

UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG PENYAKIT DALAM PRIA RSUD PRINGSEWU

*Efforts To Increase Patient Satisfaction In The Men's Internal Diseases Room,
Pringsewu Hospital*

Desti Kurnia Putri^{1*}, Rizki Yeni Wulandari, Yunina Elasari¹

¹Program Studi Profesi Ners, Universitas Aisyah Pringsewu

*Korespondensi: Putridestika191290@gmail.com

Diterima: 28 Agustus 2024

Dipublikasikan: 30 November 2024

ABSTRAK

Pendahuluan: Kepuasan pasien merupakan inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien selain itu kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh perawat diruangan bisa mempengaruhi kepuasan pasien di ruangan. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra pelayanan kesehatan yang meningkat. Serta indikator mutu akan pelayanan kepuasan pasien.

Tujuan: Tujuannya menjelaskan upaya Peningkatan Kepuasan di Ruang Penyakit Dalam Pria Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu.

Metode: Metode yang dilakukan adalah wawancara, studi dokumentasi dan observasi. Didapatkan masalah manajemen keperawatan yang ditemukan adalah belum optimalnya kepuasan pasien di Ruang Penyakit Dalam Pria di Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu.

Hasil: Implementasi dilakukan pada tanggal pada tanggal 15 Februari 2024 sampai dengan 20 Februari 2024 dengan hasil terdapat kuesioner penilaian kepuasan pasien dan sosialisasi kepada 4 perawat di Ruang Penyakit Dalam Pria, dan sebagian perawat diruangan sudah mendapatkan sosialisasi tentang kepuasan pasien.

Simpulan: Diharapkan Kepala Bidang, Kepala Ruangan dan seluruh perawat diruangan berkomitmen dalam upaya peningkatan kepuasan pasien di Ruang Penyakit Dalam Rumah sakit Umum Pringsewu. Sehingga Mutu pelayanan kepuasan pasien di Rumah Sakit Pringsewu dapat meningkat.

Kata kunci: Kepuasan pasien, Rumah sakit, Mutu

ABSTRACT

Introduction: Patient satisfaction is the core of patient-oriented marketing. satisfying and quality service will form patient loyalty. besides that, patient satisfaction is one indicator of service quality. The services provided by nurses in the room can affect patient satisfaction. The next effect will continue in the process of forming an improved image of health services and quality indicators of patient satisfaction services.

Objective: This study aimed to determine efforts to increase satisfaction in the Male Internal Medicine Room of the Pringsewu Regional General Hospital.

Method: The methods used were interviews, documentation studies, and observations. The nursing management problem found was that patient satisfaction in the Male Internal Medicine Room at the Pringsewu Regional General Hospital was not optimal. Implementation was carried out from 15 February 2024 to 20 February 2024.

Results: The results were that of a patient satisfaction assessment questionnaire and socialization to 4 nurses in the Male Internal Medicine Room, and some nurses in the room had received socialization about patient satisfaction.

Conclusion: Therefore, it is hoped that the Head of Division, Head of Room, and all nurses are committed to improving patient satisfaction in the Internal Medicine Room of the Pringsewu General Hospital. So that the quality of patient satisfaction services at Pringsewu Hospital can increase..

Keywords: Patient satisfaction, Hospital, Quality

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan juga merupakan kepedulian terhadap pelanggan. Pasien sebagai pelanggan eksternal tidak hanya menginginkan kesembuhan dari sakit yang diderita yang merupakan luaran (outcome) pelayan, tetapi juga merasakan dan menilai bagaimana ia diperlakukan dalam proses pelayanan, Berangkat dari pelayanan yang peduli pada pelanggan, yakni pelayanan yang memerhatikan kebutuhan (needs), harapan (expectation) pelanggan, dan penilaian manfaat (value) oleh pelanggan sebagai persyaratan yang diajukan oleh pelanggan, upaya untuk memperbaiki mutu dan kinerja perlu merujuk pada trilogi persyaratan pelanggan tersebut. Harapan (expectation) dari pelanggan tidak hanya diartikan seperti apa yang diinginkan atau diharapkan akan didapatkan oleh pelanggan, tetapi juga apa yang diharapkan terjadi selama menjalani proses pelayanan dan menikmati produk yang dibeli, yang antara lain tidak akan mengalami kesalahan tindakan medis ataupun kejadian yang tidak diinginkan. Hasil pelayanan kesehatan adalah luaran klinis, manfaat yang diperoleh pelanggan, dan pengalaman pelanggan yang berupa kepuasan atau kekecewaan. Pengalaman pelanggan tersebut sangat tergantung pada proses pelayanan pada lini depan atau sistem mikro pelayanan, suatu sistem pelayanan yang bersentuhan langsung dengan pelanggan.

