

Analisis Kualitas Pelayanan Pada Klinik Pratama Ciaul

Eka Elmawati¹, Ratih Hendra Ningsih²

^{1,2} Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Sukabumi

^{1,2} Jl. Babakan Sirna No.25 Kota Sukabumi Jawa Barat. Telp/Fax. (0266) 215417, Indonesia

¹ekaelmawati07@gmail.com, ²ratihhendraningsih@politeksmi.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui harapan pasien dan kenyataan pelayanan yang diterima pada Klinik Pratama Ciaul Kota Sukabumi. Adapun data yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Peneliti mengambil objek penelitian selama periode Juli 2019 hingga Juli 2020 dengan jumlah populasi 9,187 orang, sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan metode sampling yaitu pengambilan sampel dimana informasi atau data peneliti diperoleh dan anggota populasi yang dengan mudah diakses langsung untuk menganalisis antara harapan pasien dan kenyataan pelayanan yang diterima pada Klinik Pratama Ciaul. Hasil analisis deskriptif, harapan pasien dominan dengan jawaban bahwa hampir semua responden sangat berharap pelayanan yang sangat memuaskan pada Klinik Pratama Ciaul, dan kenyataan pelayanan yang berpengaruh pada kualitas pelayanan yaitu dimensi Realibility (Kehandalan) dengan indikator: petugas teliti dalam melakukan pelayanan, jenis pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang ditawarkan oleh klinik, petugas mampu dan mengerti dalam menggunakan alat medis pemeriksaan serta keterampilan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan

Abstract

The purpose of this study was to determine the patient's expectations and the reality of the services received at the Ciaul Primary Clinic, Sukabumi City. The data used is a qualitative descriptive method. Researchers took the research object during the period July 2019 to July 2020 with a population of 9,187 people, while the sample used was 100 respondents with a sampling method, namely sampling where information or research data were obtained and members of the population were easily accessed directly to analyze between patient expectations and the reality of the services received at the Ciaul Primary Clinic. The results of descriptive analysis, the patient's expectations are dominant with the answer that almost all respondents really hope that the service is very satisfying at the Ciaul Primary Clinic, and the fact that the service has an effect on service quality is the reliability dimension with indicators: the officer is careful in providing services, the type of service given in accordance with what is offered by the clinic, the officer is capable and understanding of using medical examination tools as well as the skills and knowledge of officers in providing good services.

Keywords: Service Quality

I. PENDAHULUAN

Klinik merupakan salah satu bidang jasa yang berperan menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan adalah hak asasi manusia yang harus di dapat oleh setiap masyarakat yang juga telah di atur oleh pemerintah dalam Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2014 yang berbunyi :

“Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialistik”,

Berdasarkan hal itu, instansi pelayanan kesehatan harus mampu memenuhi kebutuhan, keinginan dan kepuasan masyarakat dalam upaya meningkatkan kesehatan. Kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilai terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena dapat memberikan informasi terhadap suksesnya pemberian pelayanan yang diberikan, dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang di kehendaki.

Adapun beberapa hal yang di keluhkan pasien saat berkunjung ke klinik pratama diantara papan informasi mengenai jam praktek dokter yang tidak sesuai, kurangnya informasi mengenai kepastian datangnya dokter terkadang membuat pasien menunggu cukup lama, keterbatasan alat medis membuat beberapa pelayanan tidak dapat dilakukan dengan maksimal, lahan parkir yang kurang luas terutama untuk pasien yang membawa mobil sehingga harus parkir di bahu jalan, kemudian kurangnya tenaga medis maupun administrasi membuat pelayanan menjadi lama.

Berdasarkan data kunjungan pasien selama periode Juli 2019 hingga Juni 2020. Kunjungan pasien paling banyak terjadi pada bulan Januari yaitu sebanyak 993 pasien dan pasien paling sedikit pada bulan Mei yaitu 413 pasien. Dari data yang di sajikan diatas dapat di simpulkan bahwa masih kurang optimalnya pelayanan dan sistem yang dilakukan manajemen Klinik Pratama, hal tersebut dapat disebabkan oleh dampak kualitas pelayanan yang mungkin kurang memuaskan bagi pelanggan. Dengan demikian, pihak manajemen harus dapat memberikan pelayanan yang lebih baik agar pasien

yang berkunjung dapat merasa nyaman dan puas berobat di Klinik Pratama Ciaul.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis ingin mengetahui sejauh mana kepuasan yang didapatkan oleh pasien Klinik Pratama Ciaul dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu, sangat penting untuk dilakukan kajian lebih jauh, sehingga dalam penelitian ini penulis memilih judul: **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Klinik Pratama Ciaul”**.

