

**Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap oleh Tenaga Kesehatan
Di Puskesmas Sonimanu Kabupaten Rote Ndao**

Helmi M Bolla¹, Yoseph Kenjam², Tadeus A.L. Regaletha³

¹Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana; helmibolla09@gmail.com

ABSTRACT

Service Quality can be obtained if what is expected by the patient to the service provider is in accordance with the patient's requirements. This study aims to determine the quality of patient health services by health workers at the Sonimanu health center in 2019. The sample in this study was all *In patients* with a total sample of 73 people the sampling technique in this study was *totally* sampling. Data collection was carried out with 20 items of hope and reality questionnaire, which is a quantitative description of this type of study. The analysis conducted is univariate using *Importance Performance Analysis*. The results of this study indicate that the value of conformity between expectations and quality of inpatient services of health workers to the tangible dimension is 97.28% (Very Satisfied), *reliably* 95.27% (Very Satisfied), responsiveness 86.38% (Satisfied), assurance 98.14% (Very Satisfied), empathy 97.21% (Very Satisfied). There is one attribute of inadequate quality of service that is a good nutrition officer providing and helping patients with dietary needs (58.42%), it is expected that the health staff at the Sonimanu health center need to prioritize and be more responsive in paying attention to the rights or needs of Inpatients. It is recommended that the quality of inpatient health services by health workers need to be further improved, especially in the dimension of responsiveness.

Keywords: Quality, Inpatient Health, Health Workers

ABSTRAK

Mutu Pelayanan dapat diperoleh apabila yang diharapkan pasien kepada pemberi layanan sesuai dengan kebutuhan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan pasien rawat inap oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Sonimanu tahun 2019. Sampel dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap dengan besar sampel 73 orang teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Total sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner harapan dan kenyataan pelayanan masing-masing sebanyak 20 item. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Analisis yang dilakukan adalah univariat menggunakan *Impotence Performance Analysis*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai tingkat kesesuaian antara harapan dan mutu pelayanan pasien rawat inap oleh tenaga kesehatan terhadap dimensi tangible adalah 97,28% (Sangat Puas), *reliability* 95,27% (Sangat Puas), responsiveness 86,38% (Puas), assurance 98,14% (Sangat Puas), *emphaty* 97,21% (Sangat Puas). Ada salah satu atribut pelayanan yang kurang bermutu yaitu petugas gizi yang baik menyediakan dan membantu keperluan makanan pasien (58,42%), diharapkan agar tenaga kesehatan Puskesmas Sonimanu perlu untuk memprioritaskan dan lebih tanggap dalam memperhatikan hak atau kebutuhan pasien rawat inap. Disarankan agar mutu pelayanan kesehatan pasien rawat inap oleh tenaga kesehatan perlu ditingkatkan lagi terkhususnya pada dimensi Responsiveness (daya tanggap).

Kata kunci: Mutu; Kesehatan Pasien Rawat Inap; Tenaga Kesehatan

PENDAHULUAN

Kualitas sebuah pelayanan di Puskesmas ditentukan oleh kinerja dan profesionalitas tenaga kesehatan dan juga layanan jasa kesehatan. Pelayanan yang berkualitas mesti dijaga dengan melakukan pengukuran secara terus menerus, agar diketahui kelemahan dan kekurangan dari jasa pelayanan yang diberikan, dan dibuat tindak lanjut sesuai dengan prioritas permasalahannya. Pihak Puskesmas perlu waspada apabila mendapatkan jumlah kunjungan yang cenderung menurun pada evaluasi tiap tahun. Penyebab turunnya jumlah kunjungan dan bagaimana mempertahankan pasien agar mereka tidak berpindah ke pelayanan kesehatan lainnya perlu untuk selalu dievaluasi.

Mutu merupakan keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen, baik berupa kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan tersirat. Mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak menimbulkan kepuasan pada setiap pasien atau konsumen sesuai dengan tingkat kepuasan penduduk, serta pada pihak lain, tata penyelenggaraannya sesuai dengan kode dan standar pelayanan professional yang telah ditetapkan. Umumnya pasien/pelanggan mengharapkan pemberi jasa pelayanan memberikan pelayanan secara bermutu yakni melayani secara handal, cepat tanggap, meyakinkan, empati dan berwujud⁽¹⁾.

