

TINGKAT KEPUASAAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN RAWAT INAP PADA KLINIK NATAMA KOTA TEBING TINGGI

Permata Amalia Mursyid *¹

Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia
E-mail: permataamalia89@gmail.com

Putra Apriadi Siregar

Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Abstract

Health is a state of complete physical, mental and social well-being and not merely the absence of disease or infirmity. Various social factors influence health conditions, such as individual behavior, social conditions, genetics and biology, health care, and the physical environment. This study aims to determine the level of patient satisfaction with inpatient services at the Natama clinic in the city of Cliff High. The study used a qualitative approach. This research was carried out at the Natama clinic in the city of Tegal Tinggi in July 2023. The main informants in this study were the Natama clinic staff and patients who were around the Natama clinic. From the results of the study, we can see that patients are quite satisfied with the services provided by health workers at the Natama clinic. However, the set completion time is not in accordance with operational standards because of the uncertain number of patients per day and the lack of serving staff. Good health services are not only given to the closest people but also given to people who really need them.

Keyword : Health services, Patient, Social.

Abstrak

Kesehatan adalah kondisi kesejahteraan fisik, mental, dan sosial yang lengkap dan bukan sekadar tidak adanya penyakit atau kelemahan. Berbagai faktor sosial berpengaruh terhadap kondisi kesehatan, seperti perilaku individu, kondisi sosial, genetik dan biologi, perawatan kesehatan, dan lingkungan fisik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap pada klinik natama kota tebing tinggi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di klinik natama kota tebing tinggi pada bulan juli tahun 2023. Informan utama dalam penelitian ini petugas klinik natama dan pasien yang berada di sekitar klinik natama. Hasil penelitian dapat kita lihat pasien cukup merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan pada klinik natama. Tetapi, waktu penyelesaian yang ditetapkan belum sesuai dengan standar operasional karena jumlah pasien yang tidak tentu jumlahnya per hari dan kurangnya petugas yang melayani. Pelayanan kesehatan

¹ Corresponding author.

yang baik bukan hanya diberikan kepada orang terdekat tetapi juga diberikan kepada masyarakat yang sangat membutuhkan.

Kata kunci : Pelayanan Kesehatan, Pasien. Sosial

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah kondisi kesejahteraan fisik, mental, dan sosial yang lengkap dan bukan sekadar tidak adanya penyakit atau kelemahan. Berkembangnya teknologi kesehatan berbasis digital telah memungkinkan setiap orang untuk mempelajari dan menilai diri mereka sendiri, dan berpartisipasi aktif dalam gerakan promosi kesehatan. Berbagai faktor sosial berpengaruh terhadap kondisi kesehatan, seperti perilaku individu, kondisi sosial, genetik dan biologis, perawatan kesehatan, dan lingkungan fisik.

Pada tahun 1958, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mendefinisikan kesehatan sebagai "kesejahteraan fisik, mental, dan sosial, dan bukan hanya tidak adanya penyakit dan kelemahan". Meskipun definisi ini disambut baik oleh beberapa orang dan dipandang inovatif, definisi ini juga dikritik karena tidak jelas, terlalu luas, dan tidak diuraikan dengan terukur.

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan / atau spesialisasi serta instalasi farmasi, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan (perawat dan atau bidan) dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (dokter, dokter spesialis, dokter gigi atau dokter gigi spesialis).

Pelayanan kesehatan yaitu salah satu faktor yang mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat. Keberadaan pelayanan kesehatan tersebut dipengaruhi oleh keberadaan unit pelayanan kesehatan itu sendiri, mulai dari kondisi fisik bangunan, ketersediaan alat dan tenaga, serta manajemen pelayanan termasuk didalamnya mutu pelayanan.

Menurut Philips Kotler (1994) yang dikutip dari Wijono 2008, kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang yaitu hasil dari membandingkan penampilan atau output dari produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang.

Adapun dimensi kualitas jasa yang diteliti oleh Parasuraman, Zeithamal dan Berry (1988), mereka menganalisis 5 (lima) dimensi kualitas jasa yang dikenal dengan ServQual. Kelima dimensi mutu itu adalah:

1. Reliability (Kehandalan)
2. Assurance (Jaminan atau kepastian)
3. Tangible (Nyata)
4. Empathy (Empati)
5. Responsiveness (Cepat tanggap).

