

**MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) DR. R. SOEDJONO
SELONG LOMBOK TIMUR DALAM PERSPEKTIF JAMINAN
(ASSURANCE)**

Makiah¹

¹) Dosen Akademi Administrasi Rumah Sakit-MATARAM

Email : thedarecute@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien didalam mendapatkan jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan tujuan utama dari segala upaya tatakelola manajemen rumah sakit. Pasien menjadi semacam "auditor partisipatif" yang mempunyai otonomi untuk menyematkan opininya, sebagai tidak puas atau puas sekali atas pelayanan kesehatan yang didapatkannya. Oleh karena itu rumah sakit sebagai lembaga yang menjual jasa layanan kesehatan berusaha untuk selalu meningkatkan kualitas layanan kepada para pasiennya.

Tujuan penulisan ini adalah untuk mendiskripsikan mengenai jaminan mutu pelayanan keperawatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Poliklinik Ortopedi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. R. Soedjono Selong Lombok Timur. Perspektif jaminan atau *assurance* merupakan critical point yang harus mendapatkan perhatian utama dari sistem tatakelola rumah sakit, karena pengaruhnya yang positif-siginifikan terhadap derajat kepuasan pasien.

Analisis dilakukan dengan refleksi teoretis terhadap beberapa parameter jaminan yang dibakukan oleh literatur rujukan yakni terutama dari aspek kemampuan sumber daya manusia (sikap sopan santun karyawan dan komunikasi yang baik). *Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pasien. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan dari aspek jaminan di RSUD Dr. R. Soedjono Selong Lombok Timur masih perlu ditingkatkan.

Kata kunci : Mutu Pelayanan Keperawatan, Aspek Jaminan

ABSTRACT

Patient satisfaction in getting health care services in hospitals is the main goal of all hospital management efforts. Patients become a kind of 'participatory auditor' who has the autonomy to embed his opinion, as dissatisfied or very satisfied with the health services he gets. Therefore the hospital as an institution that sells health services seeks to always improve the quality of service to their patients.

The purpose of this paper is to describe the quality assurance of nursing services provided by health workers at the Orthopedic Polyclinic of the Regional General Hospital Dr. R. Soedjono Selong East Lombok. Assurance perspective is

a critical point that must get the main attention of the hospital governance system, because of its positive-significant effect on the degree of patient satisfaction.

The analysis was carried out with a theoretical reflection on some of the guarantee parameters that were standardized by the literature review based on the aspect of human resource capability (attitude of employee courtesy and good communication). Assurance is a guarantee and certainty obtained from so as to foster patient confidence. The results of the research in the field showed that health services from the assurance aspect at the Polyclinic of the Regional General Hospital Dr. R. Soedjono Selong East Lombok. still needs to be improved.

Keywords : *Quality Of Nursing Services, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Servis atau layanan prima dan paripurna merupakan dimensi fundamental bagi sebuah rumah sakit. Secara teoritik, layanan prima merupakan manifestasi atensi tenaga medis kepada pasien melalui akses layanan terbaik. Tujuannya adalah memfasilitasi kemudahan bagi upaya pemenuhan aneka kebutuhan sehingga kepuasan pasien dapat terwujud (Barata, 2003). Lembaga kesehatan semacam rumah sakit didorong dan dituntut untuk mampu memberikan layanan sebaik mungkin sebagai manifestasi akuntabilitas publik yang pada gilirannya akan sanggup berkompetisi dengan lembaga kesehatan lainnya.

Sebagai manifestasi akuntabilitas tersebut, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. R. Soedjono Selong berupaya untuk mewujudkannya. RSUD Dr. R. Soedjono Selong merupakan rumah sakit milik pemerintah daerah Kabupaten Lombok Timur yang menjadi pusat rujukan bagi seluruh Puskesmas yang ada di wilayah kerja Kabupaten Lombok Timur. Sebagai rumah sakit pemerintah, RSUD Dr. R. Soedjono Selong menyediakan pelayanan pasien rawat jalan seperti Poliklinik Orthopedi. Poliklinik Orthopedi merupakan poliklinik yang melayani pasien dengan keluhan penyakit musculoskeletal/tulang, trauma tulang.

Seiring dengan akses layanan BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) maka tingkat kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan cenderung meningkat. Pada titik itu, baik pasien BPJS maupun umum ingin layanan yang prima, sebab *outcome* dari layanan kesehatan selain kesembuhan pasien adalah kepuasan pasien (Pohan, 2006). Pakar kepuasan pelanggan

semacam Philip Kotler (2002), mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara hasil suatu produk dengan harapannya. Kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan, salah satu indikatornya yaitu kepuasan pasien.