Hakikat dari sebuah pelayan yang prima bagi masyarakat dalam kaitan dengan kesehatan pasien ialah adanya *Realibility* (keandalan) dimensi mutu pelayanan yang berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan/jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat). *Assurance* (kepastian) dimensi mutu pelayanan yang mencakup pengetahuan dan keramah- amahan para karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. *Tangible* (berwujud) dimensi mutu pelayanan yang meliputi penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, karyawan dan peralatan komunikasi. *Empaty* (empati) dimensi mutu pelayanan yang meliputi pemahaman pemberian perhatian secara individu kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan. *Responsiveness* (cepat tanggap) dimensi mutu pelayanan tentang kemauan untuk membantu pelanggan (pasien) dan menyediakan jasa/pelayanan yang cepat dan tepat⁽²⁾. Jika kelima dimensi dapat terpenuhi dan dilakukan dengan baik maka seharusnya setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien di Puskesmas akan maksimal dan semua pasien akan merasa puas dan betah untuk berobat, bahkan perkunjungan untuk pasien yang akan melakukan pengobatan di Puskesmas tersebut semakin meningkat

Wawancara awal yang dilakukan pada bulan februari diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan pasien masih sering meragukan pelayanan mereka dikarenakan, sarana dan alat kesehatan yang belum cukup memadai seperti, listrik tidak ada, tempat tidur pasien rawat inap terbatas hanya berjumlah 4 tempat tidur, serta ruangan untuk berobat pun sangat sempit, tidak disiapkan makanan untuk para pasien rawat inap. Kenyataan ini mengakibatkan adanya rasa ketidakpuasan dari para pasien yang berobat di Puskesmas tersebut.

Melihat bahwa semakin berkurangnya kunjungan pasien rawat inap, serta pelayanan yang berikan belum sesuai dengan standar maka peneliti ingin mengkaji lebih dalam tentang “Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap oleh Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Sonimanu Kecamatan Pantai Baru Kabupaten Rote Ndao Tahun 2019.

METODE

Penelitian ini adalah *survey deskriptif* dengan pendekatan kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan gambaran tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Sonimanu. Populasi dalam penelitian ini adalah 73 Orang. Sampel dalam penelitian ini

adalah keseluruhan dari populasi penelitian. Data yang telah dikumpulkan kemudian dimasukan dan diolah dengan bantuan komputer. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