Menurut Azwar (2010), pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Tuntutan pasien terhadap pelayanan yang bermutu merupakan salah satu tantangan yang harus dihadapi oleh lembaga-lembaga kesehatan, karena dikatakan bermutu jika penyampaiannya yang dirasakan melebihi harapan para penggunaannya atau pelayanan yang memuaskan.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di klinik natama kota tebing tinggi pada bulan juli tahun 2023. Informan utama dalam penelitian ini petugas klinik natama dan pasien yang berada di sekitar klinik natama. penentuan Informan dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling purposif yaitu pengambilan informan didasarkan atas adanya tujuan tertentu (Arikunto, 2010). Pemilihan metode sampling purposif berdasarkan pertimbangan bahwa informan utama dalam penelitian adalah pihak yang dianggap paling tahu tentang sesuatu yang diteliti dalam tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap pada klinik natama kota tebing tinggi. Data penelitian terdiri atas data primer. Instrumen pengumpulan data berupa panduan wawancara untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap pada klinik natama. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah wawancara dan observasi.

TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap pada klinik natama kota tebing tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Pasien

Setelah melakukan survey dan melakukan wawancara dengan beberapa pasien yang berada di sekitar klinik natama, saya mendapatkan beberapa jawaban mengenai pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan klinik natama. saya mewawancarai 5 pasien, adapun beberapa poin pertanyaannya sebagai berikut :

1. apakah lingkungan klinik natama nyaman dan bersih?
(3 dari 5 pasien mengatakan sangat nyaman dan bersih)
2. bagaimana peralatan medis di klinik natama apakah sudah cukup lengkap?
(3 dari 5 pasien mengatakan sudah lengkap)
3. apakah pelayanan yang diberikan teliti, cepat dan tanggap?

(5 dari 5 mengatakan kurang memenuhi harapan pasien karena kurangnya ketenagaan klinik yang menangani, maka menjadi lama karena pasien harus mengantri pengobatan)

4. kekurangan apa yang membuat risih atau tidak nyaman?

(5 dari 5 masyarakat mengatakan kurangnya kursi di ruang tunggu sehingga ketika sedang menunggu giliran kursi sudah terisi penuh dan biaya pelayanan belum terperinci secara jelas karena tidak terpampang di ruang pendaftaran. Kurangnya petugas di beberapa unit menyebabkan petugas merangkap pekerjaan yang bukan bidang kerja sesuai keahliannya. Hal ini akan mengurangi efisiensi pelayanan kepada pasien.)

5. apakah tenaga medis menyampaikan informasi mengenai penyakit dan cara penanganannya dengan jelas dan terperinci?

(3 dari 5 mengatakan bahwasanya lumayan baik, tetapi sering kali menyampaikan terlalu cepat dan singkat)

Dapat kita lihat pasien cukup merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan pada klinik natama. Tetapi, waktu penyelesaian yang ditetapkan belum sesuai dengan standar operasional karena jumlah pasien yang tidak tentu jumlahnya per hari dan kurangnya petugas yang melayani.

Mutu Pelayanan Kesehatan Klinik Natama

Mutu Pelayanan Kesehatan klinik Natama dari data yang saya peroleh ketika survei langsung, klinik natama adalah klinik yang mengedepankan mutu serta keselamatan dalam menyediakan layanan kesehatan berkualitas terdepan. Aplikasi teknologi dan metode terkini di bidang kedokteran yang didukung oleh tim dokter, tenaga perawat, serta staff professional menjadikan Natama sebagai klinik yang terpercaya bagi masyarakat yang ada di kota Tebing Tinggi. Klinik Natama Tebing Tinggi bertekad menjadi penyedia layanan kesehatan terdepan yang melayani masyarakat dengan tulus dan sepenuh hati, serta memberikan kualitas pelayanan prima, kenyamanan, serta keamanan pasien. Tindakan medis yang diberikan oleh dokter dan bidan serta perawat memberikan kemudahan bagi pasien dalam mendapatkan perawatan yang tepat. Disamping memberikan pelayanan prima, Klinik Natama menciptakan nuansa yang aman, asri, dan kenyamanan pasien yang dilayani dengan adanya unit-unit yang menunjang, seperti tempat parkir yang luas, ruang tunggu yang nyaman, toilet yang bersih, ruang tindakan yang nyaman, dan lain sebagainya.

Adapun beberapa pelayanan Klinik Natama seperti :

- Pasien Umum
- Bpjs Persalinan
- Perusahaan yang bekerja sama : (Pt susu frisian flag, Pt Nestle, Pt kereta api)

- Promotif (Penyuluhan kesehatan, Senam sehat bersama, Pelayanan konsultasi kesehatan)
- Preventif (Imunisasi, Pemeriksaan lab sederhana, GDS, AU, CHL)
- Kuratif (Rawat jalan 24 jam, IGD 24 jam)
- (Oksigen, Nebulizer, RJP SET, IR, EKG, Obat-Obat Emergency)
- Layanan pelengkap
- Perawatan Luka Modern
- Khitan (pada bayi perempuan)

Jenis Pelayanan Klinik Natama

- Kier Dokter / Surat Keterangan Sehat - Khitan
- Test Kehamilan - KIA
- Pemeriksaan ANC - Home Visit
- Penyuluhan Kesehatan - Program Pelayanan Prolanis
- Pemeriksaan Calon Pengantin - Bpjs Persalinan
- KB - Usg
- Persalinan Normal
- Lab Sederhana (Gula Darah, Asam Urat, Cholesterol, Urin rutin, Protein)

Tenaga Kesehatan Klinik Natama

Merujuk pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (“UU 36/2014”) : Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan dibidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Standar Ketenagaan yang kami bagikan ini diambil dari Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Berikut standar ketenagaan yang dimaksud :

a. Ketenagaan

- Dokter Umum : 2 orang
- Bidan D3 : 5 orang
- Apoteker : 1 orang

b. Fasilitas Klinik

- Lahan Parkir - Ruang tunggu
- Ruang pendaftaran - Ruang Gawat Darurat
- Ruang periksa - Ruang obat
- Ruang tindakan - Ruang laktasi
- Kamar mandi - Ruang administrasi
- Ruang rapat/pertemuan - Kamar mandi/WC
- Penerangan listrik PLN

KESIMPULAN

Pelayanan kesehatan yang baik bukan hanya diberikan kepada orang terdekat tetapi juga diberikan kepada masyarakat yang sangat membutuhkan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang cukup baik akan membuat masyarakat cukup nyaman terhadap pelayanan kesehatan di klinik natama. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang bermutu merupakan salah satu tantangan yang harus dihadapi oleh lembaga-lembaga kesehatan, karena dikatakan bermutu jika penyampiannya yang dirasakan melebihi harapan para penggunaannya atau pelayanan yang memuaskan.

Saran

Bagi pemerintah agar tetap fokus dalam meningkatkan fasilitas-fasilitas kesehatan, menambah sumber daya manusia di bidang kesehatan serta harus mampu mengajak masyarakat- masyarakat untuk lebih menjaga lingkungannya. Bagi tenaga kesehatan klinik natama semestinya harus lebih meningkatkan pelayanan kesehatannya agar masyarakat mau untuk memeriksakan kondisinya apabila terjangkau suatu penyakit. Klinik Natama hendaknya perlu adanya peningkatan prosedur pelayanan kepada pasien dengan menambah Ketenagaan, seperti doter umum agar tidak terjadi kelambatan pelayanan, memberikan pelatihan pelatihan yang menunjang tugas pelayanan kepada pasien, misalnya pelatihan pelayanan prima.

DAFTAR PUSTAKA

- Ernawati, A. (2019). Analisis implementasi program penanggulangan gizi buruk pada anak balita di puskesmas Jakenan kabupaten Pati. *Jurnal Litbang: Media Informasi Penelitian, Pengembangan Dan IPTEK*, 15(1), 39-50.
- Cynthia. Laura (2008). *Handbook of Long-Term Care Administration and Policy*. Boca raton : Taylor & Francis Group.
- Vigoda, E. (2002). *Public Administration An Interdisciplinary Critical Analysis*. New York : Marcel Dekker AG.
- Frank, Gerald, Mara (2007). *Handbook of Public Policy Analysis Theory, Politics, and Methods*, Boc Raton : Taylor & Francis Group.
- Organisasi Kesehatan Dunia (1958). *The First ten years of the World Health Organization*. Jenewa: Organisasi Kesehatan Dunia. hlm. 459. ISBN 9241560142. "Health is a state of complete physical, mental and social well-being and not merely the absence of disease or infirmity".
- Massie, R. G. (2009). Kebijakan Kesehatan: Proses, Implementasi, Analisis Dan Penelitian. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 12(4), 409-417.
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binasar Akpura.
- Notoatmodjo, Sukidjo. 2007. *Kesehatan Masyarakat "Ilmu dan Seni"*. Jakarta: Kompasiana. (2010). *Pelayanan Publik Menurut UU No 25 Tahun 2009*. (<http://birokrasi.kompasiana.com/2010/06/01/pelayanan-publik.htm>, diunduh 29 November 2012).

Aurelia, B. (2020, april 30). Ketenagakerjaan. Retrieved juli 11, 2023, from hukumonline.com:<https://www.hukumonline.com/klinik/a/tenaga-medis-dan-tenaga-kesehatan-itu-berbeda-lt5eaa9a59e79a5/>