

## Strategi Peningkatan Kepuasan Pasien Dan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Dalam Perspektif Tinjauan Teoritis

**Rocky Fransiskus Budiman**

Universitas Sangga Buana YPKP

Email: [rockyfransiskus02@gmail.com](mailto:rockyfransiskus02@gmail.com)

**Dety Mulyanti**

Universitas Sangga Buana YPKP

Email : [dmdetym@gmail.com](mailto:dmdetym@gmail.com)

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

Korespondensi: [rockyfransiskus02@gmail.com](mailto:rockyfransiskus02@gmail.com)

**Abstract:** *The hospital also has the main task of providing complete individual health services with efforts to heal, recover, improve, prevent, referral services, research and development and community service. The purpose of writing this scientific article is to find out and review theoretically from various literature and strategies to improve patient satisfaction and quality of service in hospitals. The method used is a theoretical study by analyzing and comparing existing theories. The results of this theoretical study, namely the strategies carried out by increasing human resources, the speed of staff response, and satisfaction can be identified by comparing the expectations and experiences of the performance of health service providers. By doing this strategy can provide a desire of patient hope. It was concluded that strategies to increase patient satisfaction and health quality can realize patient expectations arising from the actions of health workers as the performance of health services and during a good treatment process. In the strategy carried out the patient will evaluate and assess the product or service quality that has been received. Hospital agencies also need to improve service quality strategies to realize patient expectations. Patient satisfaction in assessing quality or good service, and is an important measurement that is fundamental to the quality of service. This is also because by providing information on the success of quality service providers, the values and expectations of patients will increase.*

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

**Abstrak:** Rumah sakit juga memiliki tugas pokok menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan upaya penyembuhan, pemulihan, peningkatan, pencegahan, pelayanan rujukan, penelitian dan pengembangan serta pengabdian masyarakat. Tujuan dari penulisan artikel ilmiah ini yaitu untuk mengetahui dan meninjau kembali dari segi teoritis dari berbagai *literature* dan bagaimana strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas layanan di Rumah sakit. Metode yang digunakan adalah studi teoritis dengan menganalisis dan membandingkan teori yang telah ada. Hasil dari studi teoritis ini yaitu strategi yang dilakukan dengan meningkatkan sumber daya tenaga, kecepatan respon tenaga, dan kepuasan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara harapan dan pengalaman dari kinerja penyedia jasa pelayanan kesehatan. Dengan melakukannya strategi tersebut dapat memberikan suatu

---

Received Maret 12, 2023; Revised April 25, 2023; Mei 03, 2023

\* Rocky Fransiskus Budiman, [rockyfransiskus02@gmail.com](mailto:rockyfransiskus02@gmail.com)

keinginan harapan pasien. Disimpulkan bahwa strategi peningkatan kepuasan pasien dan kualitas kesehatan dapat mewujudkan harapan pasien yang timbul atas dari tindakan tenaga kesehatan sebagai kinerja layanan kesehatan dan selama proses perawatan yang baik. Dalam strategi yang dilakukan pasien akan mengevaluasi dan menilai produk atau jasa layanan yang telah diterima. Bagi instansi Rumah sakit perlu juga meningkatkan strategi kualitas pelayanan untuk mewujudkan harapan pasien. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini juga karena dengan memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu nilai dan harapan pasien akan meningkat.

**Kata Kunci:** Strategi, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit

## **LATAR BELAKANG**

Strategi adalah suatu pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu. Di dalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki tema, mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisien dalam pendanaan, dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif (Abdurrahman, 2015). Strategi dapat dilakukan oleh usaha, bisnis ataupun instansi. Salah satu instansi yang bergerak dibidang kesehatan adalah Rumah sakit (Robbins, 2016).

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010). Rumah sakit juga memiliki tugas pokok menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan upaya penyembuhan, pemulihan, peningkatan, pencegahan, pelayanan rujukan, penelitian dan pengembangan serta pengabdian masyarakat. Khusus yang memberikan layanan secara profesional dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Hal tersebut berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan (Wijaya, 2016).

