

Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan: Literatur Review

Dewi Agustina¹, Dea Rizka Ananda Pulungan², Dewi Syahfitri³, Dhea Salsabila Br. Sitepu⁴, Difa Adelia⁵, Fika Ayu Cahaya Hsb⁶, Mutia Friska⁷, Mewani sinaga⁸, Nur Cahaya Hasibuan⁹, Rizka fauziah salsabila¹⁰, Vira Zul Fahny¹¹

^{1,2,3,4,5,6,7} Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Email korespondensi: mutiafriska9@gmail.com

Info Artikel:

Diterima:
30 Apr 2025
Disetujui:
14 Mei 2025
Dipublikasi:
Mei 2025

Kata Kunci:

Kesehatan, Kualitas,
Pelayanan, fasilitas
kesehatan

Keywords:

*Health, Quality, Services,
health facilities*

Abstrak

Latar Belakang: Kualitas pelayanan kesehatan merupakan aspek penting dalam sistem kesehatan yang berdampak langsung pada kepuasan pasien dan efisiensi layanan. Meskipun telah dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, masih terdapat tantangan dalam pencapaian standar kualitas yang optimal. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi berbagai pendekatan dan faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis literatur yang ada terkait upaya dan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, serta faktor-faktor yang berperan dalam pencapaian hasil yang lebih baik dalam pelayanan kesehatan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dengan mengumpulkan dan menganalisis artikel ilmiah, jurnal, dan laporan terkait peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Artikel yang dipilih dipublikasikan dalam lima tahun terakhir dan mencakup berbagai aspek seperti kebijakan, teknologi, pelatihan tenaga kesehatan, dan faktor lingkungan yang mempengaruhi kualitas pelayanan. **Hasil:** Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan juga sangat dipengaruhi oleh integrasi antara aspek teknis dan non-teknis dalam pelayanan. Tidak cukup hanya memperbaiki fasilitas atau mempercepat proses administratif, tetapi perlu dibarengi dengan sikap empatik, komunikasi yang baik, dan keterlibatan aktif pasien dalam proses pelayanan. **Kesimpulan:** Kualitas pelayanan kesehatan memainkan peranan yang sangat krusial dalam menentukan kepuasan pasien dan memengaruhi kesehatan masyarakat secara keseluruhan, namun demikian, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan memerlukan pendekatan holistik yang melibatkan berbagai pihak dan faktor. Intervensi yang berbasis pada pelatihan, teknologi, dan kebijakan yang mendukung dapat menghasilkan peningkatan yang signifikan dalam kualitas pelayanan.

Abstract

Background: The quality of health services is an important aspect of the health system that directly impacts patient satisfaction and service efficiency. Despite various efforts to improve the quality of health services, there are still challenges in achieving optimal quality standards. Therefore, it is important to explore various approaches and factors that influence the improvement of health service quality. **Objective:** This study aims to analyze existing literature related to efforts and strategies in improving health service quality, as well as factors that play a role in achieving better results in health services. **Method:** This study uses a literature study method by collecting and analyzing scientific articles, journals, and reports related to improving health service quality. The selected articles were published in the last five years and cover various aspects such as policy, technology, health worker training, and environmental factors that affect service quality. **Results:** Improvements in health service quality are also greatly influenced by the integration of technical and non-technical aspects of service delivery. It is not enough to simply improve facilities or speed up administrative processes; these improvements must be accompanied by empathy, good communication, and active patient involvement in the service process. **Conclusion:** The quality of healthcare services plays a crucial role in determining patient satisfaction and influencing overall public health. However, improving healthcare service quality requires a holistic approach involving various parties and factors. Interventions based on training, technology, and supportive policies can result in significant improvements in service quality.