HASIL

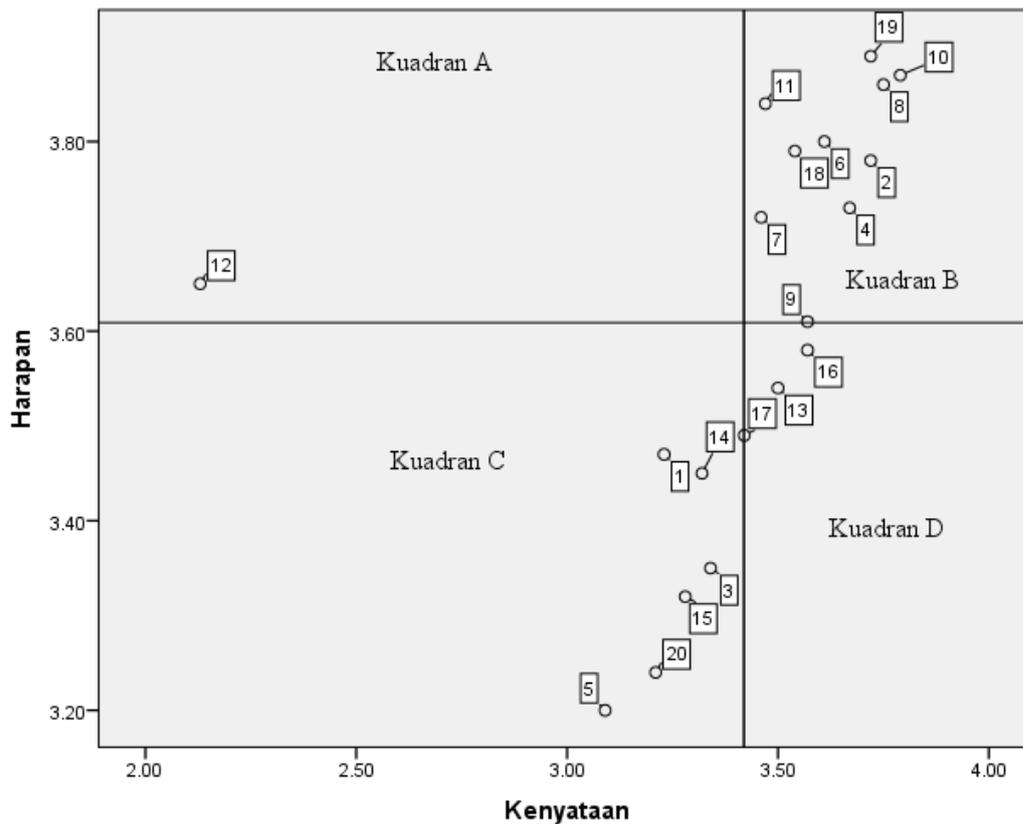
1. Analisis Deskriptif

Tingkat Kesesuaian Antara Harapan dan Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap Oleh Tenaga Kesehatan di Puskesmas Sonimanu.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan jumlah nilai kenyataan dengan jumlah nilai Harapan. Bobot dari masing-masing item pernyataan pada tingkat kenyataan akan dibagi dengan bobot dari masing-masing item pada tingkat harapan selanjutnya dikalikan 100%. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan suatu atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan.

2. Diagram Kartesius Tingkat Harapan dan Tingkat Kenyataan Terhadap Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap Oleh Tenaga Kesehatan di Puskesmas Sonimanu

Analisis melalui diagram kartesius dilakukan untuk mengetahui strategi peningkatan Mutu layanan pasien Rawat Inap oleh Tenaga Kesehatan di Puskesmas Sonimanu. Sebelum membuat Diagram Kartesius, maka dilakukan penentuan sumbu X, sumbu Y dan koordinat setiap atribut melalui perhitungan rata-ran.



Gambar 1. Diagram Kartesius Tingkat Kenyataan dan Tingkat Harapan Terhadap Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap oleh Tenaga Kesehatan

Berdasarkan Diagram Kartesius didapatkan persebaran atribut-atribut yang diteliti dalam setiap kuadran pada gambar 3.1 sebagai berikut:

a. Kuadran A

Atribut yang berada di kuadran A bermakna atribut ini perlu diprioritaskan Puskesmas untuk diperbaiki, karena pada kuadran ini suatu atribut mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi dengan tingkat kepuasan yang rendah. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran ini berjumlah 1 atribut yaitu pada item yang ke 12.

b. Kuadran B

Atribut yang berada di kuadran B bermakna atribut ini perlu dipertahankan oleh Puskesmas, karena atribut tersebut mempunyai tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan juga tinggi. Adapun atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini berjumlah 10 atribut yaitu pada item ke 2, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 18, dan 19

c. Kuadran C

Atribut yang berada di kuadran C bermakna atribut ini mempunyai tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat kepuasan juga rendah. Adapun atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini berjumlah 6 atribut yaitu pada item ke 1, 3, 5, 14, 15, dan 20.

d. Kuadran D

Atribut yang berada di kuadran D bermakna atribut ini dikategorikan sebagai daerah berlebihan, karena terdapat atribut yang kurang diperhatikan oleh pasien, akan tetapi pasien merasa sangat puas terhadap kinerja Puskesmas. Adapun atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini berjumlah 3 atribut yaitu pada item ke 13, 16, dan 17.