II. LANDASAN TEORI

Menurut Elbadriansyah dalam bukunya (2019) manajemen sumber daya manusia adalah berupa manusia yang digerakan dan dipekerjakan dalam sebuah organisasi atau perusahaan sebagai sumber penggerak, pemikir, dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu.

Menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2018:49-56) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal yaitu *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima)

Menurut Fitzsimmons menyatakan bahwa *“customer satisfaction is customers perception that a supplier has met or exceeded their expectation”* artinya bahwa kepuasan pelanggan dalam hal ini ada persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada.

Berkenaan dengan hal tersebut Zeithaml dalam Hardiansyah (2018:55) mengatakan bahwa SERQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang “sangat baik”. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Menurut Zeithaml yang dikutip oleh Hardiansyah (2018:63) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu : *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

Prosiding SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan)
Politeknik Sukabumi, 20 Oktober 2020

1. *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator :
 - a. Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan.
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - d. Kemudahan akses pelanggan dalam pelayanan.
 - e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
 - c. Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - d. Keahlian petugas dalam memberikan pelayanan
3. *Responsiveness* (Respon atau Ketanggapan), terdiri atas indikator:
 - a. Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
 - c. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
 - d. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan baik dan cermat.
 - e. Semua keluhan di respon oleh petugas.
 - f. Kemudahan dalam informasi.
4. *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian dalam biaya dalam pelayanan.
5. *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator :
 - a. Mendahulukan kepentingan pelanggan.
 - b. Petugas melayani dengan sifat ramah.
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

III. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk menggambarkan atau melukiskan objek penelitian

berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Adapun teknik pengumpulan data antara lain:

1. Metode Kepustakaan, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengutip dari buku-buku yang ada kaitannya dengan permasalahan obyek yang sedang diteliti oleh penulis.
2. Penelitian Lapangan, mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diteliti pada pelayanan di klinik Pratama Ciaul.
3. Wawancara, proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan antara dua orang atau lebih dengan mendengarkan secara langsung ataupun tidak langsung informasi yang didapat dari pemilik dan karyawan klinik Pratama untuk mendapatkan informasi yang lengkap.
4. Angket (*Quesioner*)
Penulis mengumpulkan data dengan membagikan angket yang berisikan pertanyaan untuk pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang di terima di Klinik Pratama Ciaul.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarikan kepada pasien Klinik Pratama Ciaul yang mencakup lima Dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithml dalam Hardiansyah (2018:56), diantaranya sebagai berikut: *Tangible* (Bukti langsung atau Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati)

Maka diperoleh hasil rekapitulasi kuesioner yang telah disebarikan pada 100 responden pasien Klinik Pratama Ciaul, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1
Hasil Rekapitulasi Analisis Kualitas Pelayanan pada Klinik Pratama Ciaul

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					
		SS (%)	S (%)	CS (%)	TS (%)	STS (%)	T (%)
Berwujud (<i>Tangibles</i>)							
1.	Kerapian dan kebersihan petugas dalam memberikan pelayanan	35%	56%	5%	3%	1%	100%
2.	Ketersedian ruang tunggu yang nyaman dan bersih	24%	59%	11%	6%	0%	100%
3.	Petugas mempermudah setiap pelayanan dengan baik	11%	55%	29%	5%	0%	100%

Prosiding SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan)
Politeknik Sukabumi, 20 Oktober 2020

