

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI KLINIK TERPADU POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPURUN

Sunarsih¹⁾
Yuniastini¹⁾

¹⁾Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Tanjungpurun

Abstrach : Health service quality with patient's satisfaction levels, in integrated clinic Health Polytechnics of health ministry Tanjungpurun. Integrated clinic is a Health Polytechnics unit of Health Ministry Tanjungpurun that has functions as a supporting element of the learning process for students and also a place for research by college lecturer , to support these functions, these clinics provide health services for students and also for general public. Data from 2010 until 2012 stated that the number of clinic's visitors was increased, but the increase was relatively small. while the results of the research from Saputri Reni (2009) about community's perceptions of health services in integrated clinic , said mostly public perception were in the quite good categories. This research aims to analyze the relationship between the quality of health services with the level of patient's satisfaction. The type of this research is explanative survey. The samples in this research amounted to 63 people that were taken using accidental sampling technique. The result showed that patients who utilize services in integrated clinic Health Polytechnics of health ministry Tanjungpurun is mostly students. The highest patient's satisfaction is an explanation of the actions to be performed after the patient in a residence or home. while the lowest patient's satisfacton is the speed of the clinicians in giving treatment to the patient. The result of Spearman's rho test obtained there is a very strong and positive relationship between the quality of health services and the level of client satisfaction in the integrated clinic Health Polytechnics of health ministry Tanjungpurun (p : 0,000 ; a = 0,05 ; r = 0,850).

Keywords: client satisfaction, clinic health

Abstrak: Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpurun. Klinik Terpadu merupakan unit di Poltekkes Kemkes Tanjungpurun, yang berfungsi sebagai unsur penunjang proses pembelajaran bagi mahasiswa dan tempat penelitian bagi dosen. Untuk menunjang fungsi tersebut, klinik ini memberikan pelayanan jasa kesehatan kepada mahasiswa dan umum. Data tahun 2010 sampai 2012 angka kunjungan ke klinik meningkat, namun peningkatan tersebut relatif sedikit. Sementara hasil penelitian Saputri Reni (2009) tentang Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Klinik Terpadu sebagian besar persepsi masyarakat dalam kategori cukup (52,5%). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Jenis penelitian adalah *explanative survey*. Sampel penelitian sebanyak 63 orang diambil dengan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian didapatkan, pasien yang memanfaatkan pelayanan di Klinik Terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpurun sebagian besar adalah mahasiswa. Kepuasan pasien yang tertinggi adalah 'penjelasan tindakan yang harus dilakukan pasien setelah di tempat tinggal/ rumah'. Sementara kepuasan terendah adalah 'kecepatan petugas dalam memberikan pertolongan kepada pasien'. Hasil uji Spearman's rho didapat ada hubungan yang sangat kuat dan positif antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungpurun (p = 0,000 ; α = 0,05 ; r = 0,850).

Kata Kunci : Kualitas, Kepuasan, Pasien

Saat ini hampir semua produsen jasa meyakini pentingnya memenuhi kepuasan pelanggan pada segala aspek produk yang dijual ke pasar. Banyak lembaga konsultan

ternama di Amerika Serikat mempublikasikan hasil penelitiannya dengan "sinyal" yang sangat jelas bahwa kepuasan pelanggan dengan indeks kepuasan "tinggi" mengalami peningkatan

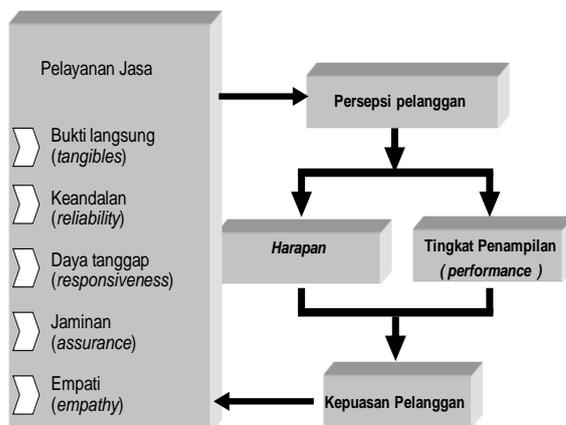
pertumbuhan penjualan dalam periode tertentu. Sebaliknya produk dengan level indeks kepuasan rendah, pertumbuhannya cenderung “minus”.

Salah satu kunci untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Parasuraman, et.al. dalam Kotler (2003), menyebutkan ada lima dimensi pokok kualitas jasa yakni 1) reliabilitas (*reliability*) 2) Daya tanggap (*responsiveness*) 3) Jaminan (*assurance*) 4) Empati (*empathy*) 5) Bukti fisik (*tangibles*).

