



Artikel Review

Article history:

Received 27
December, 2023
Revised 29 January,
2024
Accepted 19 February,
2024

Kata Kunci:

Mutu Pelayanan;
SWOT;
Puskesmas

Keywords:

Quality of Service;
SWOT;
Puskesmas

INDEXED IN

SINTA - Science and
Technology Index
Crossref
Google Scholar
Garba Rujukan Digital: Garuda

**CORRESPONDING
AUTHOR**

Andi Yaumil Bay R Thaifur
Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Dayanu Ikhsanuddin

EMAIL

andiyaumbay.t@gmail.com

OPEN ACCESS

E ISSN 2623-2022

Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan: *Literature Review**Health Care Quality Improvement Study: Literature Review*

Andi Yaumil Bay R Thaifur

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Dayanu Ikhsanuddin

Abstrak: Latar Belakang: Sebagai tindak lanjut dari amanat Undang-undang Dasar tahun 1945 bahwa negara berkewajiban untuk mengayomi dan melayani seluruh penduduk warga negara Indonesia. Terciptanya pelayanan yang baik dan berkualitas akan dirasakan kepuasan nya oleh pengguna layanan sendiri yaitu konsumen atau pelanggan (customer). Kualitas pelayanan sendiri dirasakan sejak dari terpenuhinya kebutuhan saat adanya persepsi atau penilaian konsumen/pelanggan.

Tujuan: Tujuan dari artikel ini yaitu untuk mengidentifikasi penelitian terkait strategi peningkatan kualitas pelayanan khususnya dalam bidang kesehatan.

Metode: Review artikel dilakukan dengan menggunakan Systematic literature review. Systematic literature review yang berasal dari artikel 5 tahun terakhir Ekstraksi data dilakukan dengan menggunakan Prisma Flowchart (gambar 1).

Hasil: Berdasarkan hasil literatur review ditemukan bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan khususnya dalam bidang kesehatan terdapat beberapa teori yang dapat digunakan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Abstract: *Background: As a follow-up to the mandate of the 1945 Constitution that the state is obliged to protect and serve the entire population of Indonesian citizens. The creation of good and quality service will be felt satisfaction by the service users themselves, namely consumers or customers (customers). The quality of service itself is felt from the fulfillment of needs when there is a perception or assessment of consumers / customers.*

Objective: The purpose of this article is to identify research related to strategies to improve service quality, especially in the health sector.

Method: Article review is conducted using systematic literature review. Systematic literature review derived from articles of the last 5 years Data extraction was carried out using Prisma Flowchart (figure 1).

Results: Based on the results of the literature review, it was found that the strategy to improve service quality, especially in the health sector, there are several theories that can be used in improving service quality.

Jurnal Kolaboratif Sains (JKS)

Doi: 10.56338/jks.v2i1.783

Pages: 1097-1111

LATAR BELAKANG

Masalah kesehatan menjadi hal yang sangat utama saat ini. Peningkatan taraf hidup masyarakat, disertai dengan meningkatnya pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan yang diharapkan. Salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti puskesmas dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga meliputi pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan mutu hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Yunike et al. 2023).

Puskesmas yaitu suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat kesehatan masyarakat yang juga membangun peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Penurunan jumlah kunjungan masyarakat ke puskesmas dapat disebabkan oleh ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas. Adanya ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan puskesmas belum mampu memenuhi harapan masyarakat (Ayubi 2009).

Kepuasan pasien sebagai penentu penting keberhasilan dan kelangsungan hidup jangka panjang dalam industri perawatan kesehatan telah menarik perhatian penyedia dalam kondisi persaingan saat ini [4]. Kepuasan pasien adalah penting karena kepuasan pasien yang lebih besar dengan perawatan akan memerlukan kepatuhan pasien yang lebih terhadap perintah dokter, loyalitas yang lebih, kata-kata positif dari mulut ke mulut oleh pasien, mengurangi jumlah keluhan pasien, profitabilitas yang lebih tinggi, tingkat kesetiaan pasien untuk berkunjung kembali ke Puskesmas. Untuk alasan ini, evaluasi kepuasan pasien telah menjadi bagian dari proses strategis organisasi perawatan kesehatan. Mengukur kepuasan pasien dan pengakuan faktor efektifnya penting bagi manajer perawatan kesehatan karena dampak yang mereka buat terhadap kesehatan dan hasil keuangan organisasi perawatan kesehatan (Ariyanti and Arofi 2021).