4.	Ketersediaan alat-alat medis yang digunakan sudah lengkap	4%	30%	47%	13%	6%	100%
5.	Lokasi klinik mudah dijangkau dan dekat dengan transportasi umum	37%	52%	10%	1%	0%	100%
6.	Ketersediaan fasilitas umum seperti mushola dan lahan parkir yang luas	9%	29%	34%	19%	9%	100%
Kehandalan (Reliability)							
7.	Petugas teliti dalam melakukan setiap pelayannya	13%	67%	20%	0%	0%	100%
8.	Jenis Pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang ditawarkan oleh klinik	11%	71%	14%	2%	2%	100%
9.	Petugas mampu dan mengerti dalam menggunakan alat medis pemeriksaan	11%	80%	7%	2%	0%	100%
10.	Keterampilan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan yang sudah baik	12%	72%	13%	3%	0%	100%
Ketanggapan (Responsiveness)							
11.	Petugas merespon permintaan pelayanan dengan cepat dan tanggap	8%	60%	23%	7%	2%	100%
12.	Petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik dan cepat	14%	60%	26%	0%	0%	100%
13.	Petugas medis dapat memberikan pengobatan atau diagnosis dengan cepat	19%	68%	11%	2%	0%	100%
14.	Petugas medis memberikan informasi yang jelas dan mudah	8%	48%	35%	9%	0%	100%
15.	Petugas merespon dan menangani keluhan pasien dengan sigap	7%	52%	34%	3%	4%	100%
Jaminan (Assurance)							
16.	Petugas medis memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan jadwal	5%	28%	49%	13%	5%	100%
17.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan biaya pengobatan	9%	73%	12%	3%	3%	100%
18.	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan keahliannya	17%	73%	9%	1%	0%	100%
Empati (Empathy)							
11.	Petugas selalu mendahulukan kepentingan pasien	13%	63%	19%	4%	1%	100%
12.	Petugas melayani pasien dengan ramah dan sopan	24%	62%	11%	2%	1%	100%
13.	Petugas membedakan pasien dalam memberikan pelayanan	19%	63%	13%	5%	0%	100%

14	Petugas melayani dan menghargai setiap pasien yang dilayani	22%	65%	11%	2%	0%	100%
----	---	-----	-----	-----	----	----	------

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada Klinik Pratama Ciaul menurut Zeithml dalam Hardiansyah (2018:56), diantaranya sebagai berikut: *Tangible* (Bukti langsung atau Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) dimensi yang paling berpengaruh baik adalah *Realibility* atau kehandalan, sedangkan dimensi yang berpengaruh kurang baik yaitu dimensi *Tangible* atau bukti fisik.

Hambatan yang Ditemukan dalam Kualitas Pelayanan Klinik Pratama Ciaul

Dalam menjalankan pelayanan yang diberikan kepada pasien Klinik Pratama Ciaul tentunya terdapat beberapa kendala yang muncul, diantaranya:

1. Kurang lengkapnya peralatan pemeriksaan
Ketidaklengkapan peralatan penunjang pemeriksaan menjadi salah satu yang dikeluhkan pasien saat berobat di Klinik Pratama
2. Kurangnya tenaga kerja (SDM)
Kurangnya tenaga kerja atau petugas medis berdampak pada lamanya proses pelayanan.
3. Pelayanan yang tidak sesuai dengan jadwal
Ketidak sesuaian antara jadwal dokter dengan pelayanan yang diterima membuat pasien harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan.
4. Fasilitas pendukung yang kurang nyaman
Fasilitas pendukung seperti mushola dan parkir yang kurang nyaman.

Solusi Untuk Mengatasi Hambatan dalam Kualitas Pelayanan Klinik Pratama Ciaul.

Dalam memberikan pelayanan yang baik tentu saja Klinik Pratama Ciaul harus meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Namun dalam pelaksanaannya pemberian pelayanan tersebut pasti akan ada hambatan yang muncul, adapun solusi Klinik Pratama Ciaul dalam melaksanakan pelayannya terhadap pengaduan pasien diantaranya:

1. Secara bertahap klinik sudah mulai menambahkan peralatan dan fasilitas penunjang pemeriksaan.
2. Manajemen sudah menambahkan beberapa Sumber daya manusia (SDM) yang diprioritaskan terlebih dahulu seperti petugas administrasi, sehingga masalah-masalah dalam

proses pelayanan administrasi secara bertahap dapat diselesaikan dengan cepat.

3. Manajemen terus berupaya untuk mendisiplinkan agar jadwal dokter sesuai dan tepat waktu, dengan cara memastikan jadwal dokter setiap minggunya sehingga apabila dokter berhalangan hadir klinik dapat menginformasikan lebih awal kepada pasien.
4. Menjaga dan memperbaiki fasilitas pendukung lainnya untuk kenyamanan pasien.

V. KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan.

Tingkat kepuasan pasien pada Klinik Pratama Ciaul dilihat dari keseluruhan dimensi menurut Zeithml dalam Hardiansyah (2018:63) yang disebar dapat dikatakan baik dan kurang baik. Dimensi yang paling berpengaruh baik yaitu dimensi *Realiability* atau kehandalan, sedangkan dimensi yang berpengaruh kurang baik yaitu dimensi *Tangible* atau bukti fisik.