Persepsi masyarakat terhadap suatu layanan, merupakan salah satu tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yang pada akhirnya akan membentuk kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya : 1) Hubungan antara klinik dengan para pelanggan menjadi harmonis. 2) Memberikan dasar yang baik bagi kunjungan ulang. 3) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi klinik. 4) Reputasi klinik menjadi baik dimata pelanggan dan keluarga. 5) Penghasilan klinik meningkat. Pada akhirnya semua itu akan berdampak positif bagi pendidikan mahasiswa Poltekkes Kemkes Tanjungkarang.

METODE

Kerangka Konsep Penelitian



Gambar 1 : Skema Kerangka Konsep

Pada penelitian ini (gambar 1) kepuasan pelanggan diukur berdasarkan persepsi pelanggan terhadap perbedaan antara harapan dan tingkat penampilan (*performance*) pelayanan Klinik Terpadu Poltekkes Kemkes Tanjungkarang. Pelayanan tersebut meliputi lima dimensi yakni bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Penelitian dilakukan pada bulan November 2013 dengan hipotesis ‘ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang’. Jenis penelitian ini adalah *explanative survey*. Sampel adalah sebagian pelanggan yang berkunjung ke Klinik Terpadu pada bulan November tahun 2013, berjumlah 63 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan alat pengumpulan data kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Gambaran Umum Tempat Penelitian

Klinik Terpadu merupakan salah satu unit yang ada di Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang yang didirikan pada tanggal 18 Februari 2008 dengan nama Balai Pengobatan Politeknik Kesehatan Tanjungkarang dan beralamat di Jalan Soekarno Hatta No. 1 Hajimena kecamatan Natar Lampung Selatan. Sejak tanggal 18 Maret 2013 Klinik Terpadu berdasarkan surat ijin penyelenggaraan klinik Nomor 503/1321.a/III.02/III/2013 berubah namanya menjadi Klinik Bunderan Sehat dengan kategori Klinik Pratama Rawat Inap.

Tujuan Klinik Terpadu adalah sebagai berikut:

- Memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum
- Memberikan pelayanan kesehatan kepada mahasiswa Politeknis Kesehatan Kemenkes Tanjungkarang
- Memberikan pelayanan kesehatan kepada peserta Askes (PNS dan keluarganya)

- d. Tempat penelitian bagi dosen poltekes kemenkes tanjungkarang
- e. Tempat kegiatan pembelajaran bagi mahasiswa Poltekes Kemenkes Tanjungkarang.

Jenis pelayanan yang dapat dilakukan dan tersedia adalah : pelayanan balai pengobatan, pelayanan KIA, pelayanan BP Gigi, pelayanan laboratorium, pelayanan ambulance.

2. Gambaran Umum Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah (orang)	Persentase (%)
STATUS		
Masyarakat	14	22,2
Mahasiswa	39	61,9
Pegawai Poltekes	10	15,9
JENIS KELAMIN		
Laki-Laki	29	46
Perempuan	34	54
USIA		
< 25 tahun	42	66,7
25– 45 tahun	9	14,3
>45 tahun	12	19

Tabel 1. Menunjukkan bahwa status responden sebagian besar adalah mahasiswa sebanyak 39 orang (61,9%), jenis kelamin sebagian besar adalah perempuan sebanyak 34 orang (54%) ; Usia sebagian besar kurang dari 25 tahun sebanyak 42 orang (66,67%).

3. Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Klinik Terpadu

Tabel 2. Kualitas Pelayanan Kesehatan Klinik Terpadu tahun 2013

Kualitas	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Tidak baik	9	14,3
Baik	36	57,1
Sangat baik	18	28,6
Jumlah	63	100

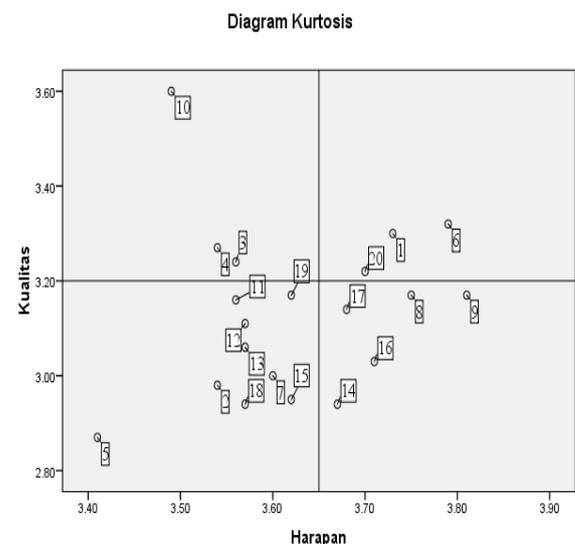
Dari tabel 2 dapat diinterpretasikan bahwa, sebagian besar pengunjung menilai kualitas pelayanan klinik adalah baik.