Kualitas pelayanan akan langsung berdampak pada citra Rumah sakit. Secara tidak langsung, hal ini juga dapat menjadi sarana promosi Rumah sakit. Pasien yang menggunakan produk dan layanan perusahaan akan merasa puas dengan pelayanan, dan kemungkinan besar akan melakukan kunjungan ke Rumah sakit jika memiliki keluhan. Selain itu karena puas dengan pelayanan, pasien ini akan memberikan kesan pada khalayak luas terkait pelayanan yang baik dan

kepuasan terhadap layanan kesehatan Rumah sakit. Tujuan utamanya adalah pelayanan kesehatan merupakan tindakan yang dilakukan oleh suatu instansi kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para pasien (Wijaya, 2016). Tujuannya adalah supaya tercapai kepuasan pasien. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik meninjau teori yang telah ada terkait bagaimana strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan di Rumah sakit.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **1. Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan Pohan (2017) menyebutkan bahwa kepuasan pasien sebagai tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Dapat diartikan juga kepuasan pasien sebagai nilai subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan pasien atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan pasien.

### **2. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan yang terkait dengan harapan dan kebutuhan pasien. Yang mana ini berarti bahwa perusahaan dapat dikatakan mampu menyediakan produk baik barang ataupun jasa, jika sesuai dengan keinginan pasien. Jika pasien merasa puas dengan produk serta pelayanan perusahaan, berarti kualitas pelayanan dapat dikatakan baik. Kualitas pelayanan sebagai suatu hal yang dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Yang mana, hal tersebut diperoleh dengan membandingkan jenis pelayanan lain yang sejenis. Sehingga, konsumen dapat membandingkan Rumah sakit A dan B terkait kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik apabila sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Jika sesuai dengan harapan pasien, berarti dapat dikategorikan memuaskan. Sementara jika melebihi harapan pasien, maka dapat dikatakan sangat memuaskan (Wijaya, 2016).

## **METODE PENELITIAN**

Artikel ilmiah ini merupakan jenis artikel ilmiah deskriptif dan meninjau dari beberapa *literature* dan kajian teoritis. Data-data tersebut kemudian di olah dan dianalisis dengan membandingkan teori yang telah ada sebelumnya. Data yang telah diperoleh kemudian di analisis serta di sajikan dalam bentuk narasi dengan bentuk diagram ataupun skema yang isinya membahas tentang hasil penelitian yang di analisis dari beberapa *literature* tersebut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dilakukan penulis terkait kepuasan pasien merupakan outcome dari layanan kesehatan yang baik. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Kemenkes RI (2023) membuktikan bahwa cerminan kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut. Pohan (2017) Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Untuk mendapatkan produk maupun jasa yang berkualitas, sudah pasti diimbangi dengan memberikan kepuasan terhadap konsumen. Hal ini ternyata juga berlaku pada pasien yang ingin berobat ke pusat kesehatan. Tentunya tenaga kesehatan yang profesional perlu memberikan pelayanan yang terbaik agar pasien merasa nyaman berada di pusat kesehatan. KEP/25/MEN.PAN/2/2004 dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien juga menjadi hal prioritas. Sehingga pusat kesehatan yang memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap pasien. Pasien juga akan merasa senang puas apabila hak dan kewajibannya terpenuhi. Ketulusan dan juga konsistensi tenaga kerja yang ada di pusat kesehatan adalah hal yang paling utama. Strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien yaitu dengan melakukan:

### **1. Memiliki Tenaga Kesehatan yang Profesional**

Kepuasan pasien sebagian besar didapatkan dari pelayanan dari tenaga kerjanya. Untuk itu sebagai manager Rumah sakit perlu memilih tenaga kerja yang tepat. Selain handal melakukan tugasnya, melainkan juga memiliki kepribadian yang baik. Sebagian besar pasien ataupun masyarakat akan merasa senang jika diberikan layanan yang ramah. Manager Rumah sakit juga bisa

merekrut tenaga kerja yang memang memiliki jika melayani yang tinggi. Dengan begitu anggota tenaga kerja dapat melayani pasien dengan senang hati. Sikap dan kepribadian setiap tenaga kerja merupakan hal yang penting untuk dipertimbangkan. Tidak hanya tenaga kerja yang melayani pasien secara langsung seperti petugas medis. Melainkan juga tenaga kerja yang lainnya seperti satpam, bagian administrasi dan lain sebagainya. Hal tersebut juga menjadi hal pendukung dari peningkatan kepuasan pasien.