PEMBAHASAN

1. Tingkat kepuasan tentang Mutu Pelayanan Pasien Rawat inap oleh tenaga kesehatan dilihat dari dimensi *Tangible* (bukti langsung) di Puskesmas Sonimanu

Berdasarkan hasil penelitian bahwa atribut pernyataan pada dimensi *tangible* (bukti langsung) dikatakan sangat puas oleh pasien hal ini dibuktikan dengan rata – rata tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan responden terhadap dimensi *tangible* (bukti langsung) sebesar 97,28% yang berarti sangat puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sondari (2015) di RSUD Kabupaten Brebes, rata-rata tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan terhadap dimensi *tangible* (bukti langsung) sebesar 90,1% yang berarti memuaskan pasien maka perlu dipertahankan pelayanannya. Riyadi (2002) mengemukakan bahwa mengupayakan terselenggaranya pelayanan yang bersih dan nyaman adalah salah satu dari kewajiban etik pengelola sarana pelayanan kesehatan agar terselenggaranya pelayanan yang bermutu maka suasana pelayanan bersih dan nyaman harus diciptakan⁽³⁾.

Kesesuaian antara teori (harapan) dan hasil penelitian (kenyataan) maka dapat disimpulkan bahwa bukti fisik pada sebuah puskesmas, misalnya perawatan gedung, kerapihan dan kebersihan petugas kesehatan sangat diperlukan untuk menunjukkan suatu layanan kesehatan yang maksimal dan berkesinambungan bagi kepuasan pasien. Hal ini telah dibuktikan dengan tingkat kepuasan yang maksimal dari pasien di Puskesmas Sonimanu dan perlu untuk dipertahankan kualitas pelayanannya.

2. Tingkat kepuasan pasien tentang Mutu Pelayanan Pasien Rawat inap oleh tenaga kesehatan dilihat dari dimensi *Reliability* (kehandalan) di Puskesmas Sonimanu

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atribut pernyataan pada dimensi *Reliability* (kehandalan), dikatakan sangat puas oleh pasien hal ini dibuktikan dengan rata – rata tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan responden terhadap dimensi *Reliability* (kehandalan) sebesar 95,17% yang berarti sangat puas. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Sondari, 2015) di RSUD Kabupaten Brebes, rata-rata tingkat kesesuaian antara harapan dan

kepuasan terhadap dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 88,8% yang berarti belum memuaskan pasien maka dilakukan usaha untuk memperbaiki/*action*.

Riyadi (2002) mengemukakan pentingnya perhatian dan daya tanggap terhadap keluhan yang diderita dan terhadap masalah kesehatan yang dihadapi serta memberikan pelayanan yang tepat waktu dan cepat sangat diharapkan oleh pengguna layanan. Selain itu pelaksanaan pelayanan harus sesuai dengan prosedur dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Puskesmas agar pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien ⁽³⁾.

Berdasarkan kesesuaian antara teori (harapan) dan hasil penelitian (kenyataan) maka dapat disimpulkan bahwa kehandalan tenaga kesehatan pada sebuah puskesmas, misalnya keramahan petugas registrasi dalam menerima dan melayani pasien dengan baik, kehadiran dokter tepat waktu sesuai jadwal pemeriksaan bagi pasien, kemampuan perawat yang baik dalam memasang infus dan alat kesehatan lainnya, dan pelayanan yang ramah dan cepat oleh petugas apotek dalam memberikan resep obat dari dokter kepada pasien. Hal ini telah dibuktikan dengan tingkat kepuasan yang maksimal dari pasien di Puskesmas Sonimanu dan perlu untuk dipertahankan kualitas pelayanan oleh tenaga kesehatan.

3. Tingkat kepuasan tentang Mutu Pelayanan Pasien Rawat inap oleh tenaga kesehatan dilihat dari dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) di Puskesmas Sonimanu

Berdasarkan hasil penelitian bahwa atribut pernyataan pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), dikatakan sangat puas oleh pasien hal ini dibuktikan dengan rata – rata tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan responden terhadap dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) sebesar 86,38% yang berarti puas. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Sondari tahun 2015 di RSUD Kabupaten Brebes, rata-rata tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan terhadap dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 92,2% yang berarti sudah memuaskan pasien ⁽⁴⁾.