PENDAHULUAN

Dalam mencapai tujuan nasional seperti yang tercantum dalam dalam

pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 diselektirakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangkaian program

pembangunan yang menyeluruh terarah dan terpadu. Upaya pembangunan ini diharapkan dapat mewujudkan suatu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal, termasuk peningkatan kesehatan. Kesehatan, menurut Undang-Undang No. 36 Tahun 2009, didefinisikan sebagai kondisi sejahtera yang meliputi aspek fisik, mental, spiritual, serta sosial. Definisi ini mencerminkan bahwa setiap individu memiliki potensi untuk hidup secara produktif, baik dalam aspek ekonomi maupun sosial. Selanjutnya, kesehatan juga diakui sebagai hak dasar setiap warga negara. Hal ini tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945, tepatnya pada Pasal 28 H ayat (1), yang menyatakan bahwa setiap orang berhak untuk hidup sejahtera, baik secara lahiriah maupun batiniah, memiliki tempat tinggal, mendapatkan lingkungan yang sehat, dan berhak atas pelayanan kesehatan (Kalingga et al. , 2021). Sayangnya, kualitas kesehatan masyarakat di Indonesia masih tergolong rendah. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain kurangnya akses terhadap pelayanan kesehatan akibat biaya yang tinggi, distribusi tenaga kesehatan yang tidak merata, keterbatasan kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan, serta rendahnya kesadaran akan pentingnya perilaku hidup sehat (Kusumastuti, 2020).

Dalam Undang-Undang Dasar 1945, pasal 34 ayat (3) menetapkan bahwa negara bertanggung jawab untuk menyediakan fasilitas pelayanan umum yang layak bagi warganya. Hal ini menjadi landasan bahwa pemerintah memiliki kewajiban untuk memelihara dan menyediakan layanan kesehatan yang layak bagi setiap anggota masyarakat, yang merupakan hak asasi mereka. Negara memiliki tanggung jawab untuk menjamin dan melindungi kesehatan warga, antara lain dengan melakukan tindakan-tindakan yang mencegah penurunan status kesehatan masyarakat dan

memastikan akses yang setara terhadap pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit dan Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara yang lebih baik dan efektif. Dengan demikian, mereka dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan, serta berkontribusi dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara keseluruhan (Hasrillah et al. , 2021). Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, terdapat kewajiban bagi negara untuk memenuhi kebutuhan hidup warganya melalui pelayanan publik. Pemerintah bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai wujud pemenuhan kebutuhan tersebut, sesuai dengan ketentuan yang tertuang dalam undang-undang (Fajriah, 2021).

Penyediaan layanan kesehatan berkualitas tinggi adalah prasyarat utama bagi keberhasilan penyedia layanan. Hal ini karena kualitas layanan sangat mempengaruhi nilai yang dirasakan pasien, serta tingkat kepuasan dan kesetiaan mereka. Kualitas dalam pelayanan kesehatan mencakup dua aspek: mutu teknis (klinis) yang berfokus pada keterampilan, akurasi prosedur, dan diagnosis medis; serta mutu fungsional (non-klinis) yang lebih menitikberatkan pada cara layanan kesehatan diberikan. Untuk membangun sistem kesehatan yang berkualitas tinggi, terdapat empat nilai penting yang harus diperhatikan: keadilan, keberlanjutan, ketahanan, dan efisiensi. Demi mencapai mutu pelayanan kesehatan yang optimal, perhatian harus difokuskan pada semua aspek layanan tersebut. Di Indonesia, tantangan yang dihadapi adalah masih kurangnya ketersediaan tenaga dan fasilitas kesehatan, yang berdampak pada kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO)

mencatat bahwa Indonesia termasuk dalam daftar negara yang sedang menghadapi krisis tenaga kesehatan. Kekurangan jumlah tenaga kesehatan ini mengakibatkan distribusi yang tidak merata di seluruh wilayah Indonesia (Lette, 2020). Oleh karena itu, pemerintah diharapkan segera melakukan perbaikan dalam fasilitas kesehatan, baik dari segi kuantitas maupun kualitas.

