

MUTU PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAAN PASIEN DI KLINIK TERPADU POLITEKNIK KESEHATAN SURAKARTA

Wiwik Setyaningsih¹⁾ Rita Benya Adriani²⁾

¹ Jurusan Terapi Wicara Politeknik Kesehatan Surakarta

² Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Surakarta

wiwikwonorejo@yahoo.com

ABSTRAK

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Selain memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan maka pelanggan juga mengharapkan adanya pelayanan yang bermutu. Tujuan penelitian untuk memperoleh gambaran mengenai mutu dan pelaksanaan pelayanan serta gambaran pelayanan terhadap pelayanan fasilitas dan petugas di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta. Jenis penelitian adalah deskriptif metode pendekatan cross sectional. Subyek penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta sebanyak 91 responden secara purposif sampling. Untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien menggunakan uji korelasi Spearman Rank. Hasil penelitian menunjukkan responden yang menyatakan mutu pelayanan sangat baik 60,44%, cukup baik 38,46% dan kurang baik 1,10%. Responden yang menyatakan sangat puas terhadap pelayanan petugas 39,59%, cukup puas 58,24% dan kurang puas 2,20%. Responden yang sangat puas terhadap pelayanan fasilitas 41,76%, cukup puas 57,14% dan kurang puas 1,10%. Hasil analisis korelasi rank Spearman diperoleh nilai r_s 0,064 dengan nilai signifikansi $0,544 > 0,05$ sehingga tidak ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta. Hasil analisis korelasi rank Spearman diperoleh nilai r_s 0,304 dengan nilai signifikansi $0,033 > 0,05$ sehingga dinyatakan ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan terhadap fasilitas di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta.

Kata kunci: mutu pelayanan, kepuasan

ABSTRACT

Measures of success of health services is determined by the level of satisfaction of the service recipient. Satisfaction of service recipients achieved if the recipient of the service receive services in accordance with the required and expected. In addition to acquiring services in accordance with the required and expected customer can also expect quality services. The aim of research to get a picture of the quality and execution of services as well as an overview of the services and facilities services officer at the Clinic of Integrated Health Polytechnic Surakarta. This type of research is a descriptive cross sectional method. Subyak study were all patients who visit the clinic Integrated Health Polytechnic Surakarta as many as 91 respondents purposive sampling. To determine the relationship between the quality of service satisfaction level pasien menggunakan Spearman Rank correlation test. The results showed

respondents stated that service quality is very good 60.44%, 38.46% is quite good and less good 1.10%. Respondents who expressed great satisfaction with the services officer 39.59%, 58.24% fairly satisfied and dissatisfied 2.20%. The respondents were very satisfied with the facilities pelayananan 41.76%, 57.14% fairly satisfied and dissatisfied 1.10%. Spearman rank correlation analysis results obtained by the value of r_s 0,064 with significant value $0,544 > 0,05$ so that there is no connection with the service quality of patient satisfaction with the service personnel at the Integrated Clinic Health Polytechnic Surakarta. Spearman correlation analysis r_{sk} values obtained with significant value $0,033$ $0,304 > 0,05$ so stated there is a relationship between the quality of service to the satisfaction of the facilities at the Integrated Clinic Health Polytechnic Surakarta.

Keywords: quality of service, satisfaction

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan terdiri dari pelayanan berobat jalan dan rawat inap. Pada pelayanan rawat inap, pasien kontrak lebih lama dengan fasilitas pelayanan kesehatan sesuai dengan penyakit yang diderita dan lamanya pengobatan. Sedangkan pelayanan rawat jalan, pasien kontak dengan fasilitas pelayanan kesehatan pada saat pengobatan rawat jalan tersebut diberikan.

Pelayanan kesehatan merupakan suatu sistem yang komponennya saling berhubungan, berkaitan dan saling mempengaruhi dalam mencapai suatu tujuan termasuk pelayanan keperawatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Dep Kes R.I., 1985). Pelayanan keperawatan berperan penting dalam penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan bermutu dan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan sehingga pelanggan akan merasa puas. Menurut Azwar (1994) bahwa mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan di satu pihak menimbulkan kepuasan pada setiap pasien serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai kode etik dan standar pelayanan profesional yang telah ditetapkan. Mutu pelayanan bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan adalah terkait pada dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran dalam berkomunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahantamahan petugas dalam melayani

pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita oleh pasien (Azwar,1994).

