



Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap Pada Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau

¹ Lisa Ardesi Pulungan; ² Samsuddin; ³ Sumiyati.

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Pontianak, Indonesia

INFO ARTIKEL

Kata kunci:
Kepuasan Pasien;
Pelayanan;
Rawat Inap.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap pada Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap pada Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih dengan teknik *sampling purposive*. Teknik analisis data dilakukan dengan diagram kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor rata-rata tingkat kepuasan (\bar{X}) sebesar 4,32 dan skor rata-rata tingkat kepentingan (\bar{Y}) sebesar 4,41 artinya pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat inap pada Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau. Dimensi reliabilitas (*reliability*) berada pada kuadran A, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berada pada kuadran A, dimensi jaminan (*assurance*) berada pada kuadran D, dimensi empati (*emphaty*) berada pada kuadran D, dan dimensi bukti fisik (*tangibles*) berada pada kuadran C.

1. Pendahuluan

Pada saat ini perkembangan dunia kesehatan di Indonesia semakin membaik. Hal tersebut terbukti dari banyaknya inovasi dunia kesehatan yang diciptakan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat. Meski perkembangannya cukup pesat, Indonesia masih dilanda beberapa masalah kesehatan seperti meningkatnya kematian ibu pada saat melahirkan yang disebabkan oleh hipertensi, meningkatnya kematian bayi, balita dan remaja, meningkatnya masalah gizi buruk, meningkatnya penyakit menular, meningkatnya penyakit tidak menular, dan meningkatnya masalah kesehatan jiwa. Masalah-masalah ini masih menjadi beban dan tantangan utama dunia kesehatan Indonesia yang harus diselesaikan. Masalah kesehatan tersebut menjadi hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah dan masyarakat.

Untuk meningkatkan derajat kesehatan maka banyak hal yang perlu dilakukan oleh pihak tenaga kesehatan dan pemerintah seperti memberikan pelayanan gratis kepada masyarakat kurang mampu, memberikan obat gratis, dan melakukan sosialisasi kesehatan. Pelayanan kesehatan yang langsung menyentuh lapisan masyarakat paling bawah sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Dengan meningkatnya taraf hidup dan pendidikan masyarakat, maka semakin tinggi juga tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Maka dari itu, pemerintah harus memperbaiki layanan bidang kesehatan seperti membangun lebih banyak klinik, rumah sakit dan puskesmas.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat (1) menyebutkan bahwa “Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medik dasar dan/atau spesialisik”. Pasal 2 menyebutkan bahwa “Berdasarkan jenis pelayanan, klinik dibagi klinik pratama dan utama. Klinik pratama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar baik umum maupun khusus. Sedangkan klinik utama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialisik atau pelayanan medik dasar dan spesialisik”.

*Kontak penulis

E-mail: Lisaardesipulungan90@gmail.com

<http://openjurnal.unmuhpnk.ac.id/index.php/jp>

ISSN : 2355 – 1038 (Print) ISSN : 2621 – 5098 (Online)

2. Metode Penelitian

2.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah dengan cara menggambarkan objek penelitian pada saat keadaan sekarang berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan. Metode deskriptif dalam penelitian ini adalah untuk menggambarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap pada Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau.

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui: wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil". Penulis melakukan wawancara dengan pasien rawat inap dan pasien menceritakan tentang keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau. Kuesioner, yaitu merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Responden dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah mendapatkan pelayanan rawat inap pada Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau.

Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh orang yang bukan pengolahnya. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu pusat layanan kesehatan di Kabupaten Sanggau, jenis pelayanan, jumlah pelayanan, jumlah pendapatan, alur pelayanan rawat inap, jenis ruangan rawat inap dan fasilitas, jumlah hari perawatan, jumlah tempat tidur yang tersedia, *bed occupancy rate*, dan keluhan pasien Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau.