## **2. Berkomunikasi Secara Efektif**

Tenaga kesehatan harus memiliki komunikasi yang baik. Namun komunikasi yang baik tentunya harus dilakukan secara efektif. Tidak hanya memberikan diagnosis dan memberikan resep kepada pasien saja. Akan tetapi dibutuhkan adanya komunikasi yang mampu membuat pasien merasa aman dan dihargai. Komunikasi yang efektif seperti ini bisa dilakukan dengan cara melakukan kontak mata dengan pasien. Berkomunikasi dengan nada yang ramah dan memberikan senyuman kepada pasien. Kemudian menjelaskan mengenai kondisi pasien, menjawab pertanyaan dan juga meyakinkan pasien. Jika hal ini dilakukan dengan baik, maka pasien akan merasa puas dan memiliki harapan pulih lebih tinggi.

## **3. Pelayanan yang Cepat dan Tanggap**

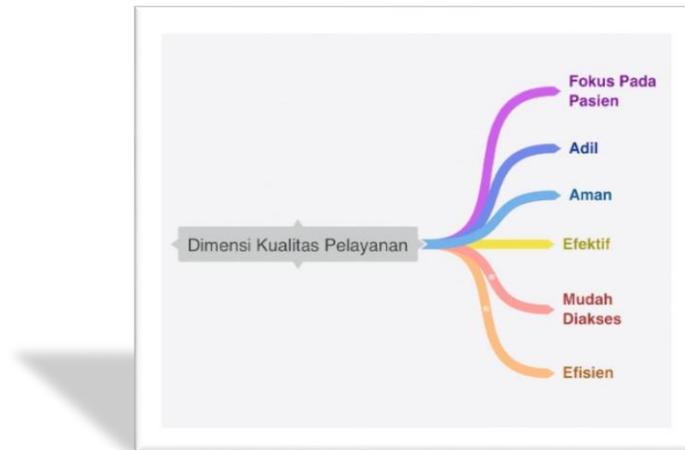
Semua pasien tentunya membutuhkan adanya pelayanan yang cepat dan tanggap. Untuk itu semua tenaga medis sudah seharusnya dapat melayani dengan cepat. Tidak hanya tenaga medis saja yang diharuskan bertindak cepat, namun juga tenaga kerja yang lainnya. Keterampilan pelayanan yang cepat dan tanggap seperti ini mampu membuat atmosfer yang baik di lingkungan pusat kesehatan. Serta dukungan manajemen pasien yang baik akan membantu pelaporan lebih mudah dan terstruktur yang akan mempercepat kerja dari tenaga medis.

## **4. Tanggap Menangani Pengaduan**

Pengaduan dari pasien merupakan hal yang sering terjadi. Setiap masalah yang dikeluhkan oleh pasien bisa diatasi dengan baik jika pihak manager dapat menanggapi dengan baik. Pada setiap keluhan dari pasien dapat diatasi dengan cepat walaupun tidak serius tetapi dari hal kecil mempengaruhi kepuasan pasien (Trustmedis, 2023).

Pasien harus puas dalam semua hal tersebut. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat diukur dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan WHO (2023) yang terdiri

atas 6 dimensi yaitu *effective* (efektif), *efficient* (efisien), *accessible* (dapat diakses), *patient-centred* (berfokus pada pasien), *equitable* (adil), dan *safe* (aman). Berikut dapat dilihat dalam gambar:



**Gambar 1. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Dimensi efektif memberikan perawatan kesehatan yang berbasis bukti dan memberikan hasil yang lebih baik untuk individu dan masyarakat berdasarkan kebutuhan. Layanan kesehatan haruslah efektif, artinya harus mampu mengobati atau mengurangi keluhan yang ada, mencegah terjadinya penyakit serta berkembangnya dan atau meluasnya penyakit yang ada.

Dimensi efisien memberikan perawatan kesehatan dengan cara yang memaksimalkan penggunaan sumber daya dan menghindari pemborosan sumber daya kesehatan sangat terbatas, Dimensi akses, artinya layanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa.

Dimensi yang berpusat pada pasien memberikan perawatan kesehatan yang mempertimbangkan preferensi dan aspirasi pengguna layanan perorangan dan budaya masyarakat mereka. Rumah sakit bertanggung jawab untuk memberikan proses yang mendukung hak pasien dan keluarganya selama dalam pelayanan. Setiap pasien adalah unik, dengan kebutuhan, kekuatan, budaya dan kepercayaan masing-masing. Rumah sakit membangun kepercayaan dan komunikasi terbuka dengan pasien untuk memahami dan melindungi nilai budaya, prikososial serta nilai spiritual pasien.