4. Kepuasan Pasien

Tabel 3. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Klinik Terpadu

Kepuasan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Tidak puas	48	76,2
Puas	6	9,5
Sangat puas	9	14,3
Jumlah	63	100

Kepuasan pasien seperti yang tertera pada tabel 3, diukur dari perbedaan antara harapan dan penampilan/ kualitas pelayanan Klinik Terpadu Poltekes Kemenkes Tanjungkarang. Adapun hasilnya sebagian besar tidak puas (48 orang ; 76,2%). Selengkapnya tertera pada diagram kurtosis.



Gambar 2. Diagram Kurtosis harapan dan kualitas pelayanan kesehatan Klinik Terpadu

Diagram kurtosis di atas di kelompokkan menjadi 4 kuadran yakni :

1. **Harapan tinggi, penampilan pelayanan kesehatan tinggi** . Termasuk dalam kuadran ini adalah kebersihan ruangan, kebersihan alat, dan petugas berusaha untuk membantu menyelesaikan keluhan pasien.

2. **Harapan tinggi, penampilan pelayanan kesehatan rendah.** Termasuk dalam kuadran ini adalah ketelitian petugas dalam melakukan tindakan, ketepatan petugas dalam memberikan tindakan, kecepatan petugas dalam memberikan pertolongan kepada pasien, keramahan sikap dan perilaku petugas selama memberikan layanan kepada pasien, tutur kata dan intonasi yang baik dari petugas.
3. **Penampilan pelayanan kesehatan tinggi, harapan rendah.** Termasuk dalam kuadran ini adalah kebersihan pakaian petugas, kerapian pakaian petugas, penjelasan tindakan yang harus dilakukan pasien setelah di tempat tinggal/ rumah.
4. **Penampilan pelayanan kesehatan rendah, harapan rendah.** Termasuk dalam kuadran ini adalah keindahan ruangan, kelengkapan identitas diri (keplek) petugas, penjelasan tindakan yang akan dilakukan petugas, kepercayaan pasien terhadap petugas dalam memegang teguh rahasia pasien, pemahaman petugas tentang kondisi pasien, petugas memberikan rasa aman kepada pasien, kecepatan petugas dalam menyelesaikan masalah yang timbul dari pasien, perhatian petugas dalam memahami kebutuhan pasien, perlakuan petugas dalam memberikan layanan kepada pasien tidak diskriminatif.

5. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan

Tabel 4. Tabulasi Silang kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Terpadu

Kualitas	Kepuasan			Total
	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
Tidak Baik	9	0	0	9
Baik	32	1	3	36
	88,89%	2,8%	8,3%	100%
Sangat Baik	7	5	6	18
	38,9%	27,8%	33,3%	100%
	48	6	9	63
	76,2%	9,5%	14,3%	100%

Spearman's rho : $p = 0,000$; $\alpha = 0,05$; $r = 0,850$

Pada tabel 4, diketahui kualitas tidak baik – pasien tidak puas berjumlah 9 orang (100%) . Kualitas baik – pasien puas berjumlah 32 orang (88,89%) . Kualitas sangat baik – pasien sangat puas berjumlah 48 orang (76,2%). Hasil Spearman's rho didapat hasil $p = 0,000$; $\alpha = 0,05$; $r = 0,850$. Dari data ini dapat diinterpretasi bahwa ada hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Terpadu Poltekes Kemenkes Tanjungkarang. Arah hubungan positif, semakin baik kualitas maka pasien semakin puas.

Pembahasan.

1. Gambaran Umum Responden

Hasil analisis pada status pasien yang memanfaatkan pelayanan Klinik Terpadu Poltekes Kemenkes Tanjungkarang berdasarkan 'status', sebagian besar mahasiswa (61,90%). sedangkan masyarakat umum sebanyak 14 orang (22,22%) dan pegawai Poltekes sendiri sebanyak 10 orang (15,87%).

Asumsi yang dapat diberikan untuk data di atas adalah Klinik Terpadu berlokasi di area kampus Poltekes Kemenkes Tanjungkarang sehingga pasien yang datang sebagian besar mahasiswa. Namun mengingat salah satu tujuan didirikan klinik adalah sebagai tempat kegiatan pembelajaran bagi mahasiswa dan penelitian bagi dosen, maka peningkatan jumlah pasien dan keberagaman kasus pasien sangat diperlukan. Untuk itu perlu perluasan kerjasama dengan berbagai unsur di area sekitar dan sosialisasi program-program yang diselenggarakan di klinik kepada masyarakat sekitar.