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap pada Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun tujuan dari pengambilan sampel ini adalah untuk memperoleh keterangan mengenai objeknya, dan hanya dengan mengamati sebagian dari populasi. Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel minimal dalam penelitian ini adalah sebanyak 91 responden. Untuk memudahkan penelitian maka peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling purposive*. *Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan penentuan sampel adalah pasien minimal berusia 18 tahun.

2.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel adalah konstruk yang sifat-sifatnya telah diberi angka (kuantitatif) atau juga dapat diartikan variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai, berupa kuantitatif maupun kualitatif yang dapat berubah-ubah nilainya. Operasional adalah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain.

2.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji instrumen yaitu: (Uji Validitas, Uji Reliabilitas), diagram kartesius.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan sebanyak 100 responden pada Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau.

3.2 Uji Instrumen

1). Uji Validitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor setiap pernyataan mengenai kepuasan pasien dan kepentingan pasien pelayanan rawat inap pada Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau dengan skor total pernyataan.

Hasil uji validitas setiap pernyataan mengenai kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 1:

Tabel 1.
Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien

No	Item Pertanyaan	Hasil Korelasi (r _{xy})	r tabel (5%)	Kesimpulan
1	P1	0,493	0,195	Valid
2	P2	0,489	0,195	Valid
3	P3	0,265	0,195	Valid
4	P4	0,422	0,195	Valid
5	P5	0,504	0,195	Valid
6	P6	0,489	0,195	Valid
7	P7	0,449	0,195	Valid
8	P8	0,598	0,195	Valid
9	P9	0,531	0,195	Valid
10	P10	0,488	0,195	Valid
11	P11	0,445	0,195	Valid
12	P12	0,544	0,195	Valid
13	P13	0,610	0,195	Valid
14	P14	0,532	0,195	Valid
15	P15	0,560	0,195	Valid
16	P16	0,550	0,195	Valid
17	P17	0,510	0,195	Valid
18	P18	0,386	0,195	Valid
19	P19	0,494	0,195	Valid
20	P20	0,446	0,195	Valid
21	P21	0,510	0,195	Valid
22	P22	0,538	0,195	Valid
23	P23	0,481	0,195	Valid
24	P24	0,363	0,195	Valid
25	P25	0,525	0,195	Valid
26	P26	0,628	0,195	Valid
27	P27	0,516	0,195	Valid
28	P28	0,275	0,195	Valid
29	P29	0,603	0,195	Valid
30	P30	0,519	0,195	Valid
31	P31	0,586	0,195	Valid

Sumber: Data Olahan, 2018

Tabel 1 menunjukkan bahwa hasil korelasi (r_{hitung}) item-item pernyataan mengenai kepuasan pasien lebih besar dari r_{tabel} (0,195). Maka dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan mengenai kepuasan pasien dinyatakan valid.

Hasil uji validitas setiap pernyataan mengenai kepentingan pasien dapat dilihat pada tabel 2:

Tabel 2.
Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Pasien

No	Item Pertanyaan	Hasil Korelasi (r _{xy})	r tabel (5%)	Kesimpulan
1	P1	0,659	0,195	Valid
2	P2	0,528	0,195	Valid
3	P3	0,643	0,195	Valid
4	P4	0,564	0,195	Valid

Tabel 2.
(Lanjutan)

5	P5	0,638	0,195	Valid
6	P6	0,595	0,195	Valid
7	P7	0,624	0,195	Valid
8	P8	0,702	0,195	Valid
9	P9	0,625	0,195	Valid

10	P10	0,588	0,195	Valid
11	P11	0,683	0,195	Valid
12	P12	0,640	0,195	Valid
13	P13	0,611	0,195	Valid
14	P14	0,663	0,195	Valid
15	P15	0,619	0,195	Valid
16	P16	0,648	0,195	Valid
17	P17	0,546	0,195	Valid
18	P18	0,396	0,195	Valid
19	P19	0,594	0,195	Valid
20	P20	0,591	0,195	Valid
21	P21	0,602	0,195	Valid
22	P22	0,701	0,195	Valid
23	P23	0,599	0,195	Valid
24	P24	0,645	0,195	Valid
25	P25	0,477	0,195	Valid
26	P26	0,656	0,195	Valid
27	P27	0,617	0,195	Valid
28	P28	0,606	0,195	Valid
29	P29	0,653	0,195	Valid
30	P30	0,668	0,195	Valid
31	P31	0,638	0,195	Valid