METODE

Tipe Studi

Metode yang digunakan yaitu Systematic literature review. Systematic literature review adalah sebuah cara yang secara sistematis yang bertujuan untuk mengumpulkan, kemudian menganalisis secara kritis dengan menyajikan data-data serta temuan.

Tipe Outcome

Outcome yang diukur yaitu strategi peningkatan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas.

Metode Pencarian yang Digunakan

Data base Google scholar dan mendeley digunakan sebagai sumber utama pencarian data dalam penulisan literatur review ini. Pencarian literatur dengan menggunakan kata kunci: "Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas, community Health Centers, quality of service, patient satisfaction. Literatur/artikel yang diakses merupakan terbitan dalam Bahasa Indonesia dan inggris. Dilakukan penyaringan dalam mengambil bahan literatur yang dianggap sesuai dan relevan dengan judul yang di teliti.

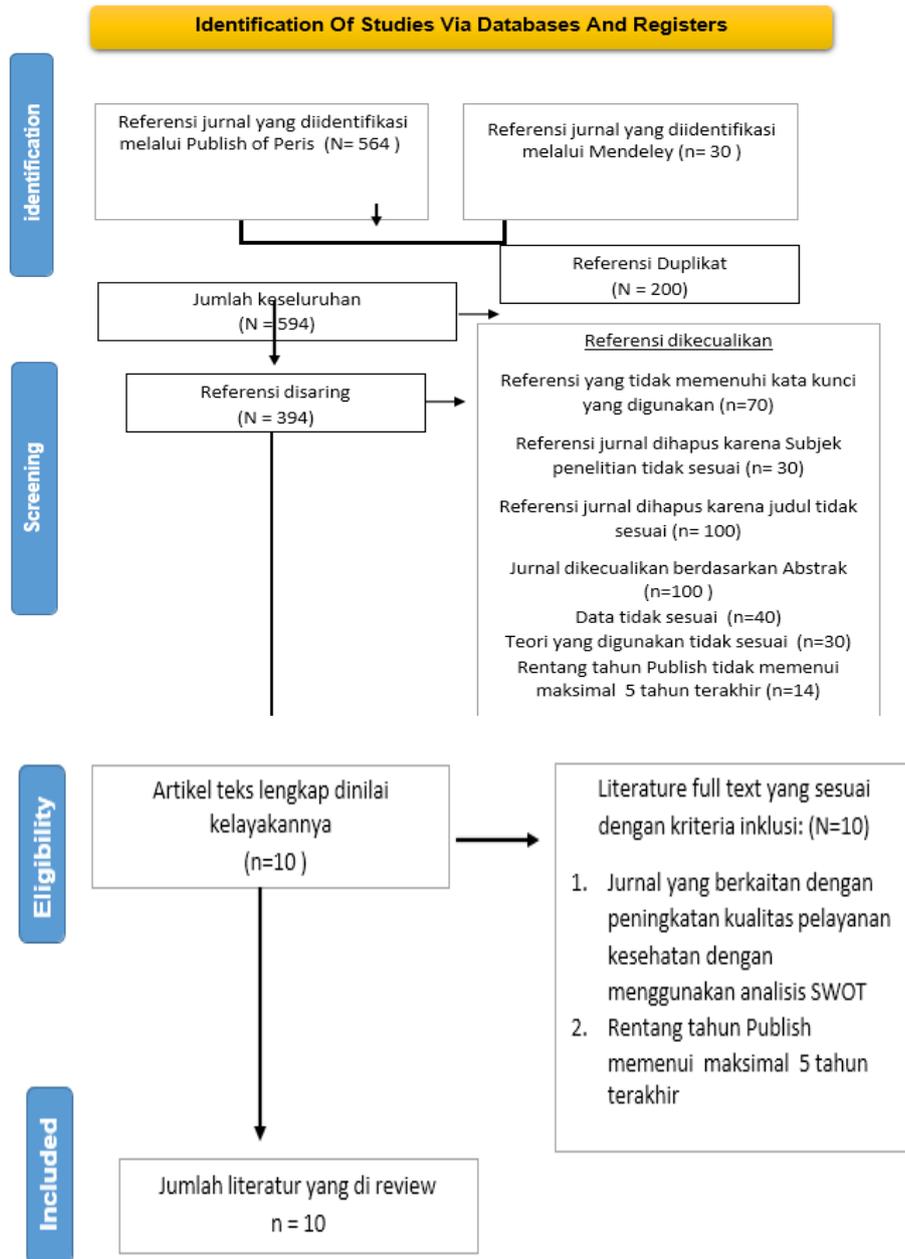
Kriteria Inklusi dan Eksklusi Kriteria inklusi