Menciptakan pelayanan berkualitas tinggi tentu akan berujung pada kepuasan pasien rawat jalan. Kualitas layanan yang baik ini tidak hanya memberikan manfaat dalam menciptakan hubungan harmonis antara penyedia layanan dan pasien, tetapi juga menciptakan landasan yang kuat untuk retensi pasien rawat jalan serta generasi rujukan yang efisien dalam segi biaya (Irianto et al., 2020). Hanya satu studi yang dilakukan oleh Rensiner et al. (2018) yang berhasil mengonfirmasi adanya hubungan signifikan antara kualitas layanan yang meliputi kehandalan, daya tanggap, kepercayaan, empati, dan bukti fisik dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor penyebab masalah terletak pada kualitas pelayanan medis, proses pendaftaran yang memakan waktu lama, keterlambatan dokter setelah tiba di poliklinik, serta kenyamanan di ruang tunggu (Rensiner et al., 2018).

Kepuasan pasien merupakan “*outcome*” layanan kesehatan. Tentang peningkatan mutu layanan kesehatan. Peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk keahlian sesuai bidang keilmuan masing-masing pada seluruh tenaga pemberi pelayanan kesehatan. Kemampuan, keterampilan dan profesionalisme perawat serta akuntabilitas administrasi publik kesehatan perlu ditingkatkan dalam aspek profesional. Strategi pengembangan kapasitas perawat dalam pelayanan kesehatan dapat diwujudkan dengan pendidikan dan pelatihan berbasis aspek spiritual dan aspek

teknologi. Keselamatan pasien merupakan indikator kualitas pelayanan kesehatan yang menjadi isu penting meskipun data kejadian keselamatan pasien pada pelayanan kesehatan primer tidak selalu akurat di Indonesia (Soumokil et al., 2021).

METODE

Studi ini menyelidiki peningkatan kualitas layanan kesehatan menggunakan metodologi tinjauan pustaka. Dalam metode ini, berbagai sumber ilmiah, seperti jurnal penelitian, artikel, dan buku yang membahas kualitas pelayanan kesehatan, dikumpulkan dan ditinjau secara mendalam. Metode ini dipilih karena memungkinkan pengumpulan dan analisis data sekunder dari artikel penelitian sebelumnya, dari jurnal nasional. Sebanyak 13 artikel yang diterbitkan antara 2021 hingga 2025, yang diperoleh dari database Google Scholar. Fokus utama kajian ini adalah menganalisis secara sistematis hasil-hasil penelitian terdahulu terkait peningkatan kualitas pelayanan kesehatan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien di fasilitas layanan kesehatan.

Proses peninjauan literatur dilakukan secara sistematis dengan menetapkan kriteria inklusi, yaitu sumber yang berkualitas dan relevan dengan topik. Setiap hasil dari literatur yang dikaji dianalisis untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang peningkatan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan bukti data penelitian yang sudah ada. Literature review ini diharapkan dapat membantu upaya pembangunan suatu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal, termasuk peningkatan kualitas layanan kesehatan

HASIL DAN PEMBAHASAN**Hasil Penelusuran****Tabel 1.** Hasil Penelusuran Literatur

Penulis	Judul Artikel	Hasil Penelitian
Kosasih, Vip Paramarta (2020)	Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien di Puskesmas	Hasil penelitian dari jurnal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diukur melalui dimensi <i>Tangible</i> , <i>Empathy</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , dan <i>Assurance</i> berpengaruh secara simultan terhadap peningkatan kepuasan pasien di Puskesmas Cicangkanggirang di Kecamatan Sindangkerta, Kabupaten Bandung Barat.
Marlita Sari, Wahyu Subandi (2020)	Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilihat Dari Aspek <i>Tangible</i> dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan pada puskesmas hikun kabupaten tabalong	Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Hikun dapat dicapai melalui beberapa langkah strategis yang fokus pada aspek tangible. Pertama, penyediaan dan pemeliharaan fasilitas fisik yang memadai, seperti ruang tunggu yang luas dan peralatan kesehatan yang lengkap, sangat penting untuk menciptakan kenyamanan bagi pasien dan meningkatkan persepsi mereka terhadap pelayanan. Kebersihan merupakan faktor fundamental dalam pelayanan kesehatan; oleh karena itu, Puskesmas harus memastikan bahwa semua area, termasuk ruangan tunggu dan ruang perawatan, tetap bersih dan terawat untuk mencegah ketidakpuasan. Di samping itu, pelatihan berkala bagi tenaga medis dan staf pelayanan untuk meningkatkan kualitas interaksi dengan pasien perlu dilakukan, mengingat penampilan yang rapi dan sopan dari petugas juga berkontribusi pada persepsi positif pasien. Menyediakan tempat untuk kritik dan saran akan membantu Puskesmas memahami kebutuhan serta harapan masyarakat, sekaligus memberi peluang untuk perbaikan. Terakhir, melakukan evaluasi rutin terkait pelayanan yang diberikan sangat penting untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan memastikan bahwa standar kualitas pelayanan tetap terjaga. Dengan menerapkan langkah-langkah ini, Puskesmas Hikun dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik, sehingga berkontribusi dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.
Vanesha Sondakh, Florence	D.J Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan	Hasil Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah

Lengkong, Novie Palar (2022)		Noongan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di rumah sakit tersebut belum sepenuhnya baik jika dinilai dari aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini menyimpulkan perlunya perbaikan dalam berbagai bentuk pelayanan di RSUD Noongan.
Fita Rusdian Ikawati (2024)	Efektivitas Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien di Rumah Sakit	Hasil penelitian ini mengidentifikasi manfaat RME dalam mempercepat akses informasi pasien, meningkatkan koordinasi antara tim medis, dan mengurangi risiko kesalahan dalam pencatatan data medis. Namun, tantangan seperti keamanan data dan pelatihan staf juga dihadapi dalam implementasi RME. Kesimpulannya, penerapan RME di rumah sakit Indonesia menjanjikan manfaat yang baik dan tepat.
Ilma Nur Khamidah, Slamet Muchsin, Retno Wulan Sekarsari (2024)	Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rsud Kota Malang (Studi Kasus Tentang Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Dalam Menggunakan Program BPJS)	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam konteks pelaksanaan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Kota Malang terdapat berbagai faktor yang berkontribusi terhadap upaya peningkatan kepuasan pasien. Dimensi mutu pelayanan seperti tangibles, reliabilitas, daya tanggap, assurance, dan empathy menjadi fokus utama dalam memastikan pasien mendapatkan pelayanan yang terbaik. Dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien BPJS, RSUD Kota Malang telah menerapkan berbagai strategi, antara lain pelayanan yang ramah dan profesional, peningkatan fasilitas, peran aktif pasien, partisipasi dalam pemantauan dan peningkatan mutu pelayanan, pendekatan perawatan yang holistik, kerja sama yang baik antara pihak rumah sakit dengan BPJS, serta dukungan pemerintah. RSUD Kota Malang merupakan salah satu contoh rumah sakit yang berkomitmen untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan memenuhi harapan pasien, khususnya pasien BPJS. Dengan pendekatan holistik dan upaya peningkatan pelayanan yang berkesinambungan.
Kartono, Purnomo Wirawan (2025)	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip manajemen mutu seperti fokus pada pelanggan dan pendekatan berbasis risiko mampu meningkatkan kepuasan pasien dan

			mengurangi jumlah keluhan. Selain itu, keterlibatan staf dalam proses manajemen mutu melalui pelatihan dan sesi umpan balik secara signifikan meningkatkan motivasi dan komitmen terhadap standar kualitas. Rumah sakit juga menggunakan indikator kinerja yang jelas untuk mengevaluasi kekuatan dan kelemahan layanan, serta secara rutin mengumpulkan dan menganalisis umpan balik pasien sebagai dasar perbaikan layanan. Dengan menerapkan siklus PDCA (<i>Plan-Do-Check-Act</i>), rumah sakit memastikan bahwa seluruh proses dan prosedur yang dijalankan selalu relevan dan diperbarui secara berkelanjutan. Temuan ini menunjukkan bahwa implementasi ISO 9001:2015 dapat berkontribusi positif terhadap kualitas layanan kesehatan secara menyeluruh.
Hanifah Hanifah, Fitriani Surayya Lubis, Harpito Harpito, Misra Hartati, Nofirza Nofirza (2025)	Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potensial Gain In Customer Value (PGCV) di Puskesmas XYZ		Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa aspek pelayanan masih belum memenuhi harapan pasien, terutama terkait waktu tunggu yang lama, ketidaktepatan waktu pelayanan oleh perawat dan dokter, kurangnya keramahan petugas, serta waktu pelayanan yang dirasa kurang memadai. Berdasarkan analisis IPA dan PGCV, peneliti memberikan usulan perbaikan berupa penambahan tenaga dokter, sinkronisasi jadwal pelayanan, pemberian penghargaan dan sanksi kepada petugas berdasarkan sikap mereka, serta upaya mengurangi keterlambatan pelayanan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan mutu layanan berbasis kebutuhan dan kepuasan pasien untuk mencapai pelayanan kesehatan yang optimal di puskesmas.
Khoiri (2022)	Najib Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta		Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa meskipun kualitas pelayanan berpengaruh, masih terdapat faktor-faktor lain di luar kualitas pelayanan yang turut memengaruhi kepuasan pasien secara keseluruhan.