Kesesuaian antara teori (harapan) dan hasil penelitian (kenyataan) maka dapat disimpulkan bahwa daya tanggap tenaga kesehatan pada sebuah puskesmas, misalnya keramahan petugas registrasi dan keuangan dalam menerima dan melayani pasien dengan baik, kehadiran perawat dan bidan tepat waktu sesuai jadwal pelayanan bagi pasien, daya tanggap dokter dalam merespon keluhan pasien dan memberikan tindakan yang cepat, dan keuletan petugas gizi dalam memberikan pelayanan makanan kepada pasien sesuai jadwal. Hal ini telah dibuktikan dengan tingkat kepuasan yang maksimal dari pasien di Puskesmas Sonimanu dan perlu untuk ditingkatkan lagi kualitas pelayanan oleh tenaga kesehatan.

4. Tingkat kepuasan pasien tentang Mutu Pelayanan Pasien Rawat inap oleh tenaga kesehatan dilihat dari dimensi Assurance (Jaminan) di Puskesmas Sonimanu

Berdasarkan hasil penelitian bahwa atribut pernyataan pada dimensi Jaminan (*Assurance*), dikatakan sangat puas oleh pasien hal ini dibuktikan dengan rata – rata tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan responden terhadap dimensi Jaminan (*Assurance*) sebesar 98,14% yang berarti sangat puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sondari (2015) di RSUD Kabupaten Brebes, rata-rata tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan terhadap dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 92,7% yang berarti sudah memuaskan pasien ⁽⁴⁾.

Kesesuaian antara teori (harapan) dan hasil penelitian (kenyataan) maka dapat disimpulkan bahwa jaminan tenaga kesehatan pada sebuah puskesmas, misalnya perawat dan bidan dalam memahami kebutuhan pasien dalam bersikap ramah, memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien, dokter selalu melakukan pemeriksaan sesuai jadwal dan bersikap sopan kepada pasien. Hal ini telah dibuktikan dengan tingkat kepuasan yang maksimal dari pasien di Puskesmas Sonimanu dan perlu untuk ditingkatkan lagi kualitas pelayanan oleh tenaga kesehatan.

5. **Tingkat kepuasan tentang Mutu Pelayanan Pasien Rawat inap oleh tenaga kesehatan dilihat dari dimensi Empati (Emphaty) di Puskesmas Sonimanu**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa atribut pernyataan pada dimensi Empati (Emphaty), dikatakan sangat puas oleh pasien hal ini dibuktikan dengan rata – rata tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan responden terhadap dimensi Empati (Emphaty) sebesar 97,21% yang berarti sangat puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Sondari, 2015) di RSUD Kabupaten Brebes, rata-rata tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan terhadap dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 93% yang berarti sudah memuaskan pasien maka perlu dipertahankan/*hold*⁽⁴⁾.

Kesesuaian antara teori (harapan) dan hasil penelitian (kenyataan) maka dapat disimpulkan bahwa jaminan tenaga kesehatan pada sebuah puskesmas, misalnya pelayanan dari tenaga kesehatan yang tidak membeda – bedakan pasien, sikap ramah dari petugas registrasi, pelayanan yang baik dan lebih fokus pada pemenuhan kebutuhan pasien, transparansi dokter dalam menyampaikan hasil pemeriksaan kepada pasien dengan baik dan pelayanan yang ramah oleh petugas apotek kepada pasien. Hal ini telah dibuktikan dengan tingkat kepuasan yang maksimal dari pasien di Puskesmas Sonimanu dan sangat perlu untuk dipertahankan kualitas pelayanan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Sonimanu.

