

BAB IV

PENUTUP

1. Kesimpulan

Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan mutu pelayanan kesehatan, artinya pengukuran kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Produk atau jasa pelayanan kesehatan yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh pasien, sampai tingkat cukup. Sebaliknya, ketidakpuasan akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan sehingga pasien akan kecewa.

a. Akses pelayanan dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan

Yaitu pelayanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, social, ekonomi, organisasi dan bahasa. Salah satunya yaitu keadaan\geografis yang dapat diukur dengan jarak, lama perjalanan, jenis transportasi dan atau hambatan fisik lain yang dapat menghalangi seseorang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan

b. Mutu pelayanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat

kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Sekalipun pengertian mutu yang terkait dengan kepuasan ini telah diterima secara luas, namun penerapannya tidaklah semudah yang diperkirakan. Masalah pokok yang ditemukan ialah karena kepuasan tersebut bersifat subyektif. Tiap orang, tergantung dari latar belakang yang dimiliki, dapat saja memiliki tingkat kepuasan yang berbeda untuk satu mutu pelayanan kesehatan yang sama

- c. Proses dan sistem pelayanan terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan

Sistem pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Keberhasilan sistem pelayanan tergantung dari berbagai komponen yang masuk dalam pelayanan kesehatan diantara perawat, dokter atau tim kesehatan yang lain yang saling menunjang. Sistem ini akan memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang efektif dengan melihat nilai nilai yang ada. Dalam pelayanan kesehatan, para perawat diharapkan memberikan pelayanan secara berkualitas sesuai dengan prinsip dari rumah sakit tersebut. Dalam hal ini yang termasuk dalam sistem pelayanan kesehatan yaitu dilihat dari fasilitas fisik dan keadaan dari lingkungan rumah sakit tersebut serta kemudahan dalam pelayanan administrasi.

2. Saran

- a. Pentingnya Peningkatan aksesibilitas pelayanan kesehatan dan sekaligus pemerataannya dapat menjadi langkah akselerasi untuk tercapainya equity (keadilan) yang merata dalam kinerja sistem kesehatan. Akses ke pelayanan kesehatan harus ditentukan oleh demand (kebutuhan) sebenarnya terhadap pelayanan kesehatan daripada sekedar kemampuan untuk membayar dan lokasi geografisnya strategis. Hak formal untuk pelayanan kesehatan saja tidak cukup. Masyarakat yang membutuhkan harus memiliki akses terhadap pelayanan kesehatan yang tersedia dalam jangka waktu yang wajar. Selain itu, mengejar equity (keadilan) harus melampaui “akses terhadap pengobatan dan perawatan”, tetapi juga harus memeriksa variasi status kesehatan pada kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan dari Rumah Sakit Yohanes Kupang dalam hal menyiapkan sarana maupun prasarana untuk menunjang kebutuhan dari pasien yang menggunakan RS tersebut dan Pihak rumah sakit hendaknya memberikan petunjuk arah menuju rumah sakit agar lebih mudah untuk masyarakat
- b. Pentingnya peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu proses pengukuran derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan standar atau prinsip dengan tindakan perbaikan yang sistematis dan berkesinambungan untuk

mencapai mutu pelayanan yang optimum atau prima sesuai dengan standar ilmu pengetahuan dan teknologi serta kemampuan sumber daya yang ada. Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan tidak dapat lepas dari kepuasan pelanggan atau pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolok ukur keberhasilan mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien akan tercipta ketika apa yang didapat lebih besar dari yang diharapkan. Oleh karena itu, diharapkan untuk Rumah Sakit Yohanes Kupang agar memperhatikan segala bentuk pelayanan maupun fasilitas yang ada di RS Yohanes Kupang.

- c. Pentingnya pelayanan tersebut agar tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat dan berkaitan dengan baik tidaknya prosedur dan alur dari pelayanan kesehatan tersebut. Keberhasilan sistem pelayanan tergantung dari berbagai komponen yang masuk dalam pelayanan kesehatan di antara perawat, dokter atau tim kesehatan yang lain yang saling menunjang. Sistem ini akan memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang efektif dengan melihat nilai-nilai yang ada. Dalam pelayanan kesehatan, para perawat diharapkan memberikan pelayanan secara berkualitas sesuai dengan prinsip dari rumah sakit tersebut. Oleh karena itu, Pihak rumah sakit sebaiknya lebih

memperhatikan dan meningkatkan ketepatan jadwal pemeriksaan terhadap pasien dan keberadaan dokter dan perawat sangat diperlukan oleh pasien. Pihak rumah sakit hendaknya memperhatikan kualitas pelayanan yang sudah pasien anggap baik dan selalu berusaha untuk meningkatkannya. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2012. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Firdaus, M. Aziz. 2012. *Metode Penelitian*. Tangerang: Jelajah Nusa
- Hoadley, Mason C. 2006. *Public Administration Indonesia norms v western form*.

- Yogyakarta: Graha Ilmu
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Kartasmita, Pius Suratman. *Bringing The Public Back In: Revitalisasi Konsep Publik dalam Pemikiran dan Praktek Administrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta:Graha Ilmu
- Kurniawan, Benny. 2012. *Metodologi Penelitian*. Tangerang: Jelajah Nusa
- Nadia, A.2018.*pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien*. Kupang:administrasi Negara UNDANA