

ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KLINIK PRATAMA SIDO WARAS

Budi Sri Lestari¹, Iva Dwi Juliana², Nur Aini Apri Nastiti³, Muhammad Rizki Rizaldi⁴, Joko Tri Nugraha⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Tidar, Magelang

¹budi.sri.lestari@students.untidar.ac.id, ²iva.dwi.juliana@students.untidar.ac.id,

³nur.aini.apri.nastiti@students.untidar.ac.id,

⁴muhamad.rizky.rizaldi@students.untidar.ac.id

⁵jokotrinugraha@untidar.ac.id

Received: 28-05-2024

Revised: 03-06-2024

Approved: 07-06-2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor mutu yang mempengaruhi pelayanan kesehatan serta upaya-upaya yang dapat meningkatkan kualitas fasilitas pelayanan di Klinik Pratama Sido Waras. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan analisis statistik deskriptif. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada para responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, Klinik Pratama Sido Waras mendapatkan tanggapan positif dari para responden. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan memperoleh nilai kepuasan tertinggi. Klinik Pratama Sido Waras dapat dikatakan memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi para pasiennya. Penelitian ini penting karena menunjukkan bahwa Klinik Pratama Sido Waras memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan, yang dapat menjadi acuan bagi klinik lain untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan satu hal yang paling penting bagi manusia. Semakin banyak orang menyadari betapa pentingnya memelihara kesehatan dan juga kebersihan lingkungan. Hal ini juga membuat layanan kesehatan masyarakat, seperti klinik, rumah sakit, balai kesehatan, puskesmas, dan fasilitas lainnya, lebih mudah diakses oleh masyarakat umum dengan menyediakan berbagai fasilitas pendukung di bidang kesehatan. Kualitas pelayanan publik di Indonesia khususnya pada bidang kesehatan sudah berjalan cukup baik, tetapi masih ada banyak laporan bahwa masyarakat merasa masih belum puas dengan layanan yang diberikan oleh institusi kesehatan di Indonesia (Putra et al., 2021). Hal ini menunjukkan bahwa upaya pemerintahan dalam kebijakan kesehatan khususnya dalam pelayanan kesehatan masih kurang. Pasalnya dalam kebijakan publik, kepuasan pelayanan pada masyarakat merupakan faktor utama dalam menentukan baik buruknya kebijakan yang dijalankan oleh pemerintah (Vira Pristikawati & Oktariyanda, 2016).

Klinik perlu mulai memikirkan betapa pentingnya program pelayanan pasien yang lebih lengkap melalui kualitas pelayanan. Data apa yang bisa digunakan untuk bisa mencapai kepuasan pasien, karena kepuasan pasien tidak hanya didapat dari kualitas produk saja. Memperhatikan atau bahkan mengutamakan pelayanan pelanggan orientasi dapat memuaskan pelanggan (Habib et al., 2014). Kepuasan pasien mungkin

mencerminkan hasil kualitas pelayanan yang relatif baik, namun masih belum memuaskan pasien. Menurut Karunia et al., (2022) kepuasan pasien merupakan suatu tingkat yang dirasakan pada pasien, yang dihasilkan dari kinerja pelayanan medis yang diterimanya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Salah satu pengukuran kualitas pelayanan klinik adalah melalui survei tingkat kepuasan komunitas IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) (Sutrisno Aswad et al., 2020).

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah fasilitas umum ataupun publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang merupakan bentuk pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan sesuai pada standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai suatu pedoman dalam memberikan layanan (Prasetya, 2017). Pelayanan kesehatan menurut Levey dan Loomba yang dikutip dari Veranita & Hani Hatimatunnisani, (2021) merupakan langkah-langkah yang dilakukan untuk meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan bagi individu, keluarga, dan kelompok. Klinik Pratama Sido Waras merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan kesehatan kepada para pasien, lantaran klinik tersebut menyediakan perawatan kesehatan seperti dokter gigi, bidan, dan umum. Kepuasan para pasien tercipta karena adanya tata kelola sistem yang baik atas pelayanan seperti bukti fisik, reabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati. Sehingga para pasien bisa mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan analisis statistik deskriptif. Statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk memberi gambaran atau mendeskripsikan objek penelitian dengan menggunakan data populasi atau sampel sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku secara umum (Sugiyono, 2021). Sehingga maksud dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran terperinci mengenai kepuasan masyarakat pada pelayanan Klinik Pratama Sido Waras. Analisis data dilakukan dengan menggunakan aplikasi software IBM Statistic 27 dan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara angket atau kuisioner yang dibagikan langsung kepada para pengunjung Klinik Pratama Sido Waras. Objek kajian pada penelitian ini meliputi kepuasan pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama Sido Waras. Populasi pada penelitian ini sejumlah 124 pasien yang merupakan pasien poli tindakan pada bulan April 2024. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus solvin dengan tingkat kesalahan 10%. Sehingga sampel yang dihasilkan adalah sebanyak 55 responden.