Agung Saputra, Siti Hajar, Mila Trisna Sari (2024)	Analisis Kebijakan Kesehatan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kota Medan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Medan dinilai sangat baik berdasarkan kepuasan masyarakat. Aspek-aspek yang dinilai meliputi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dari kelima aspek tersebut, sebagian besar responden merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut.
Ani Setianingsih, Ai Susi Susanti (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit "S"	Dari hasil penelitian menunjukan bahwa indikator reliability, responsiveness dan empathy sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit "S", sedangkan assurance dan tangible masih belum berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit "S". Untuk mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan meningkatkan kualitas pelayanan pada indikator-indikator yang menurut pasien masih belum sesuai dengan yang diharapkan, rumah sakit dapat mengamati secara rutin pelayanannya dengan peningkatan sarana dan prasarana, meningkatkan jaminan rasa aman, nyaman, dan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien.
Widaningsih Wida, Ida Jalilah Fitria Ida (2023)	Efektivitas Dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas DTP Gunung Halu	Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas DTP Gunung halu dapat dikatakan efektif dan efisien. Prosedur pelayanan yang dilakukan di puskesmas tersebut telah optimal, sebagaimana tercermin dari tingkat kepuasan pasien yang mayoritas merasa puas. Waktu penyelesaian pelayanan tergolong efisien, biaya pelayanan kesehatan terjangkau, dan produk pelayanan kesehatan yang disediakan sudah cukup lengkap. Sarana dan prasarana yang tersedia juga memadai, serta kompetensi petugas pelayanan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sebagai rekomendasi, Puskesmas DTP Gunung halu dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik

				bagi pasien yang datang untuk mendapatkan perawatan kesehatan.
Eka Saputri, Ridlo, Solehudin (2024)	Trina Ali Udin	Optimalisasi Pelayanan Rawat Inap Bedah Rumkital Dr. Mintohardjo Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan dalam Rangka Mendukung Tugas TNI AL	Guna	Penelitian ini menemukan bahwa pelayanan rawat inap bedah di Rumkital Dr. Mintohardjo belum optimal karena metode keperawatan yang digunakan masih bersifat tim, keterbatasan jumlah perawat, dan fasilitas yang tidak memadai. Dengan mengusulkan penerapan metode Model Praktik Keperawatan Profesional (MPKP), peningkatan keterampilan dan jumlah tenaga keperawatan, serta perbaikan sarana prasarana sesuai standar Kemenkes, maka pelayanan keperawatan dapat lebih efektif, efisien, dan profesional. Strategi ini dinilai mampu meningkatkan kepuasan pasien, efektivitas penyembuhan, serta mendukung kesiapan tugas prajurit TNI AL secara keseluruhan.
Ramalia Noratama Putri, Debi Setiawan, Deinike Wanita Marwan, Yenny Desnelita, Gustientiedina, Irwan (2021)		Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Sosialisasi Pelaksanaan Posyandu pada Masa Pandemi COVID-19 dan Penerapan Aplikasi Mobile Posyandu-Q		Penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan kepada kader posyandu dan sosialisasi digital menggunakan media seperti WhatsApp, blog, YouTube, dan TikTok berhasil meningkatkan pemahaman kader terhadap pelaksanaan posyandu di masa pandemi. Selain itu, penerapan aplikasi <i>Posyandu-Q</i> terbukti efektif membantu kader dalam mendistribusikan informasi kesehatan serta memudahkan penyuluhan secara daring. Setelah kegiatan dilaksanakan, posyandu di RW 18 Kelurahan Sialang Munggu dapat kembali berjalan dengan mengikuti protokol kesehatan, dan keterlibatan ibu muda pun meningkat karena informasi disampaikan secara lebih luas dan cepat.

