

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH BANDUNG

**Hani Putri Handayani¹
Gunawan, SE., M.M.²**

Program Studi Manajemen, Universitas Teknologi Digital Bandung, Indonesia
Email: hani10120146@digitechuniversity.ac.id

ABSTRACT

Health services are an association of government aid providers that provide comprehensive individual government aid benefits that provide long-term, current and emergency care as stated in Guideline no. 44 of 2009 concerning Hospitals. Providing complete government assistance is a benefit of government assistance which includes promotive, preventive, remedial and rehabilitative aspects. This assessment was coordinated at the Bandung Muhammadiyah Hospital. The assessment methodology used is collection, insight and survey, the crisis facility is a place to provide short-term and long-term benefits that include characteristic, repair, insight and recovery activities for all people facing illness or injury and for those who are pregnant as well as temporary services for people suffering from illness or injury, the aim of this research is to determine and analyze patient satisfaction with outpatient health services at the Muhammadiyah Hospital in Bandung.

Keywords: *Patient Satisfaction; Health Services*

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan adalah perkumpulan penyelenggara bantuan pemerintah yang memberikan manfaat bantuan perorangan pemerintah secara komprehensif yang memberikan penyelenggaraan jangka panjang, terkini, dan darurat sebagaimana tercantum dalam Pedoman no. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Pemberian bantuan pemerintah secara utuh merupakan manfaat bantuan pemerintah yang meliputi aspek promotif, preventif, remedial, dan rehabilitatif. Asesmen ini dikoordinasikan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Metodologi penilaian yang digunakan adalah pengumpulan, wawasan dan survei, fasilitas krisis adalah tempat untuk memberikan manfaat jangka pendek dan jangka panjang yang mencakup kegiatan karakteristik, perbaikan, wawasan dan pemulihan bagi semua orang yang menghadapi penyakit atau cedera dan bagi mereka yang sedang hamil serta layanan sementara bagi orang yang menderita penyakit atau cedera, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan pasien pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

Kata Kunci : *Kepuasan Pasien; Pelayanan Kesehatan*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan suatu pandangan tunggal terhadap kualitas yang diperoleh sesuai asumsi ideal, pelayanan kesehatan dapat diperoleh di fasilitas kesehatan yang mengharuskan pasien mencari pengobatan ke dokter spesialis dimana pasien mendapatkan pertolongan terbaik dari rumah sakit, sebagai salah satu organisasi otoritas publik yang diberikan pengaturan. Bantuan pemerintah daerah berperan besar dalam mempercepat perkembangan seberapa besar bantuan pemerintah daerah

* Corresponding email: hani10120146@digitechuniversity.ac.id

Selain itu, dokter spesialis juga diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai pedoman yang telah ditetapkan dan mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat. (Fajriani, 2023)

Sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Sarana pada Pasal 1 disebutkan bahwa pusat kesejahteraan adalah lembaga koordinator bantuan pemerintah yang memberikan manfaat bantuan pemerintah perseorangan secara menyeluruh yang memberikan penyelenggaraan yang berkesinambungan, semakin berkembangnya minat masyarakat terhadap pemerintahan yang hebat, memunculkan pemikiran-pemikiran akan pemerintahan yang baik yang dijabarkan oleh dewan pemerintahan yang luar biasa. (Undang-undang, 2009).

Sebagaimana tertuang dalam Materi Deklarasi Bantuan Pemerintah Negara Republik Indonesia, nomor 780/MENKES/PER/VII/2008 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan sebagai bantuan untuk lingkungan sekitar, bantuan dari kapasitas penyelenggara negara sebagai tenaga kerja lokal serta sebagai wakil negara, sehingga pelaksanaannya perlu tetap sesuai dengan alasan arahan otoritas publik yang dimaksud pasien terpenuhi, akan menunjukkan kemungkinan lebih besar untuk menggunakan bantuan serupa "Pasien yang puas juga akan sering memberikan referensi bagus kepada orang lain tentang bantuan atau pelayanan tersebut." Situasi dimana keinginan, kecurigaan dan persyaratan pasien terpenuhi. (Kemenkes RI, 2008).