Dalam jurnal penelitian ini yaitu menggunakan jurnal dengan terbitan 5 tahun terakhir, menggunakan Bahasa Indonesia dan inggris, jenis jurnal penelitian peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dengan menggunakan analisis SWOT. Adapun Kriteria eksklusi penelitian ini adalah jurnal penelitian yang tidak menggunakan jurnal dengan terbitan 5 tahun terakhir, menggunakan Bahasa

Indonesia dan Inggris, jenis jurnal penelitian peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dengan menggunakan analisis SWOT.

HASIL

Menggunakan strategi pencarian yang telah disebutkan dalam metode. Sehingga didapatkan 5 artikel Internasional dan 5 artikel nasional yang dipilih dalam tinjauan literature. Adapun hasil review artikel tersebut dapat dilihat pada table 1.



Tabel 1. Hasil Analisis Peningkatan kualitas pelayanan

No	Judul	Penulis	Subjek	Metode	Hasil
1.	An Incentive-Based Framework for Analyzing the Alignment of Institutional Interventions in the Public Primary Healthcare Sector: The Portuguese Case	Miguel Alves Pereira Rui Cunha Marques and Diogo Cunha Ferreira (2021)s	Peningkatan kualitas pelayanan	SWOT (Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman)	Pendekatan holistik menyoroti dampak positif reformasi layanan kesehatan primer dalam meningkatkan sumber daya fisik dan sumber daya manusia, namun menekankan pada asimetri geososial dan kurangnya koordinasi intra dan antar sektor. Kerangka kerjanya diusulkan juga berfungsi sebagai pedoman bagi reformasi layanan kesehatan primer di masa depan, baik secara nasional maupun internasional.
2.	SWOT Analysis and Expert Assessment of the	Lyudmila Yermukhova, Zhanar Buribayev	Petugas pelayanan	Penulis menggunakan kombinasi 2 metode yaitu penilaian ahli	Efektivitas medis dan organisasi dari pengenalan sistem informasi di poliklinik disorot
	Effectiveness of the Introduction of Healthcare Information Systems in Polyclinics in Aktobe, Kazakhstan	a, Indira Abdikadirova, Anar Tursynbekova, Meruyert Kurganbekova (2022)		dan analisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (SWOT).	terkait peningkatan administratif, diikuti secara beraturan dengan registrasi dan perpindahan dokumentasi medis, pelaporan statistik hasil proses

					, dan biaya waktu kerja karya wan. Tidak ada pengurangan biaya finansial, baik dari segi biaya penyalinan, penyampaian informasi dalam bentuk kertas, peralatan teknis, dan kertas.
3.	Training hospital managers for strategic planning and management: a prospective study	Zorica Terzic-Supic, Vesna Bjegovic-Mikanovic, Dejana Vukovic, Milena Santric-Milicevic', Jelena Marinkovic, Vladmir Vasic and Ulrich Laaser (2019)	melibatkan 107 partisipan yang terlibat dalam manajemen di 20 rumah sakit umum Serbia. Tim manajemen bersifat multidisiplin, rata-rata terdiri dari lima anggota: direktur rumah sakit umum, wakil direktur,	Analisis komponen utama SWOT dan analisis regresi berganda bertahap dilakukan untuk menentukan prediktor hasil.	Kualitas analisis SWOT (kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman) yang dilakukan oleh peserta meningkat dengan perbedaan antara 0,35 dan 0,49 pada skala Likkert (p <0,001). Analisis komponen utama menjelaskan 81% varians yang mempengaruhi kualitas perencanaan strategis. Setelah program pelatihan, lingkungan eksternal, posisi dan strategis, kualitas layanan merupakan prediktor hasil pembelajaran. Keempat model regresi yang
			kepala perawat, dan kepala layanan pendukung		digunakan menunjukkan bahwa program pelatihan berpengaruh positif (p<0,001) terhadap kemampuan merumuskan Strategi yang terdiri