Sumber: Data Olahan, 2018

Tabel 2 menunjukkan bahwa hasil korelasi (r_{hitung}) item-item pernyataan mengenai kepentingan pasien lebih besar dari r_{tabel} (0,195). Maka dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan mengenai kepentingan pasien dinyatakan valid.

2). Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha*. Menurut Siregar (2017:90): "Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel bila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60". Hasil uji reliabilitas item mengenai kepuasan dan kepentingan pasien dapat dilihat pada tabel 3:

Tabel 3.
Hasil Uji Reliabilitas
Kepuasan dan Kepentingan Pasien

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Kesimpulan
1.	Tingkat Kepuasan	0,890	0,60	Reliabel
2.	Tingkat Kepentingan	0,944	0,60	Reliabel

Sumber: Data Olahan, 2018

Hasil uji reliabilitas pada tabel 3 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* kepuasan pasien sebesar 0,890 dan nilai *Cronbach's Alpha* kepentingan pasien sebesar 0,944, lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item mengenai kepuasan dan kepentingan pasien dalam kuesioner adalah reliabel.

3.3 Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap Pada Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau

Analisis mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap pada Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau menggunakan diagram kartesius. Pengukuran kepuasan pasien dalam penelitian ini dapat dilihat dengan memetakan dan melihat posisi atribut-atribut dimensi kualitas jasa. Posisi atribut-atribut dimensi kualitas jasa tersebut dipetakan ke dalam 4 (empat) kuadran.

Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap pada Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau mencakup perhitungan perbedaan antara nilai yang diberikan para pasien untuk setiap pernyataan berkaitan dengan kepuasan dan kepentingan. Skor kepuasan dan kepentingan setiap pasang pernyataan dapat dicari dengan menghitung nilai rata-rata setiap atribut, sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4:

Tabel 4.
Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Tingkat Kepuasan Dan Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pelayanan Rawat Inap Pada Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau

No.	Dimensi dan Atribut	Tingkat Kepuasan (X)							Tingkat Kepentingan (Y)							
		5	4	3	2	1	Jumlah	\bar{X}	5	4	3	2	1	Jumlah	\bar{Y}	
a. Reliabilitas (Reliability)																
1.	Ketersediaan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.	28	67	5	0	0	423	4,23	60	40	0	0	0	460	4,60	
2.	Ketersediaan peralatan medis yang memadai.	23	62	15	0	0	408	4,08	56	44	0	0	0	456	4,56	
3.	Kemudahan persyaratan administrasi.	23	75	2	0	0	421	4,21	49	51	0	0	0	449	4,49	
4.	Kemudahan prosedur pelayanan.	29	66	5	0	0	424	4,24	42	57	1	0	0	441	4,41	
5.	Kecepatan prosedur pelayanan.	23	69	7	1	0	414	4,14	49	50	1	0	0	448	4,48	
Jumlah								20,90								22,54
Rata-rata								4,18								4,51
b. Daya Tanggap (Responsiveness)																
6.	Kesiapan tenaga kesehatan setiap saat memberikan pelayanan kepada pasien.	20	70	9	1	0	409	4,09	40	59	1	0	0	439	4,39	
7.	Kemampuan tenaga kesehatan melayani pasien dengan cepat.	13	76	9	2	0	400	4,00	40	58	2	0	0	438	4,38	
8.	Kemampuan tenaga kesehatan mengutamakan kepentingan pasien.	23	72	5	0	0	418	4,18	45	53	2	0	0	441	4,41	
9.	Ketepatan tenaga kesehatan melayani pasien.	73	21	6	0	0	467	4,67	45	55	0	0	0	445	4,45	
10.	Kesediaan tenaga kesehatan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien.	16	81	2	1	0	412	4,12	43	57	0	0	0	443	4,43	
11.	Kesiapan tenaga kesehatan dalam menangani setiap keluhan pasien.	70	20	10	0	0	460	4,60	41	58	1	0	0	440	4,40	
Jumlah								25,66								26,46
Rata-rata								4,28								4,41