Berdasarkan hasil pre survey yang dilakukan tanggal 18 Februari 2024 yang dilakukan Ruang penyakit dalam pria RSUD Pringsewu dengan metode observasi dan wawancara di lakukan dengan dengan kepala Ruangan, ketua tim dan perawat pelaksana di ruangan RPD Pria dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Hasil wawancara yang didapatkan kepala ruangan menyatakan di ruangan RPD Pria sudah melakukan pelayanan tetapi ruangan Penyakit Dalam Pria belum optimal dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini karena banyaknya isi kotak saran diruang RPD yang berisikan keluhan pasien.

Sedangkan berdasarkan hasil penilaian kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan didapatkan dari 20 pasien terdapat 7 pasien menjawab puas dalam pelayanan yang diberikan oleh perawat ruangan seperti tanggap dalam menjawab pertanyaan dari pasien atau keluarga pasien dan 13 pasien kurang puas seperti salah satunya yaitu penanganan terhadap pasien agak lambat, hal ini menunjukkan pentingnya meningkatkan kualitas mutu pelayanan keperawatan di ruang penyakit dalam Pria. Berdasarkan uraian masalah di atas Penulis tertarik untuk melakukan kegiatan tentang Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien diruang Penyakit Dalam Pria Rumah Sakit Pringsewu.

METODE

Kegiatan ini dilaksanakan dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui prose wawancara, observasi dan pengkajian di ruang penyakit dalam RSUD Pringsewu, Pengkajian yang dilakukan yaitu mengenai data umum dan masalah yang berhubungan dengan manajemen keperawatan di ruang penyakit dalam RSUD Pringsewu yang berkaitan dengan Kepuasan pasien. Metode observasi dilakukan secara langsung melakukan analisis kajian ruang Melati. Penyajian data dalam bentuk deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Pengkajian

Pengkajian manajemen keperawatan telah dilakukan pada tanggal 12 Februari 2024 sampai 18 Februari 2024 di Ruang Penyakit Dalam Pria Rumah Sakit Umum

Pringsewu. Pengkajian dilakukan dengan melakukan survey awal dan pengumpulan data melalui hasil observasi, wawancara. Pengkajian dilakukan pada 10 perawat di Ruang Penyakit Dalam Pria. Pengkajian yang dilakukan yaitu mengenai data umum dan masalah yang berhubungan dengan manajemen keperawatan di Ruang Penyakit Dalam Pria Rumah Sakit Umum Pringsewu Lampung.

Penulis berasumsi pelaksanaan penyampaian informasi harus dilaksanakan optimal sehingga kepala ruangan dapat mengevaluasi kegiatan dan pelaksanaan di ruangan.



Gambar 1. Dokumentasi kegiatan

2. Analisa Masalah

Berdasarkan Hasil identifikasi dari pengkajian masalah pada tanggal 18 febuari 2024 terdapat permasalahan di fungsi pengendalian yaitu terdapat permasalahan yaitu belum optimalnya penilaian kepuasan pasien diruangan, belum optimalnya discharge planning dan belum ada panduan 10 SAK asuhan keperawatan diruangan penyakit dalam terbaru. Penulis berasumsi dalam menganalisis masalah dalam mendapatkan informasi harus dilakukan secara objektif dan subjektif agar data yang didapatkan selama melakukan penulisan relevan.

3. Analisis Perencanaan

Rencana Tindakan keperawatan yang dilakukan oleh penulis tentang masalah belum optimalnya kepuasan pasien di Ruang Penyakit Dalam Pria yaitu kolaborasi dengan kepala Ruangan mengenai pembuatan kuesioner tentang penilaian kepuasan pasien dan melakukan sosialisasi kepada perawat diRuangan terkait kepuasan pasien.

Hasil penulisan Wimona Talitha Fendya & Setya Chendra Wibawa (2018) bahwa dalam membuat kuesioner dan memberikan kuesiner kepada pasien atau peserta dapat mengetahui minat dan keluhan pasien. Dari hasil penulisan didapatkan hasil 90% data yang didapatkan tentang keluhan pasien melalui kuesioner.