6. **Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap oleh Tenaga Kesehatan Berdasarkan Analisis Diagram Kartesius**

Menurut Supranto, Perusahaan dapat mengetahui peringkat pelayanan menurut kepuasan pelanggan dan kinerja perusahaan serta mengidentifikasi tindakan apa yang perlu dilakukan manajemen perusahaan melalui penjabaran keseluruhan atribut kualitas pelayanan kedalam diagram kartesius⁽⁴⁾. Melalui *importance performance analysis* dapat pula diketahui letak dari pelaksanaan atribut setiap dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi pasien. Sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan kualitas.

Berikut ini merupakan posisi atribut dimensi Mutu layanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sonimanu yang terbagi ke dalam empat kuadran dengan menggunakan diagram kartesius yaitu :

a. Kuadran A

Atribut yang berada pada kuadran ini menunjukkan letak kelemahan pihak Tenaga Kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien Rawat Inap. Berikut atribut-atribut yang termasuk kedalam kuadran ini:

Atribut (12)

Strategi peningkatan kualitas untuk kuadran ini yaitu menjadikan atribut-atribut dalam kuadran tersebut sebagai prioritas utama untuk ditingkatkan dan dilakukan perbaikan kualitas oleh pihak Tenaga Kesehatan. Kuadran A merupakan posisi atribut yang memiliki *high importance, low performance*. Artinya kualitas atau kinerja pelayanan atribut tersebut masih dibawah harapan pasien, sehingga berdampak pada ketidakpuasan pasien terhadap atribut tersebut.

Sebagaimana menurut Pohan tahun 2007 menyatakan kuadran A adalah aspek atau atribut layanan kesehatan yang dirasakan penting oleh pasien, tetapi pelaksanaannya menurut pasien masih kurang⁽⁵⁾. Dengan demikian, atribut layanan kesehatan harus menjadi perhatian utama didalam peningkatan mutu atau kinerja. Peningkatan atribut tersebut dapat dilakukan dengan memberikan makanan serta tidak membeda-bedakan pasien baik dalam keadaan darurat atau tidak. Bila ini yang dipertahankan oleh tim medis terkhususnya bagian Gizi maka dengan sendirinya akan menumbuhkan Tingkat kepuasan Pasien Rawat inap terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Tim medis Puskesmas Sonimanu diharapkan tetap konsisten dalam melayani pasien selama 1 X 24 jam.

b. Kuadran B

Kuadran B adalah wilayah yang memuat atribut-atribut yang mempunyai tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan juga tinggi. Artinya, tingkat kepuasan pelanggan akan menjadi sangat tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut akan tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan.

Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

Atribut (2) (4) (6) (7) (8) (9) (10) (11) (18) (19)

Kinerja atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini harus dipertahankan karena semua atribut ini menjadikan Mutu Pelayanan di Puskesmas Sonimanu menjadi unggul dimata pasien rawat inap. Menurut Pohan (2007), menyatakan semua aspek atau atribut yang terdapat pada kuadran B merupakan atribut yang dianggap sangat penting oleh pasien rawat inap, dan kinerja telah berada diatas penilaian rata-rata atau telah sejalan dengan harapan pasien sehingga atribut tersebut perlu dipertahankan⁽⁵⁾.

Kuadran B merupakan posisi atribut yang memiliki *high importance, high performance*. Artinya kualitas atau kinerja pelayanan atribut tersebut sesuai dengan harapan pasien, sehingga berdampak pada Mutu Pelayanan pasien rawat inap terhadap atribut tersebut. Untuk itu, atribut-atribut dalam kuadran ini perlu dipertahankan guna meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat inap oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Sonimanu.

c. Kuadran C

Atribut yang berada dalam kuadran C merupakan atribut dengan tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat kepuasan juga rendah. Pelanggan menjadi tidak puas apabila kinerja dari atribut yang bersangkutan rendah tetapi, kepuasan pelanggan tidak akan meningkat jauh diatas netral meskipun kinerja dari atribut tersebut tinggi.