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan sangat ditentukan oleh kinerja petugas sebagai pihak yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu, setiap Sumber Daya Manusia (SDM) di rumah sakit perlu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Kepuasan pasien memiliki dampak positif terhadap rumah sakit, salah satunya dalam bentuk peningkatan keuntungan. Hal ini karena pasien yang merasa puas biasanya akan menunjukkan loyalitas dan secara sukarela merekomendasikan layanan rumah

sakit kepada orang lain. Loyalitas pasien tersebut berkontribusi pada peningkatan pendapatan rumah sakit. Dengan demikian, kepuasan pasien menjadi aset yang sangat bernilai bagi institusi pelayanan kesehatan.

Pelayanan yang berkualitas mampu meningkatkan kepuasan pasien, yang memiliki hubungan yang kuat dan signifikan terhadap tingkat kepuasan secara keseluruhan. Kepuasan ini juga memengaruhi frekuensi kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan, termasuk rumah sakit. Menurut pandangan pasien, pelayanan yang baik

bukan hanya membantu dalam proses penyembuhan fisik, tetapi juga meningkatkan kualitas kesehatan secara menyeluruh. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien mencakup sikap ramah tenaga kesehatan, penyampaian informasi yang jelas, waktu tunggu yang singkat, fasilitas yang memadai, serta hasil pengobatan yang efektif. Sebaliknya, pengalaman negatif seperti waktu tunggu yang lama, sikap petugas yang kurang bersahabat, atau keterampilan medis yang diragukan, dapat menimbulkan kekecewaan. Tingkat kepuasan pasien ini pada akhirnya membentuk persepsi masyarakat terhadap citra layanan kesehatan yang diberikan.

Pengaruh Secara Parsial

1. Bahwa bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien secara positif dan signifikan. Artinya bahwa bukti fisik (*tangible*) dapat diberlakukan secara umum berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien rawat.
2. Bahwa empati (*empathy*) berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien secara positif dan signifikan. Artinya bahwa empati (*empathy*) dapat diberlakukan secara umum berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien.
3. Bahwa kehandalan (*reliability*) tidak berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien secara positif dan signifikan. Artinya bahwa kehandalan (*reliability*) tidak dapat diberlakukan secara umum berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien.
4. Bahwa daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien secara positif dan signifikan. Artinya bahwa daya tanggap (*responsiveness*) dapat diberlakukan secara umum berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien.
5. Bahwa jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara positif dan signifikan. Artinya bahwa jaminan (*assurance*) tidak dapat diberlakukan secara umum berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Peningkatan kualitas pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan adalah tingkat kualitas pelayanan yang dapat diberikan berdasarkan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan ini telah meningkat secara signifikan, yang menunjukkan bahwa pelayanan tersebut sangat baik. Salah satu cara bagi tenaga medis untuk menunjukkan peran dan fungsi mereka secara profesional adalah melalui komunikasi. Kemampuan berkomunikasi secara efektif dan mudah dipahami adalah keterampilan yang sangat penting bagi tenaga medis, termasuk dokter, perawat, bidan, dan tenaga medis lainnya (Has'ad Rahman Attamimi et al., 2024).

