

## Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan: Studi Deskriptif pada Klinik UIN Sunan Ampel

### *Patient Satisfaction on The Health Services: A Descriptive Study at UIN Sunan Ampel's Clinic*

Linda Prasetyaning Widayanti<sup>1</sup>, Nova Lusiana<sup>1</sup>, Estri Kusumawati<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Psikologi dan Kesehatan UIN Sunan Ampel Surabaya  
linda.prasetyaning@gmail.com

#### **Abstract**

*The existence of service quality that convenient with patient's expectations would have a positive impact for the continuity of UIN Sunan Ampel's clinic. Based on it, this research aimed to observed the level of patient satisfaction at UIN Sunan Ampel's clinic and conducted with a Cross Sectional approach. The population of this study were all patients of UIN Sunan's Clinic during May 2017. Sampling was collected by an incidental sampling, with 30 patients acted as respondents. The data was taken by questioner. The results of data collection were presented with frequency distribution tables in the form of graphs or diagrams. The survey results showed that the characteristics of the patient were 87% less than 20 years old, 70% female, 73% satisfied with clinical service, 87% satisfied with clinic service, 82% satisfied with the registration time at the clinic, 73% long service time of clinic pharmacy, 90% satisfied with clinical hygiene. It was expected that this research can be developed by further researchers for the better service quality at UIN Sunan Ampel's Clinic.*

**Keywords:** patient satisfaction, health services

#### **Abstrak**

Keberadaan kualitas pelayanan yang selaras dengan keinginan pasien akan berefek positif bagi keberlanjutan Klinik UIN Sunan Ampel Surabaya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan memberikan gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik UIN Sunan Ampel Surabaya. Studi yang digunakan dalam penelitian ini berbasis survei. Pendekatan yang digunakan bersifat *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini yaitu semua pasien yang berkunjung di Klinik UIN Sunan Ampel Surabaya selama bulan Mei 2017. Tehnik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. Sebanyak 30 responden diambil sebagai sampel penelitian. Tehnik pengambilan data dengan kuesioner. Penyajian data melalui tabel distribusi frekuensi (grafik). Hasil penelitian didapatkan bahwa karakteristik pasien 87% berusia kurang dari 20 tahun, 70% berjenis kelamin perempuan, 73% puas terhadap pelayanan petugas Klinik, 87% puas terhadap pelayanan dokter klinik, 82% puas terhadap lama waktu registrasi di klinik, 73% puas terhadap lama waktu pelayanan apotek klinik, 90% puas terhadap kebersihan klinik. Diharapkan penelitian ini bisa dikembangkan oleh peneliti selanjutnya agar mutu pelayanan di Klinik UIN Sunan Ampel Surabaya bisa lebih baik.

**Kata Kunci:** *kepuasan pasien, pelayanan kesehatan*

#### **Pendahuluan**

Mutu pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien tentunya akan memberikan dampak positif dalam penyelenggaraan kesehatan di Klinik Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Ampel Surabaya, dikarenakan dengan adanya kepuasan pada pasien akan terjalin hubungan yang harmonis antara klinik dan pasien, pasien memiliki loyalitas terhadap klinik serta rekomendasi dari mulut ke mulut oleh pasien kepada orang lain. Kepuasan mutu pelayanan dalam bidang kesehatan tersebut haruslah dirasakan seluruh pasien yang berkunjung ke klinik baik mahasiswa, civitas akademika maupun pasien umum (masyarakat) pada semua jenis

pelayanan yang ada di klinik UIN Sunan Ampel Surabaya.

Dimensi mutu ada dua yaitu mutu teknis dan fungsional, yang termasuk dalam kualitas teknis adalah *Search Quality*, *Experience Quality*, *Credence Quality* sedangkan yang termasuk dalam kualitas fungsional adalah RATER: *reliability* (keterandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (nyata), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (cepat tanggap) (1). Delapan dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu *respect and caring* (rasa menghargai dan kepedulian), *effectiveness and continuity* (efektivitas dan keberlanjutan), *appropriateness* (kelayakan), *information* (informasi), *efficiency* (efisiensi), *meals* (makanan), *first impression* (kesan pertama), *staff diversity* (komposisi pegawai) (2). Dengan dimensi tersebut, akan dapat diketahui pengaruh mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Klinik UIN Sunan Ampel Surabaya. Berdasarkan paparan di atas maka perlu adanya survei tingkat kepuasan pasien yang melakukan pemeriksaan di Klinik UIN Sunan Ampel Surabaya.

Penelitian ini memiliki tujuan umum untuk melakukan survei kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik UIN Sunan Ampel Surabaya dan tujuan khusus untuk mengidentifikasi karakteristik pasien, menggambarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas (administrasi, perawat dan apoteker), menggambarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter, menggambarkan kepuasan pasien tentang lama waktu pelayanan dari mulai registrasi sampai ke ruang perawatan, menggambarkan kepuasan pasien tentang lama waktu pelayanan apotek, menggambarkan kepuasan pasien tentang kebersihan dan kerapian ruangan.

## Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survei dan menggunakan pendekatan cross Sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Klinik UIN Sunan Ampel Surabaya periode bulan Mei 2017. Teknik Sampling yang digunakan adalah dengan accidental sampling, diperoleh sampel sebanyak 30 responden. Penelitian ini dilakukan di Klinik UIN Sunan Ampel Surabaya dengan alasan pemilihan lokasi penelitian adalah karena belum pernah dilakukan penelitian serupa sebelumnya. Waktu penelitian adalah tanggal 4 sampai 13 Mei 2017. Teknik pengumpulan data diperoleh dari pembagian kuesioner yang dibagikan kepada pasien yang melakukan kunjungan di Klinik UIN Sunan Ampel Surabaya untuk memperoleh gambaran tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik UIN Sunan Ampel Surabaya. Hasil pengumpulan data disajikan dengan tabel distribusi frekuensi berupa grafik.

## Hasil Penelitian

Karakteristik pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan di klinik UIN Sunan Ampel Surabaya pada bulan Mei 2017 dapat dilihat pada tabel berikut,

Tabel 1. Karakteristik pasien berdasarkan usia dan jenis kelamin di Klinik UIN Sunan Ampel

Karakteristik	Jumlah	
	frekuensi	Persentase (%)
Usia		
< 20 th	26	87
≥ 20 th	4	13
Jenis Kelamin		
Laki-laki	9	30
Perempuan	21	70

Tabel 1 menunjukkan sebagian besar pasien berusia kurang dari 20 tahun dan sebagian besar pasien berjenis kelamin perempuan. Adapun gambaran hasil survei dalam bidang kesehatan terhadap pelayanan petugas, Pelayanan dokter, lama waktu registrasi, lama waktu pelayanan di apotik, dan kebersihan klinik dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2 Gambaran kepuasan pasien terhadap variabel pelayanan kesehatan

Kepuasan	Jumlah	
	frekuensi	presentase (%)
<b>Petugas Klinik</b>		
Tidak Puas	1	3
Kurang Puas	2	6
Puas	22	73
Sangat Puas	5	18
<b>Pelayanan Dokter</b>		
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Puas	26	87
Sangat Puas	4	13
<b>Lama waktu Registrasi</b>		
Tidak Puas	2	6
Kurang Puas	2	6
Puas	24	82
Sangat Puas	2	6
<b>Lama Waktu Pelayanan Apotik</b>		
Tidak Puas	1	3
Kurang Puas	3	9
Puas	21	73
Sangat Puas	5	15
<b>Kebersihan Klinik</b>		
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Puas	27	90
Sangat Puas	3	10

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat sebagian besar responden (73%) puas terhadap pelayanan tenaga kesehatan, 87 % puas terhadap pelayanan dokter, 82 % responden puas terhadap pelayanan lama waktu registrasi, 73 % responden puas terhadap lama waktu pelayanan apotik, 90 % responden puas terhadap kebersihan klinik.

Tabel 3 Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di klinik UIN Sunan Ampel

Kepuasan	Jumlah	
	frekuensi	presentase (%)
Tidak Puas	1	3,3
Kurang Puas	1	3,3
Puas	24	80
Sangat Puas	4	13,3

Berdasarkan tabel 3 didapatkan hasil sebesar 80 % responden merasa puas dengan pelayanan di Klinik UIN Sunan Ampel Surabaya, 13,3 % responden sangat puas dengan pelayanan di Klinik UIN Sunan Ampel Surabaya.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan sebagian besar responden puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dan dokter, pelayanan waktu registrasi, waktu

pelayanan di apotik dan kebersihan klinik UIN Sunan Ampel Surabaya. Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya penilaian dan kepuasan pasien: Menurut Rahadi tahun 2005 perlakuan perawat yang tidak menyenangkan pasien antara lain kurang ramah pada pasien, tidak cepat melayani pasien, kurang mampu berkomunikasi dengan baik (3). Sedangkan menurut Tjiptono dalam Purwanto tahun 2007 komunikasi, yaitu tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. Kepuasan dari pasien yang melakukan pemeriksaan dapat tercipta dengan cara bagaimana keluhan dengan cepat dapat diterima oleh penyedia pelayanan jasa terutama perawat dan dokter dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien (4).

Menurut Griffith dalam Purwanto tahun 2007 prosedur administrasi yaitu berkaitan dengan pelayanan administrasi pasien mulai masuk pelayanan kesehatan, selama perawatan berlangsung sampai keluar pelayanan kesehatan tersebut (4). Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal adalah kesopanan dan keramahan dalam memberi pelayanan (5).