Tabel 4.
(Lanjutan)

No.	Dimensi dan Atribut	Tingkat Kepuasan (X)							Tingkat Kepentingan (Y)						
		5	4	3	2	1	Jumlah	\bar{X}	5	4	3	2	1	Jumlah	\bar{Y}

c. Jaminan (Assurance)															
12.	Keramahan tenaga kesehatan dalam melayani pasien.	64	34	2	0	0	462	4,62	47	52	1	0	0	446	4,46
13.	Kesopanan tenaga kesehatan dalam melayani pasien.	28	70	2	0	0	426	4,26	38	60	2	0	0	436	4,36
14.	Kemampuan tenaga kesehatan berkomunikasi dengan pasien.	21	75	4	0	0	417	4,17	39	60	1	0	0	438	4,38
15.	Kemampuan tenaga kesehatan menanamkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan.	24	68	8	0	0	416	4,16	37	60	3	0	0	434	4,34
16.	Pengetahuan tenaga kesehatan dalam melayani pasien.	70	26	4	0	0	466	4,66	42	57	1	0	0	441	4,41
Jumlah								21,87							21,95
Rata-rata								4,37							4,39
d. Empati (Empathy)															
17.	Kemauan tenaga kesehatan memperlakukan setiap pasien tanpa memandang status sosial.	23	75	2	0	0	421	4,21	41	59	0	0	0	441	4,41
18.	Kemauan tenaga kesehatan memberikan perhatian individual kepada pasien.	79	16	5	0	0	474	4,74	39	60	1	0	0	438	4,38
19.	Kesabaran tenaga kesehatan dalam melayani pasien.	20	79	1	0	0	419	4,19	30	69	1	0	0	429	4,29
20.	Pengertian tenaga kesehatan dalam melayani pasien.	85	15	0	0	0	485	4,85	33	65	2	0	0	431	4,31
Jumlah								17,99							17,39
Rata-rata								4,50							4,35
e. Bukti Fisik (Tangibles)															
21.	Kerapian penampilan tenaga kesehatan.	74	24	2	0	0	472	4,72	28	72	0	0	0	428	4,28
22.	Kebersihan ruang periksa.	76	19	4	1	0	470	4,70	36	63	1	0	0	435	4,35
23.	Kerapian ruang periksa.	80	16	4	0	0	476	4,76	29	69	2	0	0	427	4,27
24.	Ketersediaan AC di ruangan periksa.	10	35	48	4	3	345	3,45	23	74	3	0	0	420	4,20

Tabel 4.
(Lanjutan)

No.	Dimensi dan Atribut	Tingkat Kepuasan (X)						Tingkat Kepentingan (Y)					
		5	4	3	2	1	Jumlah	\bar{X}	5	4	3	2	1