Konsep layanan klinik telah dibahas dalam berbagai konteks (Dewi et al., 2023). Anjaryani, (2009) menggunakan teori SERVQUAL untuk menilai kualitas layanan, Teori SERVQUAL terdiri dari : (1) *Reliability* atau kapasitas untuk menampilkan layanan yang tampak menjanjikan secara akurat dan efisien. (2) *Assurance*, yaitu kemampuan untuk menjadi kompeten sedemikian rupa sehingga menimbulkan keyakinan dan bebas dari risiko atau bahaya; kepastian ini meliputi pengetahuan, sikap, dan tindakan. (3) *Tangibles*, yaitu bentuk fisik, sarana, perlengkapan, sarana informasi, dan pejabat merupakan contoh benda nyata atau wujud nyata. (4) *Empathy* atau perhatian, yaitu kemampuan dan kecenderungan untuk memberikan perhatian individu, kemampuan dihubungi, dan komunikasi yang efektif. (5) *Responsiveness*, yaitu kemampuan membantu pelanggan dan mempercepat pelayanan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.
Hasil penelitian Klinik Pratama Sido Waras

No	Kriteria	TM (1)	KM (2)	M (3)	SM (4)	Jumlah Responden
<i>Tangible</i>						
1.	Kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan Klinik Pratama Sido Waras	0	1	24	30	55
	Valid Percent	0	1.8	43.6	54.5	
	Cumulative Percent	0	1.8	45.5	100	
<i>Reliability</i>						
2.	Kesesuaian persyaratan untuk mendapatkan pelayanan di Klinik Pratama Sido Waras	0	0	20	35	55
	Valid Percent	0	0	36.4	63.6	
	Cumulative Percent	0	0	36.4	100	
3.	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan pelayanan di Klinik Pratama Sido Waras	0	0	18	37	55
	Valid Percent	0	0	32.7	67.3	
	Cumulative Percent	0	0	32.7	100	
4.	Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan di Klinik Pratama Sido Waras	0	1	28	26	55
	Valid Percent	0	1.8	50.9	47.3	
	Cumulative Percent	0	1.8	52.7	100	
<i>Responsiveness</i>						
5.	Kejelasan penanganan pengaduan pengguna pelayanan di Klinik Pratama Sido Waras	0	0	18	37	55
	Valid Percent	0	0	32.7	67.3	
	Cumulative Percent	0	0	32.7	100	
<i>Assurance</i>						
6.	Kesesuaian pelayanan yang dicantumkan pada daftar dengan pelayanan yang dilaksanakan di Klinik Pratama Sido Waras	0	0	28	27	55
	Valid Percent	0	0	50.9	49.	

					1	
	Cumulative Percent	0	0	50.9	100	
7.	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di Klinik Pratama Sido Waras	0	1	14	40	55
	Valid Percent	0	1.8	25.5	72.	
					7	
	Cumulative Percent	0	1.8	27.3	100	
8.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di Klinik Pratama Sido Waras	0	0	17	38	55
	Valid Percent	0	0	30.9	69.	
					1	
	Cumulative Percent	0	0	30.9	100	
Empathy						
9.	Kewajaran biaya / tarif dalam mendapatkan pelayanan di Klinik Pratama Sido Waras	0	0	24	31	55
	Valid Percent	0	0	43.6	56.	
					4	
	Cumulative Percent	0	0	43.6	100	

Keterangan :

- Skor 1: Tidak Memuaskan
- Skor 2: Kurang Memuaskan
- Skor 3: Memuaskan
- Skor 4: Sangat Memuaskan

Dimensi Tangible

Dari tabel di atas, pada bagian kualitas sarana dan prasarana, sebanyak 1 (1.8%) responden menyatakan kurang puas terhadap pernyataan, 24 (43.6%) menyatakan puas terhadap pernyataan, dan sebanyak 30 (54.5%) responden menyatakan sangat puas pada pelayanan sarana dan prasarana di Klinik Pratama Sido Waras. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien mengapresiasi fasilitas fisik yang tersedia di klinik, yang mencakup kebersihan, kenyamanan, dan ketersediaan peralatan medis yang memadai.

Dimensi Realibility

Dari tabel di atas, pada bagian kesesuaian persyaratan, sebanyak 20 (36.4%) responden menyatakan puas terhadap pernyataan, dan sebanyak 35 (63.6%) responden menyatakan sangat puas pada kesesuaian persyaratan untuk mendapatkan pelayanan, kemudahan prosedur, dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan di Klinik Pratama Sido Waras. Kemudian pada bagian kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, sebanyak 18 responden atau sekitar 32.7% merasa puas dan sebanyak 37 (67.3%) responden menyatakan sangat puas. Data ini menunjukkan bahwa klinik ini mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan andal sesuai dengan standar yang diharapkan oleh pasien.