Secara teoritik Simamora (2003) menyatakan ada dua faktor yang memengaruhi derajat kepuasan pelanggan, yakni faktor internal (karakteristik individu, kebudayaan, sosial, dan faktor emosional) dan eksternal (karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, *image*, desain visual, suasana dan komunikasi). Selanjutnya, faktor-faktor yang berpengaruh terhadap derajat kepuasan pasien dalam pandangan Kotler (2002) adalah mutu, pelayanan, dan nilai. Tingkat kebutuhan pasien pada layanan kesehatan kian rumit dan menuntut profesionalitas kerja yang mumpuni. Dalam konteks ini, salah satu pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia adalah pelayanan keperawatan. Johansson, Oleni, dan Findlund (2002) menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan indikator signifikan dalam kualitas perawatan pasien

Diskursus dalam makalah ini adalah membicarakan mutu atau kualitas pelayanan. Mutu merupakan kunci utama dalam keunggulan layanan, dan merupakan sumber potensi berkelanjutan, sehingga pengukuran dan perbaikan derajat mutu layanan menjadi krusial (Zarei, *et al.* dalam Burhanuddin, 2016). Mutu pelayanan kesehatan pada lembaga kesehatan, juga dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat-obatan dan alat kesehatan, serta proses dalam pemberian pelayanan kesehatan (Ningrum, *et al.* dalam Burhanuddin, 2016).

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 279/MENKES/SK/IV/2006 mendeskripsikan bahwa pelayanan keperawatan adalah bagian integral dari pelayanan kesehatan berbasis ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk layanan biologis, psikologis, sosial dan spiritual secara menyeluruh yang ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia. Dalam wacana tersebut, derajat kepuasan layanan keperawatan adalah satu-satunya pelayanan di rumah sakit yang diidentifikasi secara keseluruhan memiliki hubungan langsung dengan kepuasan

pasien (Abramowitz, *et al.* dalam Wagner & Bear, 2008). Tingkat kepuasan pasien rumah sakit atau lembaga kesehatan lainnya adalah indikator krusial dari kualitas perawatan. Semua itu ujungnya adalah kompetisi pasar layanan kesehatan yang kian meningkat sehingga semua upaya difokuskan pada pemenangan kompetisi. Selain itu, asuhan keperawatan memiliki peran penting dalam kepuasan pasien (Wagner & Bear, 2008).

Selanjutnya, tulisan ini akan membahas mengenai dimensi jaminan sebagai salah satu unsur mutu layanan kesehatan. Pembahasan akan difokuskan pada kriteria utama yang telah ditetapkan yakni *sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini lebih merupakan kajian teoritik atau kajian pustaka yang membahas secara mendalam persoalan mutu layanan, terutama dari dimensi jaminan / *assurance*. Data sebagai bahan analisis adalah data – data skunder yang didapat melalui buku, jurnal, dan sumber lain yang memberi penguatan terhadap kajian ini. Peneliti melakukan klasifikasi data, reduksi dan akhirnya menarik simpulan. Data akan dideskripsikan dengan ekplanasi yang memadai, sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai konsep – konsep tersebut.

DISKUSI

Sikap Sopan Santun Pegawai

Berbagai riset empiris membuat konklusi bahwa kepuasan pasien berkaitan positif dengan persepsi terhadap kualitas jasa suatu layanan. Andai persepsi pasien bagus dan positif atas layanan yang didapat, maka mereka akan puas, namun apabila sebaliknya maka yang akan tercipta adalah ketidakpuasan. Ketidakpuasan pasien yang paling sering dikatakan kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit, antara lain terlambatnya dokter dan perawat, dokter yang tak mudah ditemui, perawat yang kurang komunikatif dan informatif, tutur kata, keacuhan serta ketertiban dan kebersihan di lingkungan rumah sakit. Sikap, perilaku, tutur kata, keramahan petugas serta kemudahan mendapatkan informasi

dan komunikasi menduduki peringkat tertinggi dalam persepsi kepuasan pasien. Tidak jarang walaupun pasien merasa *outcome* tak sesuai dengan harapannya, tetapi mereka cukup puas jika dilayani dengan sikap yang menghargai perasaan dan martabatnya (Anjaryani, 2009).

Aspek jaminan dalam pelayanan kesehatan/keperawatan mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan yang dimiliki petugas kesehatan, serta kemampuan untuk membina hubungan kepercayaan dengan pasiennya. Aspek ini menjadi penting karena psikologis orang yang sakit atau pasien lebih membutuhkan perhatian yang lebih. Dengan demikian dimensi jaminan (*assurance*) sebagai salah satu indikator mutu pelayanan keperawatan direpresentasikan oleh konsep sopan santun seluruh karyawan, dan terutama adalah yang secara langsung bersinggungan dengan pasien. Selanjutnya, sub bab yang akan dibahas adalah mengenai dimensi jaminan yang lain sebagaimana diterangkan di atas yakni mengenai komunikasi yang baik.

Komunikasi Yang Baik

Kemampuan untuk membina hubungan kepercayaan dengan pasien dapat dicapai melalui komunikasi yang baik. Berkomunikasi dengan orang lain merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan setiap manusia. Komunikasi sendiri merupakan suatu proses atau kegiatan penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Tanpa adanya komunikasi, manusia tidak dapat membangun interaksi dan hubungan dengan orang lain. Fungsi komunikasi sendiri adalah untuk membangun diri kita sendiri dan juga orang lain. Melalui interaksi dengan orang lain kita akan merasa diakui di kehidupan sosial, merasa bahagia, menyampaikan perasaan dan mengenal siapa sesungguhnya diri kita.