Atribut (1) (3) (5) (14) (15) (20)

Atribut yang berada dalam kuadran ini menunjukkan letak kelemahan pihak Tenaga Kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien rawat inap, namun saat ini masih dianggap belum begitu penting. Menurut Pohan (2007), menyatakan semua aspek atau atribut yang terdapat dalam kuadran C merupakan atribut yang dianggap kurang penting oleh pasien. Kinerja juga belum memadai, karena masih dibawah nilai rata-rata penilaian⁽⁵⁾. Walaupun atribut tersebut perlu ditingkatkan, prioritasnya masih di bawah prioritas atribut yang terdapat dalam kuadran A.

Kuadran C merupakan posisi atribut yang memiliki *low importance performance*. Artinya kualitas atau kinerja pelayanan atribut tersebut masih dibawah rata-rata penilaian kinerja, sehingga berdampak pada Mutu Pelayanan pasien rawat inap oleh tenaga kesehatan terhadap atribut tersebut.

d. Kuadran D

Kuadran D adalah wilayah yang memuat atribut-atribut yang kurang diperhatikan oleh pasien akan tetapi pasien merasa sangat puas. Artinya, ada atau tidaknya atribut tersebut tidak akan berpengaruh terhadap kenaikan atau penurunan mutu layanan. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya maupun sumber daya. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

Atribut (13) (16) (17)

Atribut yang terdapat pada kuadran D ini tidak butuh strategi peningkatan kualitas. Kuadran D merupakan posisi atribut yang memiliki *low importance, high performance* yang artinya kualitas atau kinerja pelayanan atribut tersebut sesuai dan melebihi harapan pasien, sehingga berdampak pada kepuasan pasien terhadap atribut tersebut. Atribut yang terdapat pada kuadran D ini harus dipertahankan guna menciptakan loyalitas dan minat pasien.

KESIMPULAN

Mutu pelayanan oleh tenaga kesehatan di tunjau dari dimensi *Tangible* (bukti fisik) dengan rata – rata yang diperoleh adalah 97,28%. Mutu pelayanan oleh tenaga kesehatan di tunjau dari dimensi *Reliability* (kehandalan) dengan rata – rata yang diperoleh adalah 95,7. Mutu pelayanan oleh tenaga kesehatan di tunjau dari dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) dengan rata – rata yang diperoleh adalah 86,38. Mutu pelayanan oleh tenaga kesehatan di tunjau dari dimensi *Assurance* (Jaminan) dengan rata – rata yang diperoleh adalah 98,14. Mutu pelayanan oleh tenaga kesehatan di tunjau dari dimensi *Emphaty* (Empati) dengan rata – rata yang diperoleh adalah 97,21.

SARAN

Pihak puskesmas diharapkan dapat profesional dalam melakukan pelayanan dan cepat tanggap dalam keadaan darurat sekalipun, terkhususnya pada item petugas gizi yang baik menyediakan dan membantu keperluan makanan pasien (58,42%), diharapkan tenaga kesehatan Puskesmas Sonimanu perlu untuk memprioritaskan dan lebih Tanggap dalam memperhatikan hak atau kebutuhan pasien Rawat Inap.

Penelitian lanjutan dan kajian lebih mendalam terkait dimensi Responsiveness (daya tanggap) dalam sebuah pelayanan oleh tenaga kesehatan. Peneliti juga dapat memperluas ruang lingkup penelitian misalnya melakukan penelitian di beberapa Puskesmas dan penambahan responden guna memperoleh hasil yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

1. Pohan. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
2. Levina. 2013. “*Dimensi Mutu Pelayanan Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur*”. Jurnal. Kabupaten Maluku Tenggara. Di unduh dari : <https://core.ac.uk/download/pdf/25490958.pdf> pada tanggal 4 juli 2019
3. Riyadi, Teguh. 2002. Hubungan Antara Mutu Puskesmas Menurut Perespsi Pasien Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Layanan Pengobatan Rawat Jalan Umum di Puskesmas Maos Kabupaten Cilacap Tahun 2002. Universitas Dipenogoro. Available: <http://eprints.undip.ac.id/13661/>. Diakses pada tanggal 8 Agustus 2019
4. Sondari, A. (2015). Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit Umum Daerah. Universitas Negeri Semarang
5. Pohan. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.