Selain menggunakan kuesioner dalam mengoptimalkan kepuasan pasien sosialisasi juga diberikan kepada perawat dimana Sosialisasi adalah proses memperoleh keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mencapai peran profesional. Kegiatan yang diperoleh dalam sosialisasi adalah nilai-nilai profesi keperawatan sangat penting untuk pengembangan profesional karena nilai-nilai tersebut memberikan landasan bagi perilaku. Perawat dihadapkan pada nilai-nilai keperawatan selama program keperawatan ketika mereka memberikan pelayanan kesehatan (Sofia, 2019).

Berdasarkan asumsi penulis dengan membuat kuesioner dan melaksanakan sosialisasi di RPD Pria pelaksanaan dalam meningkatkan upaya kepuasan pasien dapat meningkatkan pelayanan kesehatan.

4. Analisis Implementasi

Waktu pelaksanaan implementasi dilakukan pada tanggal 15 febuari 2024 Implementasi yang dilakukan dalam Upaya Kepuasan Pasien di Ruang Penyakit Dalam Pria Rumah Sakit Umum Pringsewu Lampung yaitu dengan membuat kuesioner tentang kepuasan pasien dimana agar dalam meningkatkan kepuasan pasien dan memberikan sosialisasi tentang penilaian kepuasan pasien.

Hasil dari penulisan Sarifudin (2019) dimana implementasi bauran pemasaran pendidikan di MAT Darul Fallah Bogor adalah strategi produk yang ditawarkan oleh sekolah MAT Darul Fallah Bogor kepada pelanggan secara global dapat direalisasikan dalam visi sekolah tersebut yakni “Terwujudnya madrasah unggul yang mampu menghasilkan peserta didik yang beriman, bertakwa, cerdas, mandiri serta mempunyai wawasan lingkungan yang baik.” Atau pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien dan pelanggan dan dapat meningkat jika adanya implementasi yang dilakukan dengan baik dan profesional.

Penulis berasumsi saat dilaksanakan implementasi kegiatan sudah baik, pasien dan keluarga mengisi kuesioner tentang penilaian kepuasan pasien dan sosialisasi tentang kepuasan pasien sudah berjalan dengan baik.

5. Analisis Evaluasi

Evaluasi yang didapatkan Kuesioner Kepuasan Pasien diisi oleh pasien/ keluarga pasien yang dirawat di ruang penyakit dalam pria. Dari 15 Perawat ada 4 perawat yang di sosialisasi tentang penilaian kepuasan Pasien.

Berdasarkan asumsi penulis bahwa kepuasan pasien merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan yang diberikan pada asuhan keperawatan diruangan dan merupakan citra pelayanan sebuah rumah sakit di mata masyarakat, pelayanan keperawatan itu sendiri diantaranya adalah Kinerja dan servis quality yang tinggi yang merupakan faktor penting tercapainya kepuasan pasien. Maka dengan adanya standar operasional kepuasan pasien memudahkan perawat untuk meningkatkan kepuasan pasien diruangan dan dapat dijadikan sarana aplikasi di Rumah Sakit Tentang Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien.

SIMPULAN

Implementasi manajemen keperawatan yang dilakukan pada tanggal 15 Febuari 2024 yaitu membuat kuesioner tentang penilaian kepuasan pasien dan tanggal 20 febuari 2024 sosialisasi kepada perawat ruang RPD dan Hasil evaluasi didapatkan lembar kuesioner kepuasan pasien diruangan Rawat Inap Penyakit Dalam Pria dan dari 15 perawat diruangan didadapatkan 4 perawat yang mengikuti sosialisasi tentang optimaliasasi kepuasan pasien diruangan. Diharapkan Rumah sakit Umum Daerah Pringsewu dapat memaksimalkan kepuasan pasien diruangan dengan selalu menerapkan pelayanan keperawatan sesuai dengan standar operasional yang merupakan pedoman, bagi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan agar diwujudkan dalam bentuk proses keperawatan baik dalam peningkatan kepuasan pasien diruangan. Dan Penilaian Kepuasan Pasien ini dapat dijadikan penilaian kinerja Perawat di Rumah Sakit.

REFERENSI

- Sarifudin, S., & Maya, R. (2019). Implementasi Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Madrasah Aliyah Terpadu (MAT) Darul Fallah Bogor. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(02), 133-151.
- Fendya, W. T., & Wibawa, S. C. (2018). Pengembangan sistem kuesioner daring dengan metode weight product untuk mengetahui kepuasan pendidikan komputer pada lpk cyber computer. *IT-Edu: Jurnal Information Technology and Education*, 3(01).



This is an open access article under the [CC BY-NC](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) 4.0 license.