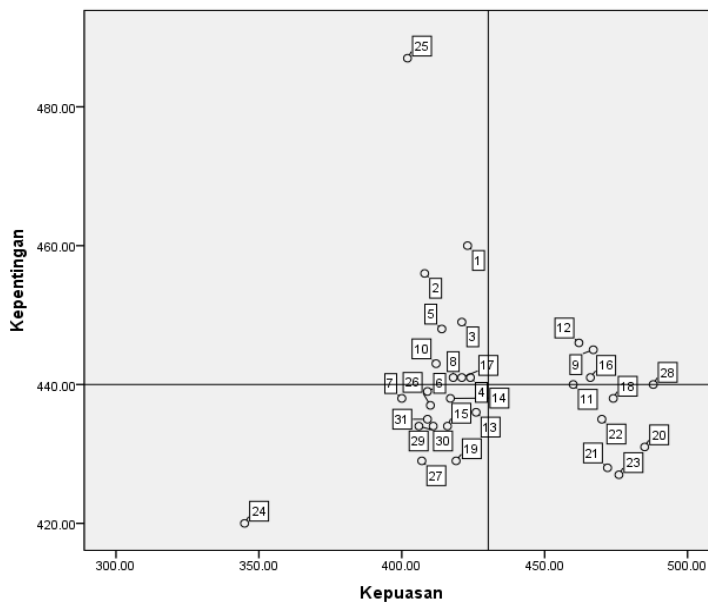
25.	Ketersediaan kotak saran.	15	75	8	1	1	402	4,02	23	71	5	1	0	487	4,87	
26.	Ketersediaan toilet yang layak.	14	82	4	0	0	410	4,10	33	65	2	0	0	437	4,37	
27.	Ketersediaan ruang tunggu.	12	84	3	1	0	407	4,07	32	65	3	0	0	4,29	4,29	
28.	Kebersihan alat medis yang digunakan untuk pasien.	90	8	2	0	0	488	4,88	41	58	1	0	0	440	4,40	
29.	Ketersediaan kursi pengunjung.	12	87	1	0	0	411	4,11	35	64	1	0	0	434	4,34	
30	Ketersediaan televisi di ruang tunggu.	7	92	1	0	0	406	4,06	35	64	1	0	0	434	4,34	
31	Ketersediaan tempat parkir.	10	89	1	0	0	409	4,09	35	65	0	0	0	435	4,35	
Jumlah								46,96								48,06
Rata-rata								4,27								4,37
Total								133,38								136,40
Total rata-rata								21,60								22,03
Rata-rata Kepuasan Pasien								4,32								4,41

Sumber: Data Olahan, 2018

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa skor rata-rata tingkat kepuasan (\bar{X}) sebesar 4,32 dan skor rata-rata tingkat kepentingan (\bar{Y}) sebesar 4,41. Hal ini menunjukkan bahwa skor tingkat kepuasan lebih rendah atau lebih kecil dari skor tingkat kepentingan, artinya pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat inap pada Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau.

Berdasarkan perhitungan di atas selanjutnya disajikan ke dalam diagram kartesius atau analisis kuadran, sebagaimana dapat dilihat pada gambar 1:

Diagram Kartesius Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap Pada Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau



Gambar 1.

Diagram kartesius di atas dapat digunakan sebagai informasi atribut mana yang hendak segera ditindaklanjuti (Kuadran A), dipertahankan (Kuadran B), dikurangi (Kuadran C), dipertimbangkan atau dikurangi karena kurang dibutuhkan (Kuadran D). Adapun interpretasi dari diagram kartesius di atas dapat dijelaskan pada tabel 5:

Tabel 5.
Interpretasi Diagram Kartesius

No.	Pernyataan	\bar{X}	\bar{Y}	Kuadran
a. Reliabilitas (Reliability)				
1.	Ketersediaan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.	4,23	4,60	A
2.	Ketersediaan peralatan medis yang memadai.	4,08	4,56	A
3.	Kemudahan persyaratan administrasi.	4,21	4,49	A
4.	Kemudahan prosedur pelayanan.	4,24	4,41	A
5.	Kecepatan prosedur pelayanan.	4,14	4,48	A
b. Daya Tanggap (Responsiveness)				
6.	Kesiapan tenaga kesehatan setiap saat memberikan pelayanan kepada pasien.	4,09	4,39	C
7.	Kemampuan tenaga kesehatan melayani pasien dengan cepat.	4,00	4,38	C
8.	Kemampuan tenaga kesehatan mengutamakan kepentingan pasien.	4,18	4,41	A
9.	Ketepatan tenaga kesehatan melayani pasien.	4,67	4,45	B
10.	Kesediaan tenaga kesehatan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien.	4,12	4,43	A
11.	Kesiapan tenaga kesehatan dalam menangani setiap keluhan pasien.	4,60	4,40	D
c. Jaminan (Assurance)				
12.	Keramahan tenaga kesehatan dalam melayani pasien.	4,62	4,46	B
13.	Kesopanan tenaga kesehatan dalam melayani pasien.	4,26	4,36	C
14.	Kemampuan tenaga kesehatan berkomunikasi dengan pasien.	4,17	4,38	C
15.	Kemampuan tenaga kesehatan menanamkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan.	4,16	4,34	C
16.	Pengetahuan tenaga kesehatan dalam melayani pasien.	4,66	4,41	B
d. Empati (Empathy)				
17.	Kemauan tenaga kesehatan memperlakukan setiap pasien tanpa memandang status sosial.	4,21	4,41	A
18.	Kemauan tenaga kesehatan memberikan perhatian individual kepada pasien.	4,74	4,38	D
19.	Kesabaran tenaga kesehatan dalam melayani pasien.	4,19	4,29	C
20.	Pengertian tenaga kesehatan dalam melayani pasien.	4,85	4,31	D
e. Bukti Fisik (Tangibles)				
21.	Kerapian penampilan tenaga kesehatan.	4,72	4,28	D
22.	Kebersihan ruang periksa.	4,70	4,35	D
23.	Kerapian ruang periksa.	4,76	4,27	D
24.	Ketersediaan AC di ruangan periksa.	3,45	4,20	C
25.	Ketersediaan kotak saran.	4,02	4,87	A
26.	Ketersediaan toilet yang layak.	4,10	4,37	C

Tabel 5.
(Lanjutan)

27.	Ketersediaan ruang tunggu.	4,07	4,29	C
-----	----------------------------	------	------	---

28.	Kebersihan alat medis yang digunakan untuk pasien.	4,88	4,40	D
29.	Ketersediaan kursi pengunjung.	4,11	4,34	C
30.	Ketersediaan televisi di ruang tunggu.	4,06	4,34	C
31.	Ketersediaan tempat parkir.	4,09	4,35	C

Berdasarkan tabel 5, maka dilakukan pengelompokkan berdasarkan kuadran sebagaimana dapat dilihat pada tabel 6:

Tabel 6.
Interpretasi Berdasarkan Kuadran

No	Item	Pernyataan	Kuadran
1	1	Ketersediaan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.	A
2	2	Ketersediaan peralatan medis yang memadai.	A
3	3	Kemudahan persyaratan administrasi.	A
4	4	Kemudahan prosedur pelayanan.	A
5	5	Kecepatan prosedur pelayanan.	A
6	8	Kemampuan tenaga kesehatan mengutamakan kepentingan pasien.	A
7	10	Kesediaan tenaga kesehatan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien.	A
8	17	Kemauan tenaga kesehatan memperlakukan setiap pasien tanpa memandang status sosial.	A
9	25	Ketersediaan kotak saran	A
10	9	Ketepatan tenaga kesehatan melayani pasien.	B
11	12	Keramahan tenaga kesehatan dalam melayani pasien.	B
12	16	Pengetahuan tenaga kesehatan dalam melayani pasien.	B
13	6	Kesiapan tenaga kesehatan setiap saat memberikan pelayanan kepada pasien.	C
14	7	Kemampuan tenaga kesehatan melayani pasien dengan cepat.	C
15	13	Kesopanan tenaga kesehatan dalam melayani pasien.	C
16	14	Kemampuan tenaga kesehatan berkomunikasi dengan pasien.	C
17	15	Kemampuan tenaga kesehatan menanamkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan.	C
18	19	Kesabaran tenaga kesehatan dalam melayani pasien.	C
19	24	Ketersediaan AC di ruangan periksa.	C
20	26	Ketersediaan toilet yang layak	C
21	27	Ketersediaan ruang tunggu.	C
22	29	Ketersediaan kursi pengunjung.	C
23	30	Ketersediaan televisi di ruang tunggu.	C
24	31	Ketersediaan tempat parkir.	C
25	11	Kesiapan tenaga kesehatan dalam menangani setiap keluhan pasien.	D
26	18	Kemauan tenaga kesehatan memberikan perhatian individual kepada pasien.	D
27	20	Pengertian tenaga kesehatan dalam melayani pasien.	D
28	21	Kerapian penampilan tenaga kesehatan.	D
29	22	Kebersihan ruang periksa.	D
30	23	Kerapian ruang periksa.	D
31	28	Kebersihan alat medis yang digunakan untuk pasien.	D