Dimensi adil memberikan perawatan kesehatan yang tidak membedakan kualitasnya karena karakteristik pribadi seperti jenis kelamin, ras, etnisitas, lokasi geografis, atau status sosial ekonomi. petugas rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan harus adil dan memberikan perlakuan yang sama terhadap pasien dan menghormati hak pasien. Dimensi keamanan maksudnya layanan

kesehatan itu harus aman, baik bagi pasien, bagi pemberi layanan, maupun bagi masyarakat sekitarnya. Layanan kesehatan yang bermutu harus aman dari meminimalkan resiko cedera, infeksi, efek samping, atau bahaya lain yang ditimbulkan oleh layanan kesehatan itu sendiri.

Pelayanan kesehatan saat ini menunjukkan sistem layanan kesehatan yang semakin responsif terhadap kebutuhan pasien dan masyarakat. Oleh sebab itu instansi layanan kesehatan agar semakin terfokus pada kepentingan pasien. Selain itu dari tinjauan teoritis ini juga merujuk pada kriteria kualitas pelayanan kesehatan yang memberikan outcome kepuasan pasien. Kriteria pelayanan yang baik supaya memenuhi standar kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:



**Gambar 2. Standar Kualitas Pelayanan**

1. Ketepatan waktu pelayanan, mulai dari menunggu dari awal pembelian hingga transaksi selesai.
2. Akurasi pelayanan, dengan meminimalkan kesalahan dalam pelayanan dan transaksi.
3. Perilaku saat memberikan pelayanan, yaitu sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu tersedianya kebutuhan yang dicari konsumen.
5. Kenyamanan pasien, yang meliputi area lain selain pemberian perawatan, seperti perhatian, fasilitas penunjang, pemeriksaan serta tersedianya informasi, dan lainnya (Wulandari, 2021).

Pada tinjauan teori diatas tingkat Kepuasan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara harapan dan pengalaman dari kinerja penyedia jasa pelayanan kesehatan. Dengan melakukannya strategi tersebut dapat memberikan suatu keinginan harapan pasien. Sehingga harapan berarti sesuatu yang diinginkan agar dapat diwujudkan, dengan demikian harapan yang terwujud pasien akan merasa puas (Satrianegara, 2019).

## **KESIMPULAN**

Disimpulkan bahwa strategi peningkatan kepuasan pasien dan kualitas kesehatan dapat mewujudkan harapan pasien yang timbul atas dari tindakan tenaga kesehatan sebagai kinerja layanan kesehatan dan selama proses perawatan yang baik. Dalam strategi yang dilakukan pasien akan mengevaluasi dan menilai produk atau jasa layanan yang telah diterima.

## **SARAN**

Bagi instansi Rumah sakit perlu juga meningkatkan strategi kualitas pelayanan untuk mewujudkan harapan pasien. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini juga karena dengan memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu nilai dan harapan pasien akan meningkat.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Tahapan disusunnya tinjauan teoritis ini, penulis mendapatkan saran serta masukan dalam penyempurnaan artikel ini. Sehingga penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada yang terhormat Ibu Dr. Hj. Dety Mulyanti, S.Pd.,M.Pd Dosen Universitas Sangga Buana YPKP Bandung yang selalu memberikan memotivasi yang besar kepada penulis hingga dengan menerbitkan artikel ini.

**DAFTAR REFERENSI**

- Abdurrahman NH. (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: Pustaka Setia
- Badjamal, Faigah A. 2014. Pengaruh Kompetensi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 3 Pada Rsud Palu. *Jurnal Katalogis*
- Kemendes RI. (2023). <https://upk.kemkes.go.id/new/inovasi/survey-kepuasan> . Diakses tanggal 02 Mei 2023
- KEP/25/MEN.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010 tentang Rumah Sakit
- Pohan, Imbalo. (2017). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta : EGC
- Robbins, S. P., & Coulter, M. K. (2016). *Management: Edisi 10*. Jakarta: Erlangga.
- Satrianegara, M Fais. (2019). *Buku Ajar Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta
- Trustmedis. (2023). <https://trustmedis.com/blog/tips-meningkatkan-kepuasan-pasien/>. Diakses tanggal 02 Mei 2023
- Wijaya W RA, Tucunan AAT. (2016). Hubungan Bauran Pemasaran dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara Manado Tahun 2016 Manado: *Universitas Sam Ratulangi*
- World Health Organization. (2023). Universal Health Coverage. Diunduh dari: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs395/en/> . Diakses tanggal 02 Mei 2023
- Wulandari, A. R. C., Rachmawaty, R., Ilkafah, I., & Erfina, E. (2021). Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital. *Enfermeria Clinica*