					<p>misi, dari visi, strategis, tujuan dan rencana aksi rumah sakit.</p>
4.	<p>Perencanaan Strategis Berdasarkan Analisis SWOT Puskesmas Ngletih Kediri</p>	<p>Gerardin Ranind Kirana, Reny Nugraheni (2022)</p>	<p>pimpinan staf manajemen puskesmas sebanyak 7 orang.</p>	<p>Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif</p>	<p>Masih adanya kelemahan dalam SDM yang kurang update ilmu. Perencanaan strategis yang bisa dilakukan selanjutnya oleh manajemen Puskesmas Perawatan Ngletih adalah dengan mengadakan pelatihan dan pengembangan kompetensi yang dikhususkan untuk para tenaga kesehatan; mengoptimalkan sarana dan prasarana kerja; meningkatkan penggunaan insentif non finansial, seperti penghargaan terhadap prestasi kerja dan tanggungjawab tambahan; melakukan survey kepuasan kerja secara berkala; dan kerja sama dengan lintas sektor lebih di tingkatkan demi meningkatkan kualitas SDM puskesmas.</p>
5.	<p>Analisis Penerapan Pelayanan Kesehatan Dengan Pendekatan Dokter Keluarga</p>	<p>Febri Endra Budi Setyawan (2019)</p>	<p>Masyarakat.</p>	<p>Rancangan penelitian berupa penelitian observasional deskriptif dengan desain studi cross</p>	<p>Tingkat pendidikan akan mempengaruhi pola pikir dan tindakan seseorang, semakin terbuka pikirannya</p>

	<p>Pada Masyarakat Daerah aliran Sungai Brantas Di Kota Malang Berdasarkan Swot analisis</p>			<p>s sectional. Sampel 140 kepala keluarga yang dipilih secara cluster sampling. Data disajikan dalam bentuk frekuensi serta dilakukan analisis SWOT</p>	<p>seseorang untuk menerima inovasi dan gagasan. Tingkat pendapatan dipengaruhi faktor sosial budaya dan faktor pendidikan dapat ditingkatkan dengan upaya pemberdayaan. Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Penerapan dokter keluarga harus dibenahi dari segi kualitas sumberdaya manusia dan ketersediaan dana partisipasi masyarakat.</p>
6.	<p>Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien di Puskesmas</p>	<p>Kosasih, Paramarta (2020)</p>	<p>Masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan</p>	<p>analisis deskriptif dan verifikatif dengan cara kuantitatif dan analisis regresi linier berganda</p>	<p>Terbukti secara empiris dan hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan kesehatan dengan dimensi: Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance secara simultan mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien di Puskesmas Cicangkanggirang di Kecamatan Keca</p>

					matan Sindangkerta, Kabupaten Bandung Barat.
7.	Manajemen Strategis pada Proses Manajemen Keperawatan	Gina Meirawaty, Kurniawan Yudianto (2019)	Petugas penyelenggara pelayanan kesehatan	Pengumpulan data observasi menggunakan instrumen kualitas pelayanan, indepth interview dengan narasumber, observasi langsung ke lapangan terkait proses keperawatan, dan telaah dokumen ruang rawat inap, poli klinik dan IGD	Prioritas perbaikan analisis situasi melalui kegiatan In House Training (IHT) SP2KP Dan Role Play Teknik Komunikasi SBAR dan TBAK dengan hasil tingkat Pengetahuan dari 57 % naik menjadi 69 %. Terdapat 2 ruang model SP2KP adalah ruang Marjan Bawah dan Agate Atas. Kajian situasional diperoleh data-data yang mendasar terhadap proses pelayanan kesehatan melalui alur pasien dari mulai pasien masuk hingga keluar meliputi kualitas pelayanan pasien berdasarkan peran dan fungsi keperawatan. Berfokus pada pilar tata kelola klinis sistem penjaminan mutu dan audit klinis serta staffing dan pengembangan profesional (CPD). Perencanaan perbaikan