Petugas medis yang profesional akan berdampak positif pada pelayanan dan kepuasan pasien, selain waktu tunggu, komunikasi dan profesionalisme tenaga medis sangat memengaruhi kepuasan pasien. Jika waktu tunggu, komunikasi, dan profesionalisme tenaga medis tidak sesuai dengan harapan pasien, maka pasien dapat menjadi tidak puas (Ren et al., 2021). Jika waktu tunggu pasien yang tidak puas semakin lama, kualitas layanan dan kepuasan pasien akan menurun (Elvina, 2018). Komunikasi petugas medis dengan kepuasan pasien yang diberikan oleh tenaga medis kepada pasien rawat jalan akan lebih baik, yang pada gilirannya akan berdampak pada kepuasan pasien rawat jalan (Tamara et al., 2021). Ketidakpuasan masih menjadi faktor yang cukup signifikan dalam pertimbangan kepuasan bagi beberapa orang. "Biaya medis terlalu mahal" adalah penyebab utama ketidakpuasan pasien rawat jalan. Temuan ini

menunjukkan bahwa biaya layanan medis yang mahal dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien). Keterjangkauan biaya pengobatan medis ditunjukkan oleh biaya yang dianggap signifikan bagi pasien (Nadillah Nurahma et al., 2023).

Digitalisasi dan Inovasi Pelayanan Kesehatan

Seiring perkembangan teknologi informasi, transformasi digital dalam pelayanan kesehatan menjadi salah satu kunci untuk meningkatkan mutu layanan. Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di rumah sakit, sebagaimana disebutkan dalam penelitian oleh (Ikawati, 2024), terbukti mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efisiensi kerja tenaga medis, serta meminimalisir kesalahan dalam pencatatan data. Namun, implementasi RME juga menuntut kesiapan SDM dan sistem keamanan data yang mumpuni. Oleh karena itu, pelatihan berkala dan penguatan kebijakan perlindungan data menjadi hal penting yang harus dilakukan.

Ketimpangan Pelayanan antara Fasilitas Kesehatan

Berdasarkan Tabel. 1 dapat dilihat dari hasil pembahasan yang lebih dalam juga perlu menyoroti adanya ketimpangan kualitas pelayanan antara fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti Puskesmas dan rumah sakit daerah. Studi di Puskesmas Hikun (Sari & Subandi, 2020) menunjukkan bahwa fokus pada aspek tangible, seperti fasilitas dan kebersihan ruang tunggu, sangat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap mutu layanan. Sebaliknya, pelayanan di RSUD Noongan masih belum optimal pada hampir semua dimensi (Sondakh et al., 2022). Ini mencerminkan bahwa perbaikan kualitas tidak bisa disamaratakan, namun harus mempertimbangkan konteks masing-masing fasilitas.

Komitmen terhadap Pasien BPJS dan

Kepuasan yang Inklusif

Pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS menjadi kelompok utama yang perlu diperhatikan dalam peningkatan mutu layanan. RSUD Kota Malang, misalnya, menunjukkan bagaimana pelayanan yang ramah, profesional, dan partisipatif dapat meningkatkan kepuasan pasien BPJS (Khamidah et al., 2024). Pelibatan pasien dalam evaluasi mutu serta komunikasi terbuka antara rumah sakit dan BPJS menjadi bentuk komitmen terhadap pelayanan yang inklusif dan berkeadilan.

Kesiapan SDM dan Manajemen Organisasi

Keberhasilan peningkatan mutu layanan tidak lepas dari peran manajemen yang baik dan kesiapan sumber daya manusia. Studi dari (Saputra, 2024) menekankan pentingnya kebijakan internal yang mendukung efisiensi layanan di Puskesmas Medan. Kompetensi tenaga kesehatan, budaya kerja yang berorientasi pada pasien, serta kemampuan adaptasi terhadap perubahan teknologi dan regulasi menjadi komponen krusial dalam mewujudkan pelayanan yang unggul dan berkelanjutan.