LANDASAN TEORI

Pelayanan kesehatan adalah upaya dan latihan untuk mencegah dan mengobati infeksi, semua upaya bantuan dan latihan untuk meningkatkan dan membentuk kembali otoritas publik dilakukan oleh pekerja bantuan pemerintah dalam membuat bidang kekuatan untuk bantuan pemerintah adalah mencapai tingkat bantuan pemerintah secara umum yang sesuai dengan anggapan dan kebutuhan masyarakat (kepuasan) melalui memberikan pelayanan kesehatan yang juga akan memenuhi syarat dan tenaga terlatih penolong (kepuasan penyedia) dalam asosiasi bantuan. (Herudiansyah et al., 2020).

Kualitas pelayanan adalah perspektif penting untuk rumah sakit konsep pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fakultas di rumah sakit erat kaitannya dengan kepuasan yang dirasakan pasien dan petugas memberikan pertolongan terbaik kepada pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap pasien. Mutu yang diberikan oleh tenaga medis rumah sakit kepada pasien adalah kemampuan staf dalam memberikan pertolongan yang terbaik kepada pasien dengan harapan pasien dapat puas atas pelayanan yang diberikan kepada pasien. (Fajriani, 2023).

Gagasan tersebut masih mengudara dengan melihat pertolongan yang benar-benar didapat dan pertolongan yang benar-benar diharapkan oleh pasien, perawatan terbaik adalah pengaturan yang memenuhi kebutuhan dan persyaratan pasien. tingkat pemenuhan pasien terhadap pelayanan kesehatan tidak seluruhnya ditentukan dengan mengarahkan evaluasi harapan pasien (Harefa, 2019).

Konsep pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan layanan kesehatan dalam menyelesaikan permasalahan penyedia pelayanan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan dan aturan yang baik termasuk kemampuan sumber daya yang dapat diperoleh dengan cara yang masuk akal, berguna dan tepat. dan memberi secara aman dan secukupnya sesuai prinsip, etika, hukum dan sosial dengan mempertimbangkan batasan dan batasan spesialis publik dan wilayah pasien. (Suciati & Zaman, 2023)

Evaluasi kualitas merupakan sebuah pilihan mengenai siklus bantuan dengan mempertimbangkan seberapa besar bantuan tersebut meningkatkan hasil Proses penyelenggaraan bantuan pemerintah terbagi menjadi dua bagian sentral, yaitu hubungan luar biasa (medis) dan hubungan sosial antara ahli dan pasien. Siklus sosial merupakan dasar bagi pemanfaatan suatu pemerintahan tertentu, namun kerjasama sosial juga penting dalam pengertiannya sendiri, mengingat cara dalam siklus sosial itu sendiri juga dapat diperlakukan atau dipulihkan, suatu bagian dianggap mempertimbangkan perasaan individu. (Hariani et al., 2022)

Keteguhan pelanggan adalah tingkat kondisi asli seorang individu yang merupakan konsekuensi dari perbedaan seluruh maksud dan tujuan atau barang yang dilihat sehingga, dapat memuaskan kecurigaan seseorang dengan cara ini tingkat selera adalah komponen pemisah antara pengecualian dan kecurigaan. Pasien merasa puas setelah mendapatkan pelayanan yang memenuhi harapan mereka, pasien memutuskan untuk menilai bantuan dan perhatian berdasarkan kepuasan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah penilaian terhadap tingkat kemampuan suatu pelayanan kesehatan untuk mengatasi masalah atau penggunaan sesuai kebutuhan pasien. (Sari et al., 2019)

Pemenuhan kebutuhan pasien atau pasien adalah respon individu sebagai kesan bahagia dan tertolong sejak mereka merasakannya terpenuhi atau merasakan puas setelah pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai harapan mereka. Sementara itu, tingkat sentimen individu setelah membandingkan pameran produk dengan asumsi mereka adalah loyalitas konsumen. (Soumokil et al., 2021)

Dalam pemenuhan kebutuhan pasien atau pasien adalah respon individu sebagai kesan bahagia dan tertolong sejak mereka merasakannya terpenuhi atau merasakan puas setelah pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai harapan mereka. Sementara itu, tingkat sentimen individu setelah membandingkan pameran produk dengan asumsi mereka adalah loyalitas konsumen (Sari et al., 2019)

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis metode kualitatif. Tempat studi yang dijadikan latar belakang untuk memperoleh data yang berguna untuk mendukung tercapainya tujuan penelitian ini adalah gedung Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2024.

Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan pada jenis permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan penelitian deskriptif. Jenis penelitian yang digunakan adalah survey deskriptif. Rancangan penelitian deskriptif merupakan rancangan penelitian sederhana atau sampling survey yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan pelayanan kesehatan terhadap pasien. Agar penelitian dapat dilakukan dengan baik, perlu disusun langkah-langkah yang tepat.

Pada penelitian ini menggunakan cara purposive sampling, yaitu memilih narasumber yang dianggap mengetahui atau memiliki informasi yang sesuai dengan objek penelitian, sehingga memudahkan penelitian menjelajahi objek/ situasi sosial yang sedang diteliti. Pengambilan informasi dan penelitian di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

Metode Pengumpulan Data

Peneliti melakukan dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), wawancara (*interview*), kuisisioner (angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya.

HASIL PENELITIAN

Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dipercaya untuk melakukan upaya pemerintah dan memberikan manfaat dan pelayanan yang nyata dengan fokus pada upaya perbaikan tanpa henti yang dilakukan secara hati-hati dan disertai dengan upaya untuk lebih mendorong bantuan pemerintah dan transmisi hutan. Dalam mengatasi kebutuhan lingkungan, hal ini difokuskan pada pengumpulan manfaat klinis, serta secara eksklusif sebagai strategi pendidikan Islam. Sesuai dengan lingkungan kerja yang dimiliki oleh Fasilitas Muhammadiyah Bandung, tempat gawat darurat ini merupakan komunitas kesejahteraan umum kelas C yang memberikan jenis bantuan berupa administrasi klinis luas dan menangani penyakit dalam, kebidanan dan kandungan, THT, syaraf, kulit dan aurat, mata, dan mulut. (Haqiqi et al., 2023)

Segmen ini menggambarkan dampak penilaian dan percakapan sehubungan dengan konsekuensi dari kebijaksanaan, hasil wawancara, hasil penelitian dan diskusi eksplorasi, khususnya penilaian yang terus-menerus terhadap kesejahteraan organisasi. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menggunakan teknik wawancara dengan pengamat sebagai bentuk pengumpulan data langsung dan dokumentasi yang kemudian diperiksa oleh peneliti. Pemeriksaan ini sendiri terpaku pada administrasi pelaksanaan yang kemudian dapat mempengaruhi pencapaian hasil sementara.

Bukti Langsung (*Tangible*) digambarkan dengan adanya tempat kerja, perangkat keras dan tenaga kerja yang menawarkan bantuan semacam Sebagai bagian dari penyampaian layanan,

perspektif yang jelas sangat penting karena bantuan tidak boleh terlihat, tercium, dihubungi atau didengar. (Soumokil et al., 2021)

Keandalan (*Reliability*) pameran bantuan kepada pasien adalah mengukur keandalan suatu pelayanan kepada pasien sudut pandangnya jelas, khususnya kemampuan untuk menawarkan bantuan yang menjanjikan, dapat diandalkan dan tepat. (Herudiansyah et al., 2020)

Tabel 1. Evaluasi Persepsi Terhadap kepuasan pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan

No	Daftar Pertanyaan	Prosentase %
1	Bagaimana menurut pendapat Anda terhadap pelayanan yang diberikan perawat terhadap pasien rawat jalan apakah mereka menjalankan kewajibannya terhadap pasien	90
2	Bagaimana menurut pendapat Anda apakah perawat selalu memberikan tindakan cepat dan tepat terhadap pasiennya?	90
3	Bagaimana menurut Anda Karyawan RSUD Muhammadiyah Bandung selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan pasien	99