Menurut Rahadi tahun 2005 perlakuan dokter yang tidak menyenangkan pasien salah satunya adalah kurang mampu berkomunikasi dengan baik (3). Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien. Menurut Pohan dalam Yulia tahun 2008 para dokter mempunyai kemampuan sehingga mereka dapat sangat mengurangi tekanan psikologis pasien, hanya dengan beberapa kata penenang dan penghibur dengan menunjukkan perhatian dan keterlibatan dalam kesulitan pasien (5). Menurut Tjiptono dalam Purwanto pasien didapatkan salah satunya melalui kecepatan yaitu pelayanan perawat melalui pemberian penanganan pasien yang cepat (4).

Hasil survei yang dilakukan di Klinik UIN Sunan Ampel Surabaya selaras dengan hasil penelitian Soelarso tahun 2006 yang menyebutkan kemampuan dokter dalam menciptakan hubungan interpersonal dengan pasien akan membangun komunikasi antara dokter dan pasien menjadi lebih optimal (6). Menurut pasien, kecepatan akses memperoleh pelayanan sangat penting pada pelayanan yang berhubungan dengan jasa (7). Hasil penelitian Hartini tahun 1999 menyatakan bahwa ada hubungan positif antara kepuasan pasien terhadap kecepatan pelayanan administrasi di tempat pelayanan kesehatan, ada hubungan positif antara kepuasan pasien dengan fasilitas/sarana fisik dan pelayanan perawat di tempat pelayanan kesehatan (8). Sedangkan Harianto tahun 2005 menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kepuasan pasien dengan kecepatan waktu pelayanan di apotik (9).

Hasil penelitian Wiyono dan Wahyuddin tahun 2006 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan paramedis memiliki pengaruh terbesar terhadap mutu dan kenyamanan pada tempat pelayanan kesehatan (10). Sedangkan menurut penelitian Lamri tahun 1988 berpendapat kebersihan berpengaruh kuat dan positif pada kepuasan pasien (11).

## **Kesimpulan dan Saran**

Karakteristik pasien secara umum di Klinik UIN Sunan Ampel Surabaya: Sebagian besar pasien berusia kurang dari 20 tahun. Sebagian besar pasien berjenis kelamin perempuan. Kepuasan pasien tertinggi pada variabel kebersihan ruangan Klinik diikuti dengan pelayanan dokter, pelayanan petugas klinik, lama waktu registrasi, dan lama waktu pelayanan apotek. Pelayanan di Klinik UIN Sunan Ampel Surabaya sudah cukup baik, namun hendaknya disediakan kotak saran dengan lembar kepuasan yang dapat diisi oleh pasien, serta diharapkan di masa depan, dilakukan penelitian lanjutan tentang aspek yang lebih luas di Klinik UIN Sunan Ampel Surabaya.

## **Daftar Pustaka**

1. Supriyanto S, Wulandari RD. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya: Pohon Cahaya. 2011;
2. Sower V. Quality Management Text Manuscript. n.p. 2006;5–6.
3. Rahadi AR. Upaya Pemasaran Guna Meningkatkan Pemanfaatan Rawat Inap Berdasarkan

- Analisis Perilaku Konsumen di Rumah Sakit Daerah Dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep. [Surabaya]: Airlangga; 2005.
4. Purwanto S. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit. Artikel Psikologi Klinis Perkembangan dan Sosial. 2007;
  5. Yulia SM. Analisis Harapan dan Penilaian Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Dokter, Dokter Muda, Perawat dan Petugas Registrasi Berdasar Sepuluh Dimensi Kualitas jasa para Suranman. [Surabaya]: Universitas Airlangga; 2008.
  6. Soelarso H, Soebekti RH, Mufid A. Peran komunikasi interpersonal dalam pelayanan kesehatan gigi (The role of interpersonal communication integrated with medical dental care). Dental Journal (Majalah Kedokteran Gigi). 2005 Sep 1;38(3):124.
  7. Primalita R. Hubungan Physical Support dengan Contact Personel pada Rumah Sakit Umum di Sumatra Barat. [Bandung]: Universitas Padjajaran; 2005.
  8. Inge HM, Sanusi R. Hubungan Penempatan Dokter Umum sebagai Case Manager dan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS. St. Elisabeth. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. 104AD;Vol.2.
  9. Hariyanto, Khasanah N, Supardi S. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek KopKar Rumah Sakit Budi Asih Jakarta. Majalah Ilmu Kefarmasian. 2005;Vol.2:12-21.
  10. Wiyono AS, Wahyuddin M. Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Jurgal Manajemen Daya Saing. 2005;
  11. Lamri, Iman S. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Minat Perilaku Penderita Rawat Inap di Rumah Sait Islam Samarinda. Jurbal Manajemen Pelayanan Kesehatan. 1998;Vol 01:41.