Tabel 6 dapat menjelaskan sebagai berikut:

- Item 1,2,3,4,5,8,10,17 dan 25 berada pada kuadran A. Artinya bahwa faktor atau atribut tersebut dianggap sangat penting dan mempengaruhi kepuasan pasien, namun Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau belum melaksanakannya sesuai keinginan pasien sehingga pasien merasa kecewa atau tidak puas.
- Item 9,12 dan 16 berada pada kuadran B. Artinya bahwa faktor atau atribut tersebut menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau, dan wajib dipertahankan. Faktor atau atribut tersebut dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- Item 6,7,13,14,15,19,24,26,27,29,30 dan 31 berada pada kuadran C. Artinya bahwa faktor atau atribut tersebut dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pasien dan pelaksanaannya oleh Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau biasa-biasa saja. Faktor atau atribut tersebut dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

4. Item 11,18,20,21,22,23 dan 28 berada pada kuadran D. Artinya bahwa faktor atau atribut tersebut dianggap kurang penting bagi pasien tetapi pelaksanaannya oleh Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau berlebihan. Faktor atau atribut tersebut dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

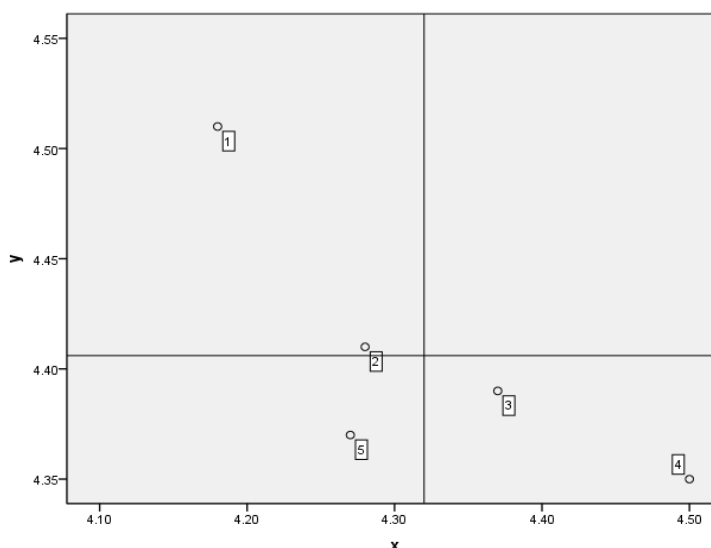
Skor tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan untuk masing-masing dimensi dapat dilihat pada tabel 7:

Tabel 7.
Skor Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Per Dimensi

No	Dimensi	\bar{X}	\bar{Y}
1.	Reliabilitas (<i>reliability</i>)	4,18	4,51
2.	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	4,28	4,41
3.	Jaminan (<i>assurance</i>)	4,37	4,39
4.	Empati (<i>emphaty</i>)	4,50	4,35
5.	Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	4,27	4,37
	Kepuasan Pasien	4,32	4,41

Skor tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan per dimensi pada tabel 7 selanjutnya disajikan ke dalam diagram kartesius, sebagaimana dapat dilihat pada gambar 2:

Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Per Dimensi



Gambar 2.