Kendala yang dialami dalam kualitas pelayanan kesehatan pada Klinik Pratama Ciaul adalah: Kurangnya lengkapnya alat-alat pemeriksaan, Pelayanan yang tidak sesuai dengan jadwal dokter, fasilitas pendukung seperti mushola dan lahan parkir yang kurang nyaman, kurangnya tenaga kerja (SDM) saat pelayanan serta kemudahan informasi yang sulit didapatkan.

Penyelesaian masalah yang ditemukan dalam pelayanan kesehatan pada Klinik Pratama Ciaul adalah: solusi yang diberikan oleh pihak klinik untuk ketidaklengkapan peralatan penunjang pemeriksaan adalah dengan mengarahkan pasien yang perlu mendapatkan perawatan khusus ke klinik lain yang mempunyai peralatan yang lebih lengkap dan telah menjalin kerjasama, pembaharuan mengenai praktek dokter selalu dilakukan mengikuti jadwal dokter yang bertugas, menambah petugas kebersihan untuk membantu menjamin kebersihan dan kenyamanan selama pelayanan berlangsung, menambah waktu jam kerja, mengarahkan agar setiap petugas yang berjaga selalu memberitahukan informasi yang dibutuhkan pasien dengan jelas.

Saran

Dari hasil penelitian Analisis Kualitas Pelayanan pada Klinik Prama Ciaul, serta pembahasan pada teori yang ada maka penulis berusaha memberikan saran guna dijadikan bahan pertimbangan bagi klinik, diantaranya sebagai berikut:

1. Menambah sumber daya manusia atau karyawan untuk mempercepat proses pelayanan, seperti penambahan petugas administrasi, Namun apabila penambahan tenaga kerja (SDM) tidak memungkinkan manajemen dapat membuat standar operasional baru dengan menyederhanakan satu pekerjaan yang dianggap terlalu banyak menjadi sederhana dan efisien sehingga tidak mengganggu proses pelayanan.
2. Menambah perlengkapan yang diperlukan untuk pemeriksaan, bisa dimulai dengan membeli perlengkapan sederhana satu persatu untuk melengkapi perlengkapan atau peralatan yang tidak ada. Sehingga nantinya pelayanan dapat dilakukan dengan maksimal.
3. Fasilitas pendukung agar selalu menjadi perhatian selain fasilitas utama lainnya, maka dapat disarankan agar mushola diberikan penerangan yang terang, mudah di jangkau dan bersih. Karna itu dapat dilakukan pembersihan setiap hari untuk memastikan fasilitas pelayanan lainnya agar nyaman digunakan oleh pasien, selain itu bila perlu papan peringatan seperti dilarang memakai alas kaki ketika masuk mushola, melipat kembali alat sholat yang digunakan juga dapat di pasang disekitar area yang diperlukan.
4. Jadwal dokter yang tidak sesuai biasanya merupakan kendala bagi pasien yang ingin berobat terlebih bagi karyawan yang bekerja, maka dari itu papan informasi mengenai jadwal dokter harus dipasang dengan benar. Apabila memang ada kendala diluar tanggungjawab klinik seperti urusan pribadi dokter, maka disarankan klinik memberikan informasi lebih awal pada klinik mengenai keterlambatan atau halangan hadir.

REFERENSI

- Amirul, M, dkk. *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. 2020. Surabaya: Jakad Media
- Effendi, Usman. *Asas Manajemen*. 2015. Jakarta: Rajawali Pers
- Kamaruddin, S, dkk. *Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. 2019. Pasuruan: Qiara Media

Prosiding SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan)
Politeknik Sukabumi, 20 Oktober 2020

- Anang Firmansyah dan Budi Mahardika. *Pengantar Manajemen*. 2018. Yogyakarta: Deepublish
- Kamaluddin, Apiaty. *Administrasi Bisnis*. 2017. Makasar: CV.Sah Media
- Mamik, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. 2017. Sidoarjo: Zifatama Jawara
- Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. 2015. Yogyakarta: Pustakabarupress
- Priansa, Donni Juni dan Agus Garnida. *Manajemen Perkantoran*. 2015. Bandung: Alfabeta
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. 2018. Yogyakarta: Gava Media
- Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan No. 09 Tahun 2014 tentang Klinik. Berita Negara RI Tahun 2014 No. 232. Menteri Hukum dan HAM . Jakarta .
- Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung Alfabeta, 2015
- Larasati, Sri., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018
- Elbadriasnyah., *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang CV IRDA, 2019