Komunikasi sebagai metode dalam memberikan informasi, pengajaran, mencapai tujuan bersama, dan lain sebagainya. Melalui komunikasi ini diharapkan terjadi komunikasi dua arah, sebagai komunikasi interaktif pasien dan petugas kesehatan dalam memberikan edukasi, konsultatif terkait masalah kesehatan. Pada dasarnya, pasien mengunjungi pelayanan kesehatan, selain untuk

menjalani pengobatan, adalah untuk berkonsultasi melalui komunikasi yang baik baik dengan dokter maupun perawat. Kegagalan pasien dalam berkomunikasi atau berkonsultasi dengan dokter, dan krisis waktu menjadi salah satu faktor ketidakpuasan pasien. Komunikasi ini sebagai representatif dalam mengurangi keluhan pasien.

Riset lapangan yang peneliti lakukan menemukan bahwa aspek komunikasi yang baik belum tercermin pada pelayanan di RSUD Dr. R. Soedjono Selong. Selain itu berdasarkan survey awal peneliti bahwa waktu tunggu yang panjang mulai dari loket pendaftaran, kemudian lamanya waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dikarenakan dokter spesialis yang datang terlambat, ditambah lagi kurangnya waktu pasien dan keluarga pasien untuk berkonsultasi dengan dokter, dan kurangnya informasi yang memadai dari perawat menjadi salah satu penyebab ketidakpuasan pasien. Bahwasannya untuk menilai kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan, tidak hanya dari beberapa aspek keluhan pasien di atas, namun kepuasan pasien perlu dinilai secara periodik karena bergantung pada aspek mutu pelayanan.

Kajian kualitatif ini didukung oleh penelitian lain yang dilakukan oleh Faisal, dkk dalam Mumu, dkk (2015), Pangerapan, dkk (2018), yang menemukan bahwa mutu pelayanan dimensi (jaminan/*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Jaminan terhadap pelayanan keperawatan dalam hal ini kemampuan meyakinkan pasien, pengetahuan, keamanan, kesopanan atau ramah tamah. Setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan dengan baik, dalam arti ramah dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian timbul kemantapan hati pasien terhadap kenyamanan dan kepuasan terhadap pelayanan. Derajat kepuasan konsumen yang tinggi merupakan tujuan utama pemasaran, sehingga loyalitas konsumen penting dipertahankan dan ditingkatkan (Wardani & Listyowati, 2019).

SIMPULAN

Aspek jaminan atau *assurance* dalam hal sikap keramahan petugas kesehatan sangat dibutuhkan pasien maupun keluarga pasien. Selain itu, pasien dan keluarga membutuhkan informasi yang memadai yang berhubungan dengan

penyakitnya. Dua hal ini sangat diharapkan untuk lebih diperhatikan, mengingat krisis waktu konsultasi pasien dengan dokter.

Saran yang dapat diberikan untuk RSUD Dr. R. Soedjono Selong Lombok Timur agar pihak manajemen mengatur kembali waktu tunggu loket pendaftaran, waktu tunggu di ruang perawatan/pemeriksaan, sehingga tercapai aspek jaminan yang diharapkan pasien dan keluarga pasien. Kemudian, untuk peneliti selanjutnya, diharapkan untuk mengkaji aspek lain yang menjadi faktor determinan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, Wike, D. (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Tesis. Magister Promosi Kesehatan Universitas Diponegoro: Semarang.
- Barata, Atep A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Johansson, Peter., Oleni, Magnus., & Fridlund, Bengt. (2002). *Patient Satisfaction With Nursing Care In The Context Of Health Care: A Literature Study*, Scand J Caring Sci, 16 : 337–344.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prehallindo.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2006). *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 279/MENKES/SK/IV/2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Upaya Keperawatan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas*. Jakarta: Menteri Kesehatan.
- Mumu, Like, J., Kandou, Grace, D., & Doda, Diana, V. (2015). *Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*, Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat Unsrat, Vol. 5 (4): 1 – 8.
- Pangerapan, Djeinne, T., Palandeng, Ora, E, L., & Rattu, A, J, M. (2018). *Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik*

Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado,
Jurnal Kedokteran Klinik, Vol. 2 (1): 9 – 18.

Pohan, Imbalo S. (2006). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian.* Jakarta : PT Rineka Cipta.

Simamora, Bilson. (2003). *Membongkar Kotak Hitam Konsumen.* Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Wagner, Debra., & Bear, Mary. *Patient Satisfaction With Nursing Care: A Concept Analysis within a Nursing Framework,* Journal of Advanced Nursing, Vol. 65 (3): 692–701.

Wardani & Listyowati (2019), *Faktor- Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan Pada Unit Pembenihan Lele Mina Jaya Rasa Tahun 2018,* Jurnal Intelektiva, Edisi 1 Volume 1, Agustus 2019.