					<p>strategis berdasarkan prioritas rawat inap RSUD</p> <p>dr.</p> <p>Slamet Garut yang berfokus pada</p> <p>quality improvement meliputi 5M</p> <p>man, material, money, method dan machine. Beberapa rangkaian kegiatan yang kami rencanakan dalam mendukung intervensi dan implementasi berdasarkan kajian situasi yang telah dilakukan.</p> <p>Berdasarkan plan of action intervensi dilakukan terhadap peningkatan man melalui knowledge, skill dan attitude.</p>
8.	Peran Petugas Kesehatan Dalam Menyongso ng Era 5.0 Untuk Profesionalisme Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan	Anggi Isnani Parinduri, Delita Hayanti Br Panjaitan, Irmayani, Felix Kasim, Annisa Febriana Siregar, Mutiara	seluruh petugas kesehatan yang berjumlah sebanyak 27 orang	Metode kegiatan menggunakan teknik ceramah, diskusi, dan pemberdayaan	<p>Hasil pelaksanaan kegiatan ini menunjukkan bahwa terdapat peningkatan pemahaman petugas kesehatan sebesar 74,1% . Petugas kesehatan semakin memahami tentang profesionalisme dalam pelayanan</p>
	Pasien Di Puskesmas	Nauli.(2023)			<p>pelayanan kepada pasien, peran petugas kesehatan ini akan meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan puskesmas.</p>

<p>9.</p>	<p>Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid19 Di Puskesmas Pupuan I Kabupaten Tabanan</p>	<p>Njoman Sumerta, dan Dewa Nyoman Redana (2020)</p>	<p>Pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pupuan I Kabupaten Tabanan</p>	<p>Penelitian kualitatif dengan observasi, wawancara dan pemanfaatan dokumen dengan maksud memperoleh gambaran yang jelas tentang kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pupuan I</p>	<p>Faktor penghambat kualitas pelaksanaan pelayanan kesehatan adalah keterbatasan SDM, sikap pegawai yang terkadang tidak ramah kepada pasien, status kepegawaian sebagian besar tenaga kontrak dan tenaga sukarela, kurangnya sarana dan prasarana pendukung. Selanjutnya solusi untuk meminimalisir hambatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pupuan I adalah dengan mengefektifkan pegawai yang ada serta pengembangan pegawai, merubah sikap pegawai, mengusulkan peningkatan status kepegawaian atau memperpanjang masa kontrak pegawai kontrak yang berkinerja baik, dan mengusulkan penambahan sarana dan</p>
					<p>prasarana pendukung yang dibutuhkan.</p>

<p>10.</p>	<p>Optimalisasi Pelayanan (Service) Puskesmas Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat</p>	<p>Ryani Yulian (2019)s</p>	<p>Petugas penyedia pelayanan kesehatan</p>	<p>Metode deskriptif analisis kualitas dengan pendekatan IKM dan model SERVQUAL (Service Quality), analisis kualitatif menggunakan Diagram Kartesius serta terakhir analisis optimalisasi dengan pendekatan medan kekuatan (Force Field Analysis)</p>	<p>Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai indeks sebesar 2,65 yang dikonversikan dengan nilai dasar adalah 65,10 secara keseluruhan kinerja unit pelayanan Puskesmas adalah baik. Dari atribut pelayanan, ada 10 atribut pelayanan termasuk kategori Baik (B), dan 3 unsur pelayanan termasuk kategori Kurang Baik (C). Dari 3 unsur pelayanan yang termasuk kategori Kurang Baik (C), indeks terendah adalah atribut ketersediaan pelayanan (P7). Optimalisasi pelayanan dalam matrik dengan skala prioritas melengkapi fasilitas dan ketersediaan obat-</p>
------------	--	-----------------------------	---	---	---

					obatan	
					yang	
					penting,	rasio
					tenaga	keseha
					tan, pengembangan	sistem
					nan, dan	pelaya
					ting budget	suppor
					melibatkan	serta
					atau	unsur
					i yang	instans
					terkait	

DISKUSI

Kualitas Pelayanan

Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi. Mutu pelayanan serta kepuasan pasien adalah dua hal paling penting di dalam pelayanan rumah sakit. Pasien merasa tidak puas akan pelayanan kesehatan pada rumah sakit antara lain perawat dan dokter tidak memberikan perhatian terhadap keluhan pasien serta keluarga, kemudian dokter serta perawat yang tidak bersikap ramah, serta sulitnya berinteraksi dengan petugas kesehatan (Toruan, 2017).

Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh faktor petugas sebagai pemberi pelayanan. Setiap Sumber Daya Manusia (SDM) rumah sakit harus dapat memahami cara untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pasiennya. Apabila pasien puas, secara tidak langsung rumah sakit dapat mengalami peningkatan profitabilitas. Hal ini disebabkan karena pasien yang puas cenderung loyal dan melakukan promosi positif ke orang lain secara sukarela, sedangkan pasien loyal akan meningkatkan keuntungan bagi rumah sakit. Oleh sebab itu, kepuasan pasien merupakan aset penting bagi rumah sakit (Angraeni et al., 2019).

Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pada pengguna jasa layanan (pasien) serta mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien (Triwardani, 2017). Dampak dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan mempengaruhi jumlah kunjungan di unit pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit. Menurut pasien kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kesembuhan dari penyakitnya secara fisik dan meningkatkan derajat kesehatannya. Kepuasan dipengaruhi dari perilaku tenaga kesehatan yang ramah, pemberian informasi yang efektif, waktu tunggu minimal, fasilitas pelayanan dan sarana prasarana memadai, serta outcome terapi yang efektif dalam hal ini kesembuhan pasien tercapai. Apabila pasien tidak puas seperti menunggu terlalu lama, "provider" kurang ramah, keterampilannya kurang, dapat membuat pasien kecewa. Faktor kepuasan pasien menciptakan persepsi masyarakat tentang citra rumah sakit (Yanti, 2019). Menurut

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

Puskesmas sebagai pelaksanaan pelayanan pemerintah tentu selalu berupaya untuk membangun citra positif terutama dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Karena itu strategi yang

digunakan adalah mendorong peningkatan kualitas sumber daya pelaku kesehatan dan tenaga administrasi untuk proaktif dan mempunyai empaty terhadap apa yang dikeluhkan oleh para pasien yang berobat di Puskesmas. Pada prinsipnya pengobatan pada penderita sakit tidak cukup didiagnosa kemudian diberi obat, akan tetapi yang lebih prinsip adalah perilaku dan tata krama petugas pelayanan itu sendiri. Para tenaga medis, non medis dan administrasi dengan ramah dan sabar serta mau mendengar keluhan pasiennya sehingga pasien merasa diperhatikan dan mendapatkan bantuan sesuai dengan harapannya. Bila hal ini menjadi budaya kerja dan budaya organisasi tentu akan mendukung eksistensi Puskesmas ini dalam berkontribusi membangun dan menciptakan kualitas hidup masyarakat yang sehat jasmani rohani dan sejahtera lahir batin. Dengan obyektif pasien Puskesmas memberikan penilaian bahwa pelayanan yang diberikan oleh semua perangkat organisasi Puskesmas baik. Responsif disertai perilaku yang bersahabat sehingga pasien merasa senang dan ter perhatikan (Mujiarto,2019)

Pengendalian kualitas adalah keseluruhan cara yang digunakan untuk menentukan dan mencapai standar mutu. Atau dalam arti lain, pengendalian mutu adalah merencanakan dan melaksanakan cara yang paling ekonomis untuk dapat membuat sebuah produk yang akan bermanfaat dan memuaskan tuntutan dari konsumen secara maksimal. Pada tataran strategi ini, Puskesmas memperhatikan kualitas pelayanan yang dilakukan secara konsisten dan konsekuen. Melalui upaya peningkatan diharapkan keberadaan pelayanan Puskesmas mendapat apresiasi dari masyarakat yang menjadi pasiennya. Selain itu, Puskesmas dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan kesehatan masyarakat dalam berbagai dimensi. Mengapa peningkatan kualitas diupayakan?, karena dalam program pembangunan nasional pemerintah, pembangunan kesehatan menjadi prioritas kedua setelah pembangunan infrastruktur. Dengan latar belakang itulah pelayanan bermutu adalah prioritas dan ini juga dapat mendorong pemeringkatan akreditasi Puskesmas. Semua pelayanan kesehatan yang dilakukan memperhatikan aspek efisiensi dan efektifitas serta menggunakan cara-cara yang konstruktif (Mujiarto,2019)

Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Jadi kepuasan pelanggan adalah hasil dari akumulasi konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa tersebut (Nursalam, 2018). Kepuasan pasien adalah salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (Nursalam, 2018). Kepuasan pasien dapat dicapai dengan meningkatkan perilaku caring perawat (Tiara & Iestari, 2017). Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan, karena layanan kesehatan menjadi pasar yang semakin kompetitif, mempelajari pengalaman pasien tentu dapat membantu praktisi untuk lebih baik mencakup perspektif pasien dalam pemberian layanan dan meningkatkan kepuasan pasien (Ng & luk, 2018).

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia World Health Organization (WHO), 60,4 juta orang menggunakan layanan kesehatan di India, dan 34,4% di antaranya puas dengan layanan kesehatan. Di Tiongkok 98,5 juta orang menggunakan layanan medis, dan hanya 23,8% merasa puas dengan layanan medis yang diberikan. Sedangkan di wilayah Asia lainnya tercatat 38,4 juta orang telah menggunakan layanan kesehatan, dimana 21,6% diantaranya merasa puas dengan layanan yang diberikan (Nur hidayat and Arifki Zainaro 2020).

Mewujudkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan tentunya mengacu pada berbagai faktor. Menurut Sangadji (2013) mengatakan ada 5 faktor yaitu: karakteristik pasien, bentuk fisik, jaminan, kepedulian, kehandalan. Dan menurut Muninjaya (2011) juga ada 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu ; cepat tanggap (responsiveness), kehandalan (reliability), jaminan (assurance), empati (empathy), bukti fisik (tangible).

TEORI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN

Teknik Analisis SWOT

Swot adalah suatu analisis kebijakan yang diambil berdasarkan kekuatan (strengthens) yaitu melihat apa saja hal-hal yang menjadi kekuatan sebagai modal yang dapat diandalkan, kelemahan (weakness) yaitu melihat hal-hal yang dipandang menjadi kelemahan sehingga membentuk prioritas untuk mengatasi kelemahan tersebut, peluang (opportunities) yaitu peluang apa saja yang mungkin dapat diraih untuk mengatasi kelemahan dan mendukung kekuatan dan tantangan atau ancaman (treaths) yaitu hal-hal yang dapat menjadi tantangan baik dilihat dari hal yang positif maupun yang negatif sehingga dapat dijadikan sebagai pemicu meningkatkan prestasi suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien.(Sagala: 2013).Adapun penjelasan analisis SWOT tersebut ialah:

Faktor kekuatan (streng)

Faktor kekuatan dalam lembaga pendidikan adalah kompetensi khusus atau keunggulan-keunggulan lainnya yang berakibat pada nilai plus atau keunggulan koperatif lembaga tersebut. Hal ini bisa dilihat jika sebuah lembaga kesehatan harus memiliki skill atau keterampilan yang bisa disalurkan petugas, yang membuat bagi pesaing serta dapat memuaskan steakholder maupun pelanggan. Faktor ini termasuk faktor internal atau dalam yang cenderung memiliki efek positif (atau menjadi mampu untuk) mencapai tujuan suatu lembaga kesehatan.

Faktor kelemahan (Weakness)

Setiap sesuatu pasti memiliki kelemahan adalah hal yang wajar tetapi yang terpenting adalah bagaimana sebagai penentu kebijakan dalam lembaga kesehatan bisa meminimalisir kelemaha-kelemahan tersebut bahkan kelemahan-kelemahan tersebut atau bahkan kelmahan bisa dijadikan sebagai kelebihan yang tidak dimiliki oleh lembaga lainnya. Faktor ini termasuk faktor internal atau dalam yang mungkin memiliki efek negatif (atau menjadi penghalang untuk) mencapai tujuan suatu lembaga kesehatan.