2. Persepsi pasien terhadap penampilan/ kualitas pelayanan Klinik Terpadu

Hasil analisis data menunjukkan, kualitas pelayanan yang diterima pasien sebagian besar mengatakan baik (57,1%). Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada pasien. Selain itu, kualitas adalah suatu keseluruhan ciri yang dimiliki suatu produk atau jasa yang bersifat dinamis dalam upaya memberikan pelayanan pelanggan.

Persepsi pada kualitas, tidak didasarkan pada produk jasa itu sendiri, tetapi pada citra atau reputasinya. Oleh karena itu, untuk membentuk pencitraan positif di masa datang, diperlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas yang didasarkan atas survey pelanggan, keluhan dan saran serta *lost customer analysis*.

3. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Klinik Terpadu

Pada penelitian ini didapat sebagian besar pasien adalah tidak puas terhadap pelayanan kesehatan Klinik Terpadu (48 orang ; 76,2%). Kepuasan adalah hasil pengukuran dari perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya. Sangatlah penting bagi Klinik Terpadu untuk mengukur dan meningkatkan kepuasan pasien. Mengukur kepuasan pasien dapat digunakan sebagai alat untuk 1) evaluasi kualitas pelayanan, 2) evaluasi terhadap konsultasi intervensi dan hubungan antara perilaku sehat dan sakit, 3) membuat keputusan administrative, 4) evaluasi efek dari perubahan organisasi pelayanan, 5) administrasi staff, 6) fungsi pemasaran, 7) formasi etik professional.

Berdasarkan hal tersebut Klinik Terpadu hendaknya secara bertahap dan berkesinambungan berusaha untuk meningkatkan pelayanannya sehingga kepuasan pasien dapat meningkat. Salah satu upaya adalah dengan menciptakan budaya kerja 'petugas cepat dalam memberikan pertolongan kepada pasien.

4. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Terpadu

Hasil tabulasi silang antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien menunjukkan terdapat kecenderungan semakin baik kualitas maka kepuasan pasien semakin puas. Hasil ini ditunjang dari Uji Spearman's Rho, yang menyebutkan ada hubungan yang sangat kuat dan positif antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Terpadu Poltekes Kemenkes Tanjungkarang.

Kepuasan pasien tergantung dari kualitas pelayanan kesehatan yang didapatnya. Ketidakpuasan pasien dapat diasumsikan sama dengan keluhan pasien terhadap pelayanan klinik. Dengan demikian Klinik Terpadu Poltekes Kemenkes Tanjungkarang harus meningkatkan pelayanan kepada pasien.

Hasil diagram kurtosis antara antara harapan dan kualitas/ penampilan pelayanana kesehatan didapat beberapa upaya yang harus dipertahankan dan ditingkatkan. Upaya yang harus di pertahankan adalah kebersihan ruangan, kebersihan alat, dan petugas berusaha untuk membantu menyelesaikan keluhan pasien. Sementara upaya yang harus ditingkatkan adalah ketelitian petugas dalam melakukan tindakan, ketepatan petugas dalam memberikan tindakan, kecepatan petugas dalam memberikan pertolongan kepada pasien, keramahan sikap dan perilaku petugas selama memberikan layanan kepada pasien, tutur kata dan intonasi yang baik dari petugas.

SIMPULAN

1. Pasien yang memanfaatkan pelayanan di Klinik Terpadu Poltekes Kemenkes Tanjungkarang sebagian besar adalah : berstatus mahasiswa (39 orang ; 61,90%); berjenis kelamin perempuan (34 orang ; 53,97%); berusia kurang dari 25 tahun (42 orang ; 66,67%).
2. Sebagian besar menilai kualitas pelayanan klinik adalah baik (36 orang ; 57,1%). Kualitas pelayanan yang tertinggi adalah 'penjelasan tindakan yang harus dilakukan pasien setelah di tempat tinggal / rumah'. Sementara persepsi terendah pada 'kelengkapan identitas diri petugas'.
3. Kepuasan pasien yang tertinggi adalah 'penjelasan tindakan yang harus dilakukan pasien setelah di tempat tinggal/ rumah'. Sementara kepuasan terendah adalah 'kecepatan petugas dalam memberikan pertolongan kepada pasien'.
4. Ada hubungan yang sangat kuat dan positif antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Terpadu Poltekes Kemenkes Tanjungkarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler Philip dan Nancy Lee. 2007. *Pemasaran di Sektor Publik*. Jakarta : Macanan Jaya Cemerlang.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Sevice, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.