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan juga sangat dipengaruhi oleh integrasi antara aspek teknis dan non-teknis dalam pelayanan. Tidak cukup hanya memperbaiki fasilitas atau mempercepat proses administratif, tetapi perlu dibarengi dengan sikap empatik, komunikasi yang baik, dan keterlibatan aktif pasien dalam proses pelayanan. Pelayanan yang berfokus pada pasien (patient-centered care) terbukti mampu meningkatkan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, strategi peningkatan mutu harus dirancang secara menyeluruh, mencakup penguatan sistem, peningkatan kapasitas SDM, serta pemanfaatan teknologi secara bijak

KESIMPULAN DAN SARAN

Kualitas pelayanan kesehatan memainkan peranan yang sangat krusial dalam menentukan kepuasan pasien dan memengaruhi kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Dua aspek utama yang harus diprioritaskan adalah mutu teknis (klinis) yang berfokus pada keterampilan medis dan mutu fungsional (non-klinis) yang menekankan pada cara layanan diberikan tantangan signifikan masih dihadapi dalam sektor kesehatan di Indonesia, seperti distribusi tenaga kesehatan yang tidak merata, ketersediaan sarana prasarana yang rendah, serta kesadaran masyarakat yang kurang mengenai perilaku hidup sehat. Ketiga, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menjamin bahwa setiap warga negara dapat menikmati akses terhadap pelayanan kesehatan yang layak, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945.

Pemerintah perlu mendorong investasi dalam pengembangan dan perbaikan infrastruktur fasilitas kesehatan, terutama di daerah-daerah terpencil, untuk memastikan akses pelayanan yang setara bagi seluruh lapisan masyarakat. Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan dengan pendekatan longitudinal untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan dalam jangka panjang, serta bagaimana perubahan kebijakan dan teknologi mempengaruhi hasil kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ikawati, F. R. (2024). Efektivitas Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien di Rumah Sakit. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(3), 288-298.
- Khamidah, I. N., Muchsin, S., & Sekarsari, R. W. (2024). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rsud Kota Malang (Studi Kasus Tentang Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Dalam Menggunakan Program BPJS). *Respon Publik*, 18(3), 48-58.
- Kusumastuti, F. A. (2020). Upaya Perlindungan Hukum Bagi Pasien BPJS Terkait Sistem Rujukan Rumah Sakit di Kota Yogyakarta. *Media of Law and Sharia*, 1(3), 162-175.
- Fajriah, Oryza Sativa Lailatul. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia. *Kompasiana.com*, 22 November, 17.
- Hasrillah, H., Cikusin, Y., & Hayat, H. (2021). Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program BPJS Kesehatan (Studi pada Puskesmas Kedungkandang Kota Malang). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2869-2882.
- Suryantoko, S., Agnes, A., & Faisol, A. (2020). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Di RUMKITAL Marinir Cilandak. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 4(2), 155-165.
- Lette, A. R. (2020). Jumlah Dan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan Di Fasilitas Kesehatan Kota Kupang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 7(2), 9-14.
- Irianto, Hartati, C. S., & Soenarmi. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Rawat Jalan di RS Pku Muhammadiyah Cepu. *Majalah Mitra Manajemen*, 4(4), 607-620.
- Y. Soumokil, M. Syafar, and A. Yusuf. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *J. Ilm. Kesehatan. Sandi Husada*, 10(2), pp. 543–551, doi: 10.35816/jiskh.v10i2.645.
- Has'ad Rahman Attamimi, Yunita Lestari, & Nikodimus Margo Rinenggantyas. (2024). Pentingnya Kemampuan Komunikasi Dalam Pelayanan

- Kesehatan. *Compromise Journal Community Professional Service Journal*, 2(1), 25-29.
- Ren, W., Sun, L., Tarimo, C. S., Li, Q., & Wu, J. (2021). The Situation And Influencing Factors Of Outpatient Satisfaction In Large Hospitals: Evidence From Henan Province, China. *Bmc Health Services Research*, 21(1).
- Elvina, E. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Putri Hijau Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(1), 27-32.
- Tamara, C. V., Utami, T. N., & Aini, N. (2021). Analisis Pengaruh Komunikasi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 3(2), 29-38.
- Nadillah Nurahma, Fitri Kumalasari, & Suwanto Suwanto. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka. *Manajemen Kreatif Jurnal*, 1(4), 134-146.