Dimensi Responsiveness

Dari tabel di atas, pada bagian kualitas penanganan dan pengaduan, sebanyak 18 (32.7%) responden menyatakan puas terhadap pernyataan, dan sebanyak 37 (67.3%) responden menyatakan sangat puas pada kejelasan penanganan pengaduan penggunaan pelayanan di Klinik Pratama Sido Waras. Ini menunjukkan bahwa klinik responsif dalam menangani keluhan dan pengaduan dari pasien, yang mencerminkan kepedulian klinik terhadap pengalaman dan kepuasan pasien.

Dimensi Assurance

Dari tabel di atas, pada kesesuaian pelayanan yang dicantumkan pada daftar dengan pelayanan yang dilaksanakan di Klinik Pratama Sido Waras, sebanyak 28 (50.9%) responden menyatakan puas terhadap pernyataan, dan sebanyak 27 (49.1%) responden menyatakan sangat puas. Selisih 1% antara tingkat kepuasan puas dan sangat puas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sangat mendekati ekspektasi yang dijanjikan. Pada bagian kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, sebanyak 1.8% responden menyatakan kurang puas, 25.5% responden menyatakan puas, dan 72.7% responden menyatakan sangat puas. Untuk kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, sebanyak 30.9% responden menyatakan puas dan sebanyak 69.1% responden menyatakan sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa petugas klinik memiliki kompetensi yang baik dan mampu memberikan jaminan kualitas pelayanan yang tinggi kepada pasien.

Dimensi Empahty

Dari tabel di atas, pada bagian biaya atau tarif, sebanyak 24 (43.6%) responden menyatakan puas terhadap pernyataan, dan sebanyak 31 (56.4%) responden menyatakan sangat puas terhadap kewajaran biaya/tarif dalam mendapatkan pelayanan di Klinik Pratama Sido Waras. Hal ini menunjukkan bahwa biaya pelayanan di klinik ini dianggap wajar dan terjangkau oleh mayoritas pasien, yang merupakan aspek penting dalam menjaga aksesibilitas dan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, Klinik Pratama Sido Waras mendapatkan tanggapan yang positif dari para responden. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai kepuasan yang paling tinggi, yakni sebanyak 72.7% responden menyatakan sangat puas. Klinik Pratama Sido Waras dapat dikatakan memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi para pasiennya. Hal ini terlihat dari tingginya tingkat kepuasan di semua dimensi kualitas pelayanan dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas pada pelayanan yang diberikan, serta hanya ada sekitar 1.8% pasien yang menyatakan kurang puas. Namun, perlu dicatat bahwa survei ini hanya dilakukan pada sampel kecil responden. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap tentang tingkat kepuasan secara keseluruhan, diperlukan penelitian yang lebih luas dengan melibatkan lebih banyak responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, W. D. (2009). *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di rsud tugurejo semarang.*
- Dewi, A. C., Muchdy, A. J. L., Mael, V. K. S., Sumardi, M. E., Desember, Y. W., & A. Ahmad Nadil. (2023). Peran Bahasa Indonesia dalam Pembentukan Identitas Nasional. *Argopuro: Jurnal Multidisiplin Ilmu Bahasa*, 1(1), 1–14.
- Habib, S., Aslam, S., Hussain, A., Yasmeeen, S., & Ibrahim, M. (2014). The Impact of Organizational Culture on Job Satisfaction, Employess Commitment and Turn over Intention. *Advances in Economics and Business*, 2(6), 215–222. <https://doi.org/10.13189/aeb.2014.020601>
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
- Prasetia, Y. S. (2017). Pendekatan Prinsip Good Corporate Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Insani (Sdi). *El-Jizya : Jurnal Ekonomi Islam*, 5(2), 341–358. <https://doi.org/10.24090/ej.v5i2.1883>
- Putra, B. K., Dewi, R. M., Fadilah, Y. H., & Roziqin, A. (2021). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Mobile JKN di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Publika*, 9(1), 1–13.
- Sutrisno Aswad, Mulyadi, & Lolong, J. J. S. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 3(2), 105457.
- Veranita, M., & Hani Hatimatunnisani. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Bandung Selatan. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 5(1), 249–259. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v5i1.580>
- Vira Pristikawati, & Oktariyanda, T. A. (2016). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Manyar Sabarangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya Vira*. 4(August), 30–59.
- Aulia, Deta, Rahmiati Rahmiati, Gesit Tabrani. 2019. "Mengukur Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang atas Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis." *Jurnal Ecogen* 2.1 11-17.
- Sugiyono. 2021. *Statitiska Untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.