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Daya tanggap (*responsiveness*) Setiap pekerja dalam memberikan berfokus pada bagian-bagian pelayanan kesehatan yang secara signifikan mempengaruhi cara berperilaku individu yang menerima bantuan, sehingga diperlukan daya tanggap yang representatif dalam melayani wilayah setempat sesuai dengan tingkat gangguan, pemahaman, dan tingkat ketidaklayakan. berbagai jenis pelayanan yang hampir tidak diketahui. (Soumokil et al., 2021)

Jaminan (*Assurance*) Setiap jenis pemberian memerlukan kepastian terhadap pemberian yang diberikan. Jenis kepastian suatu bantuan tidak seluruhnya ditentukan oleh kepastian pekerja yang memberikan bantuan, sehingga individu yang menerima bantuan merasa puas dan yakin bahwa jenis pemenuhan administrasi yang diberikan akan selalu selesai sesuai kecepatan, ketepatan, ketidaktepatan, ketidaktepatan, kesempurnaan dan sifat bantuan yang diberikan. (Hariani et al., 2022)

Empati (*Empathy*) Merupakan kapasitas berpikir dan memberikan pemikiran individu kepada organisasi pasien. Bantuan yang bijaksana membutuhkan perasaan individu bagian dari simpati adalah bagian yang memberikan peluang besar untuk menciptakan “kejutan” organisasi, terutama sesuatu yang tidak diantisipasi oleh pasien bantuan tetapi benar-benar disajikan oleh pemberi bantuan. (Suciati & Zaman, 2023)

KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian tentang Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Jalan K.H. Ahmad Dahlan No. 53, Turangga. mendapatkan pemenuhan pasien, menyatakan 98% menyatakan puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan Kepuasan pasien secara langsung dapat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit muhammadiyah, Bandung khususnya yang dilakukan petugas terhadap pasien. Terlebih, konsekuensi dari penelitian dengan 30 pasien secara normal mengatakan pasien sangat puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan petugas kepada pasien. Empati dan Ketanggapan terkandung dalam susunan yang luar biasa, sedangkan tingkat keandalan (kualitas yang tidak tergoyahkan) dan Konfirmasi (penjaminan) diingat dalam pengelompokan yang luar biasa, sehingga derajatnya dimasukkan pada pasien di tingkat yang luar biasa.

SARAN

Diharapkan para tenaga medis yang memberikan layanan keselamatan pasien pasti akan selalu memberikan nasehat atau pemikiran mengenai tugas para petugas dalam menjalankan pelayanan kesehatan secara berkelanjutan sehingga masyarakat pada umumnya dapat merasa senang dengan layanan yang diberikan, sehingga dapat mencegah terjadinya luka pada pasien dan orang-orang yang disayangi pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Fajriani. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Panteraja Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(September), 2560–2567. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/17225/13841>
- Haqiqi, F. K., Haqiqi, F. K., Purwanda, E., & Purwanda, E. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 53. <https://doi.org/10.35329/jkesmas.v9i1.3871>
- Harefa, E. I. J. (2019). Peningkatan Pelaksanaan Keselamatan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *INA-Rxiv*, 1691.
- Hariani, B., Wahyudi, A., & Rawalilah, H. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Lahat Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA*, 5(2), 447–367. <https://doi.org/10.32524/jksp.v5i2.702>
- Herudiansyah, G., Candra, M., & Haminsyah, K. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Auditing, Dan Akuntansi*, 5(1), 1–12.
- Kemenkes RI. (2008). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 780/MENKES/PER/VIII/2008 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Radiologi. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 1–9.
- Sari, L. N., Erpidawati, & Susanti, E. (2019). Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Menara Medika*, 1(2), 8.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>

Suciati, G., & Zaman, C. (2023). ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. H. MOHAMAD RABAIN KABUPATEN MUARA ENIM TAHUN 2022. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 11(1), 102. <https://doi.org/10.31596/jkm.v11i1.1444>

Undang-undang. (2009). Undang-undang RI No. 44 tahun 2009. *Tentang Rumah Sakit*, 10, 2–4.