Faktor-faktor peluang (Opportunity)

Peluang adalah suatu kondisi lingkungan eksternal yang menguntungkan bahkan menjadi formulasi dalam lembaga Kesehatan

Faktor-faktor ancaman (Threat)

Ancaman merupakan kebalikan dari sebuah peluang, ancaman meliputi faktor- faktor lingkungan yang tidak menguntungkan bagi sebuah lembaga kesehatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Studi ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kesehatan sangat diperlukan untuk diterapkan di masyarakat sebagai upaya peningkatan kepuasan pasien. Banyak teori dan metode yang bisa menjadi alternatif untuk strategi peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan khususnya di bidang kesehatan. Sehingga Hal ini diharapkan dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat setinggi tingginya.

DAFTAR PUSTAKA

- Pereira, M. A., Marques, R. C., & Ferreira, D. C. (2021). An incentive-based framework for analyzing the alignment of institutional interventions in the public primary healthcare sector: The portuguese case. *Healthcare (Switzerland)*, 9(7). <https://doi.org/10.3390/healthcare9070904>
- Yermukhanova, L., Buribayeva, Z., Abdikadirova, I., Tursynbekova, A., & Kurganbekova, M. (2022). SWOT Analysis and Expert Assessment of the Effectiveness of the Introduction of Healthcare Information Systems in Polyclinics in Aktobe, Kazakhstan. *Journal of Preventive Medicine and Public Health*, 55(6), 539–548. <https://doi.org/10.3961/jpmph.22.360>

- Terzic-Supic, Z., Bjegovic-Mikanovic, V., Vukovic, D., Santric-Milicevic, M., Marinkovic, J., Vasic, V., & Laaser, U. (2015). Training hospital managers for strategic planning and management: A prospective study. *BMC Medical Education*, 15(1). <https://doi.org/10.1186/s12909-015-0310-9>
- Kirana, G. R. (2022). Perencanaan Strategis Berdasarkan Analisis SWOT Puskesmas Ngletih Kediri. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 8(2), 343. <https://doi.org/10.29241/jmk.v8i2.107>
- Kosasih, K., & Paramarta, V. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal SoshumInsentif*, 67–76. <https://doi.org/10.36787/jsi.v3i1.22>
- Kosasih, K., & Paramarta, V. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Soshum Insentif*, 67–76. <https://doi.org/10.36787/jsi.v3i1.223>
- Meirawaty, G., & Yudianto, K. (2019). Field Experience: Manajemen Strategis pada Proses Manajemen Keperawatan. *Media Karya Kesehatan*, 2(2). <https://doi.org/10.24198/mkk.v2i2.22765>
- Isnani Parinduri, A., Hayanti Br Panjaitan, D., Irmayani, I., Kasim, F., Febriana Siregar, A., & Nauli, M. (2023). Peran Petugas Kesehatan dalam Menyongsong Era 5.0 untuk Profesionalisme Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien di Puskesmas. *Jukeshum: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 316–320. <https://doi.org/10.51771/jukeshum.v3i2.638>
- Yulian, R., & . Y. (2017). Optimalisasi Pelayanan (Service) Puskesmas Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 13(2), 850. <https://Doi.Org/10.29406/Jmm.V13i2.760>
- (Yunike et al. 2023) Ariyanti, Fajar, and Septia Putri Arofi. 2021. “Studi Mutu (ServQual) Dan Kepuasan Pasien Berdasarkan Akreditasi Puskesmas.” *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat* 10(03): 180–90.
- Ayubi, Dian. 2009. “Penilaian Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Model Donabedian: Studi Kasus Puskesmas Di Kota Depok.” *Kesmas: National Public Health Journal* 4(1): 24.
- Yunike, Yunike et al. 2023. “Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada* 12(1): 183–89.
- (Ariyanti and Arofi 2021) Ariyanti, Fajar, and Septia Putri Arofi. 2021. “Studi Mutu (ServQual) Dan Kepuasan Pasien Berdasarkan Akreditasi Puskesmas.” *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat* 10(03): 180–90.
- Budi Setyawan, F. E. (2017). Analisis Penerapan Pelayanan Kesehatan Dengan Pendekatan Dokter Keluarga Pada Masyarakat Daerah Aliran Sungai Brantas Di Kota Malang Berdasarkan Swot Analisis. *Saintika Medika*, 13(2), 69. <https://doi.org/10.22219/sm.v13i2.5555>