Adapun interpretasi dari diagram kartesius gambar 2 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Dimensi reliabilitas (*reliability*) berada pada kuadran A ($\bar{X} = 4,18$; $\bar{Y} = 4,51$). Artinya dimensi reliabilitas (*reliability*) dianggap mempengaruhi kepuasan pasien, termasuk unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau belum melaksanakannya sesuai keinginan pasien sehingga pasien merasa kecewa atau tidak puas.
2. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berada pada kuadran A ($\bar{X} = 4,28$; $\bar{Y} = 4,41$). Artinya dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dianggap mempengaruhi kepuasan pasien, termasuk unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau belum melaksanakannya sesuai keinginan pasien sehingga pasien merasa kecewa atau tidak puas.
3. Dimensi jaminan (*assurance*) berada pada kuadran D ($\bar{X} = 4,37$; $\bar{Y} = 4,39$). Artinya dimensi jaminan (*assurance*) mempengaruhi pasien kurang penting, tetapi pelaksanaannya oleh Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau berlebihan. Dimensi ini dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan pasien.
4. Dimensi empati (*emphaty*) berada pada kuadran D ($\bar{X} = 4,50$; $\bar{Y} = 4,35$). Artinya dimensi empati (*emphaty*) mempengaruhi pasien kurang penting, tetapi pelaksanaannya oleh Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau berlebihan. Dimensi ini dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan pasien.
5. Dimensi bukti fisik (*tangibles*) berada pada kuadran C ($\bar{X} = 4,27$; $\bar{Y} = 4,37$). Artinya dimensi bukti fisik (*tangibles*) kurang penting pengaruhnya bagi pasien, pelaksanaannya oleh Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau biasa-biasa saja. Dimensi ini dianggap kurang penting dan kurang memuaskan pasien.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa:

1. Karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki, berusia 30-39 tahun, pendidikan terakhir SMA/SMK, bekerja sebagai karyawan, berpenghasilan Rp. 3.000.000,00-Rp. 3.999.999,00, berstatus kawin, dan mendapatkan pelayanan rawat inap selama 4-6 hari.
2. Skor rata-rata tingkat kepuasan (\bar{X}) sebesar 4,32 dan skor rata-rata tingkat kepentingan (\bar{Y}) sebesar 4,41. Hal ini menunjukkan bahwa skor tingkat kepuasan lebih rendah dari skor tingkat kepentingan. Artinya pasien tidak puas terhadap pelayanan rawat inap pada Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau.
3. Dimensi reliabilitas (*reliability*) berada pada kuadran A, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berada pada kuadran A, dimensi jaminan (*assurance*) berada pada kuadran D, dimensi empati (*emphaty*) berada pada kuadran D, dan dimensi bukti fisik (*tangibles*) berada pada kuadran C.

4.2 Saran

Berdasarkan dari kesimpulan yang dikemukakan di atas, maka penulis mengemukakan saran sebagai berikut :

1. Seharusnya ketersediaan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, ketersediaan peralatan medis yang memadai, kemudahan persyaratan administrasi, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan prosedur pelayanan, kemampuan tenaga kesehatan mengutamakan kepentingan pasien, kesediaan tenaga kesehatan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien, kemauan tenaga kesehatan memperlakukan setiap pasien tanpa memandang status sosial dan ketersediaan kotak saran perlu diperhatikan dan diperbaiki oleh Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau karena belum bisa menciptakan kepuasan pasien.
2. Ketepatan tenaga kesehatan melayani pasien, keramahan tenaga kesehatan dalam melayani pasien dan pengetahuan tenaga kesehatan dalam melayani pasien perlu dipertahankan oleh Klinik PTPN XIII Kebun Gunung Meliau karena dianggap sangat penting dan sangat memuaskan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi Ke-12. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke-13. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Nasution, M.N. 2010. *Manajemen Jasa Terpadu*. Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.
- Octavia, Ade, Suswitaroza, dan Aulia Putri Anwar. 2012. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung Di RSUD Raden Mattaher Jambi. *Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*. Vol. 1 (1), Hal. 11-30.
- Siregar, Syofian. 2017. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Ulfa, Shanendra, dan A. Karim Zulkarnain. 2016. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bangsal Kebidanan Dan Kandungan RSUD Sleman Yogyakarta. *Jurnal Farmaseutik*. Vol. 12 (2), Hal. 412-430.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik