, dsb untuk memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan rasa aman bagi pasien ketika hendak melakukan kegiatan medis. Pasien akan mendapatkan rasa aman / tidak takut terhadap pelayanan medis yang akan diberikan kepadanya apabila tenaga medis tersebut memiliki pengalaman dan jam terbang yang tinggi di bidang kesehatan yang digelutinya serta mempunyai kualitas dan rekam jejak yang sangat baik dalam menangani penyakit pasien. Untuk mengukur seberapa besar tingkat rasa aman yang dirasakan oleh pasien ketika akan diberikan pelayanan medis oleh petugas di fasilitas kesehatan, maka pada kuesioner disajikan satu pertanyaan mengenai tingkat rasa

### 4. Kepercayaan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah sakit

Kajian kedua pada mutu pelayanan *assurance* (jaminan) di fasilitas kesehatan adalah

kepercayaan pasien terhadap pelayanan klinik. Setiap rumah sakit dan lembaga kesehatan lainnya di Indonesia seharusnya mewajibkan petugas / karyawan yang dimilikinya, baik medis maupun non medis untuk memiliki kemampuan yang baik dalam menanamkan dan menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit tersebut.

Kepercayaan dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan tingkat keyakinan pasien terhadap kemampuan pihak rumah sakit untuk memenuhi harapan-harapan pasien. Kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit akan timbul dengan sendirinya apabila rumah sakit tersebut memiliki kredibilitas yang tinggi, sistem akreditasi yang baik, jaminan pelayanan kesehatan yang mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat dan niat baik dari seluruh pihak rumah sakit.

#### 5. *Empathy* (Perhatian)

*Empathy* (perhatian) merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menyangkut tentang kepedulian dan perhatian yang sungguh-sungguh dari petugas rumah sakit dan lembaga kesehatan lainnya kepada pelanggan (pasien) secara perorangan / individual, seperti kemampuan petugas dalam memahami keinginan dan kebutuhan pasien serta kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan pelanggan (pasien). Untuk mengetahui kinerja pelayanan Unit Rawat Jalan di fasilitas kesehatan dilihat dari dimensi kualitas, maka dapat diukur dari mutu pelayanan *empathy* (perhatian) yang dimiliki, yaitu :

#### 6. Kemampuan Petugas Kesehatan Dalam Memahami Keinginan dan Kebutuhan Pasien

Kajian pertama pada mutu pelayanan *empathy* (perhatian) di fasilitas kesehatan adalah kemampuan petugas kesehatan dalam memahami keinginan dan kebutuhan pasien. Setiap rumah sakit dan lembaga kesehatan lainnya di Indonesia seharusnya mewajibkan petugas / karyawannya untuk memiliki kemampuan yang baik dalam memahami keinginan dan kebutuhan pasien. Petugas tersebut harus mampu mendengarkan setiap keinginan dan kebutuhan dari pasien dengan baik serta ikut merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pasien tersebut. Setelah mendengarkan dan ikut merasakan apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan pasien, petugas tersebut harus mampu memberikan solusi yang tepat dan terbaik bagi pasien maupun pihak rumah sakit. Apabila hal ini dapat dilakukan dengan baik oleh petugas, pasien akan merasakan kepuasan dan akan terus menjadi pelanggan setia dari rumah sakit tersebut apabila kembali terserang penyakit di kemudian hari.

#### 7. Kemampuan Petugas Dalam Berkomunikasi Dengan Pasien

Kajian kedua pada mutu pelayanan *empathy* (perhatian) di fasilitas kesehatan adalah kemampuan petugas kesehatan dalam berkomunikasi dengan pasien. Setiap rumah sakit dan lembaga kesehatan lainnya di Indonesia seharusnya mewajibkan petugas / karyawannya untuk memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi dengan pasien. Rumah sakit yang mampu menghargai pasiennya akan dapat meningkatkan kepercayaan pasien yang dilayaninya. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan pasien adalah adalah tinggi rendahnya intensitas komunikasi yang dilakukan oleh petugas rumah sakit. Keterpaksaan yang dirasakan pasien akan berpengaruh negatif terhadap kepercayaan pasien. Dengan demikian, petugas rumah sakit yang senantiasa membangun komunikasi terhadap pasien dengan baik, sopan, jelas dan berkualitas akan meningkatkan kepercayaan pasien. Sebaliknya, apabila pihak rumah sakit tidak melakukan komunikasi dengan baik, kemungkinan besar kepercayaan pasien tidak terbentuk dengan baik.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan Dengan menggunakan lima dimensi mutu pelayanan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan kesehatan Unit Rawat Jalan di fasilitas kesehatan masuk dalam kategori memuaskan pasien dan kinerja pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil rekapitulasi jawaban / tanggapan seluruh responden yang memberikan kesimpulan dari nilai rata-rata skor sebesar 4,022 dan rata-rata persentase sebesar 80,44% yang menunjukkan bahwa lima dimensi mutu pelayanan kesehatan yang ada di Unit Rawat Jalan Kesehatan Sint Carolus Bengkulu masuk dalam kategori memuaskan pasien.

## **Daftar Pustaka**

Dwiyanto, Agus. 1995, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

- Ernawati. 2014, *Pengendalian Penyakit Menular dan Tidak Menular*, Semarang : UNDIP.
- Hidayat, Sulthan. 2013, *Makalah Konsep Sehat dan Sakit*, Surabaya : Stikes Nusantara.
- Kartika, Ariawira Yudha. 2014, *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan PT. Telkom Yogyakarta*, Yogyakarta : UNY.
- Komaruddin. 1994, *Ensiklopedia Manajemen*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001, *Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat.
- Moeliono, Anton. 2001, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka.
- Parasuraman, 2003, *Research Methods For Business : A Skill Building Approach*, John Willey And Son, Inc : New York
- Syahrul dan Muhammad Afdi Nizar. 2000, *Kamus Istilah Akuntansi*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Triono, Markus. 2011, *Analisis Kinerja Pelayanan Pada Puskesmas Batua Makassar*, Makassar : UNHAS
- Tjiptono, Fandy. 2000, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2001, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : Andi Offset..
- Yoeti, Oka. 1999, *Strategi Pemasaran Hotel*, Jakarta : Gramedia Pustaka.