Pelayanan yang diberikan di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta diantaranya pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak, pelayanan pengobatan dan pelayanan fisioterapi. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Pengukuran kepuasan relatif mudah dikerjakan dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan Rumah Sakit dalam segi kepuasan pasien (Sabarguna, 2004).

Munculnya berbagai bentuk persaingan dalam memberikan pelayanan di masyarakat baik yang diberikan oleh lembaga pemerintah maupun swasta, dan instansi lain penyelenggara pelayanan di masyarakat merupakan beban berat bagi Politeknik Kesehatan Surakarta untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan di klinik terpadu tersebut.

Tujuan penelitian untuk mengetahui mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta.

2. PELAKSANAAN

- a. Lokasi dan Waktu Penelitian
Penelitian dilakukan di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta pada bulan September – Oktober 2009.
- b. Populasi dan Sampel
Subyek penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta pada bulan September – Oktober 2009 sebanyak 91 responden.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif metode kuantitatif. Pendekatan yang digunakan adalah secara cross sectional yaitu pengambilan data dilakukan hanya sewaktu saja pada satu periode tertentu selama penelitian dilakukan (Notoatmodjo, 2005).

Penelitian merupakan penelitian korelasi prospektif yaitu menganalisis hubungan antara kepuasan pasien dengan pelaksanaan pelayanan yang diberikan.

Variabel bebas yaitu mutu pelayanan di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta. Variabel terikat yaitu kepuasan pasien.

Penilaian menggunakan kuesioner. Pernyataan kepuasan sebanyak 37 pernyataan yang terdiri dari 17 pernyataan untuk pelayanan petugas dan 20 pernyataan untuk pelayanan fasilitas. Penilaian variabel kepuasan menggunakan skala lima tingkat dari Likert yang terdiri dari sangat puas, puas, kurang puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Hasil kepuasan dikategorikan sebagai berikut :

- Skor 76 – 100% : sangat puas
- Skor 51 – 75% : puas
- Skor 26 – 50% : tidak puas
- Skor 0 – 25% : sangat tidak puas

Uji coba alat ukur tersebut yang digunakan dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas terhadap alat ukur tingkat kepuasan dan mutu pelayanan digunakan untuk seleksi item dengan menggunakan uji korelasi *product moment*. Nilai uji korelasi *product moment* lebih besar atau sama dengan 0,30. Uji realibilitas menggunakan teknik *alpha cronbach* lebih besar dari 0,60 (Azwar, 2000). Apabila hasil uji realibilitas *alpha cronbach* lebih besar dari 0,60 artinya alat ukur penelitian reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian (Adi, 2006).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Gambaran umum responden yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut:

Hasil penyebaran kuesioner yang telah dilakukan sebagai berikut:

Tabel 1. Respon Rate Responden

Keterangan	Jumlah (eksemplar)	Persentase (%)
Kuesioner yang diserahkan	100	100
Kuesioner yang tidak kembali	9	9
Kuesioner yang dianalisis	91	91

Data responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	30	33,0
Perempuan	61	67,0
Jumlah	91	100

Data responden berdasarkan umur sebagai berikut:

Tabel 3. Umur Responden

Umur Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
< 20 tahun	25	27,4
21 – 30 tahun	25	38,5
>30 tahun	31	34,1
Jumlah	91	100

Data responden berdasarkan pendidikan sebagai berikut:

Tabel 4. Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Sederajat SD/SLTP	34	37,3
Sederajat SLTA	38	41,8
Sederajat D-I	2	2,2
Sederajat D-II	11	12,1
Sederajat D-IV/S-1	6	6,6
Jumlah	91	100

Data responden berdasarkan pekerjaan sebagai berikut:

Tabel 5. Pekerjaan Responden

Pekerjaan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
PNS/PTT	5	5,5
Non PNS	86	94,5
Jumlah	91	100

Data tingkat kepuasan responden terhadap mutu pelayanan sebagai berikut:

Tabel 6. Mutu Pelayanan

Tingkat mutu pelayanan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Sangat bermutu	55	60,44
Cukup bermutu	35	38,46
Kurang bermutu	1	1,10
Jumlah	91	100

Data tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan petugas sebagai berikut:

Tabel 7. Kepuasan terhadap Pelayanan Petugas

Tingkat kepuasan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Sangat puas	36	39,56
Cukup puas	53	58,24
Kurang puas	2	2,20
Jumlah	91	100

Data tingkat kepuasan responden terhadap fasilitas sebagai berikut:

Tabel 8. Kepuasan terhadap Fasilitas

Tingkat kepuasan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Sangat puas	38	41,76
Cukup puas	52	57,14
Kurang puas	1	1,10
Jumlah	91	100

B. Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas

Dari hasil kuesioner mengenai tingkat kepuasan terhadap pelayanan petugas dapat diketahui bahwa responden yang sangat puas sebanyak 36 orang (39,56%), responden yang cukup puas 53 orang (58,24%) dan kurang puas 2 orang (2,20%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada tingkatan cukup puas.

Menurut Lupiyoadi (2001) salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan dalam memberikan layanan bermutu kepada para pelanggannya akan berakibat pada pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan profit perusahaan tersebut. Konsekuensi atas pendekatan kualitas pelayanan suatu produk jasa memiliki esensi penting bagi strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan

dalam menghadapi persaingan. Pelayanan merupakan alat utama bagi perusahaan guna memenangkan persaingan dengan perusahaan jasa yang lain; dengan semakin baik pelayanan maka konsumen atau pelanggan pasti berusaha untuk menggunakan jasa dari perusahaan.

Hasil analisis hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan terhadap pelayanan petugas dengan nilai signifikansi $0,544 > 0,05$ sehingga dinyatakan tidak ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta. Hal ini dimungkinkan responden sebagian besar sudah merasa puas pada pelayanan yang diberikan oleh petugas di Klinik Terpadu, namun pelayanan petugas tetap harus lebih ditingkatkan lagi terutama dalam hal jam buka pelayanan klinik dan kesiapan petugas dalam melayani pasien. Hal ini juga sesuai dengan tarif atau biaya yang dikeluarkan oleh pasien di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta. Selain itu responden juga mengusulkan untuk menambah jenis pelayanan yang ada di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta diantaranya pelayanan oleh dokter gigi, pelayanan oleh dokter anak dan pelayanan oleh dokter spesialis.

C. Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap fasilitas mutu pelayanan

Dari hasil tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas bahwa responden yang sangat puas sebanyak 38 orang (41,76%), responden yang cukup puas 52 orang (57,14%) dan kurang puas 1 orang (1,10%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cukup puas.

Hasil analisis mutu pelayanan terhadap kepuasan dengan pelayanan fasilitas menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan pasien dengan kepuasan pelayanan kesehatan fasilitas dengan dengan nilai signifikansi $0,033 > 0,05$ sehingga dinyatakan ada hubungan antara mutu pelayanan pasien dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan fasilitas di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta, sehingga masih perlu ditingkatkan lagi fasilitas dari Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan terhadap fasilitas maka salah satu hal yang dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan prima (*service excellent*) kepada pasien. Menurut Tjiptono (2005) menyatakan bahwa perwujudan kualitas pelayanan yang didambakan oleh setiap konsumen atau pelanggan adalah :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan kualitas pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat.
2. Membuat pelayanan yang wajar tanpa gerutu, sindiran maupun ungkapan kata yang lain yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu dengan alasan untuk dinas atau kesejahteraan.
3. Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang.

Pemberian kualitas pelayanan membutuhkan interaksi yang baik antara petugas atau pemberi pelayanan dengan pelanggan. Apabila pemberi layanan memberikan pelayanan dengan cara dan hasil yang baik maka akan menimbulkan kesan yang baik pula. Pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Unsur-unsur pokok dalam memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan adalah sebagai berikut (Tjiptono, 2005):

1. Kecepatan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pengguna jasa atau pasien.
2. Ketepatan waktu yang digunakan untuk melayani pasien apakah sesuai sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
3. Keramahan dari pemberi pelayanan yaitu para pegawai kepada semua pengguna jasa yaitu pasien.
4. Kenyamanan para pemberi pelayanan yaitu para pegawai dapat memberikan rasa nyaman kepada para pengunjung yaitu pasien.

Komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, artinya pelayanan atau jasa menjadi tidak bagus atau tidak memuaskan lagi bila ada komponen yang kurang. Untuk mencapai tingkat pelayanan yang optimal, setiap karyawan harus memiliki

ketrampilan tertentu diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemen maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik bisa memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional. Dengan demikian upaya mencapai tingkat pelayanan yang optimal bukanlah pekerjaan yang mudah akan tetapi bila hal tersebut dilakukan maka perusahaan akan meraih manfaat besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar.

Kualitas pelayanan berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati pelayanan yang diberikan sehingga mereka berhak untuk menentukan kualitasnya. Jadi perusahaan yang bersangkutan (klinik terpadu) hendaklah berusaha untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Pihak pemberi layanan seharusnya memahami dengan baik kebutuhan pelanggannya. Hal ini akan membuat pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

- a. Tidak ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta
- b. Ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan terhadap fasilitas di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta

Saran

- a. Perlunya peningkatan pelayanan petugas misalnya kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan pengambilan obat yang tidak terlalu lama, ketepatan dalam jam buka klinik.
- b. Fasilitas yang ada tetap dipertahankan dan ditingkatkan baik fasilitas yang bersifat medis maupun non medis misalnya ruang tunggu yang ber AC, penambahan jumlah tempat sampah di ruangan, tempat parkir yang nya-

man, penambahan tempat duduk bagi pasien, kebersihan ruangan, jam buka klinik sampai dengan hari sabtu.

REFERENSI

- Adi PD, 2006. *Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Minat Memanfaatkan Kembali Unit Pelaksana Teknis Dinas Balai Pengembangan Ketrampilan Khusus Tenaga Kesehatan Dinas Kesehatan Bali*, Tesis. MMPK UGM.
- Azwar, A., 1994. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yayasan Penerbitan IDI, Jakarta.
- Arjatmo Tjokronegoro, 1999. *Metodologi Penelitian Kedokteran*. Cetakan III. Penerbit Fakultas Kedokteran UI, Jakarta.
- Bart Smet, 1994. *Psikologi Kesehatan*, Grasindo, Jakarta.
- Bimo Walgito, 2001. *Psikologi Sosial*. Edisi II Cetakan III, Andi Offset Yogyakarta.
- Brody, D.S, Miller, S.M., Lerman C.E., Smith D.G, Lazaro, C.G., Blum, M.J., 1989. *The Relationship Between Patients Satisfaction With Their Physicians And Perception About Interventions They Desired Dan Received*. Journal Medical Care, Vol 27., no. 11 hal. 1027 – 1045.
- Dharmmesta, B.S dan Handoko, 1987. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*, Liberty, Yogyakarta.
- Dep.Kes.RI, 1994. *Prosedur Perawatan Dasar, cetakan V Direktorat RSU dan Pendidikan Direktorat Jenderal Pelayanan Medik Dep. Kes. RI*
- Dep. Kes. RI, 1997. *Instrumen Evaluasi Penerapan Standar Asuhan Keperawatan di RS*, cetakan III, Direktorat Jendral Pelayanan Medis Direktorat RSU dan Pendidikan RI
- Lupiyoadi, R., 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba, Jakarta
- Molachele, 1993. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap di RSU Fatmawati Jakarta*, Tesis, UI, Jakarta.
- Nasir, Mohammad, 1988. *Metode Penelitian*, cetakan III, Ghalia Jakarta
- Soekijo Notoatmojo, 1993. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta Jakarta.
- Sugiyono, 1999. *Statistik Untuk Penelitian*. Cetakan ke II, Alfabeta, Bandung.
- Sule E., 2002. *Keterkaitan Antara Kepuasan Kerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan dengan Kinerja Perusahaan*, Jurnal Akuntansi.
- Supranto, J., 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Yandrizal, 2001. *Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan di Bapelkes Daerah Provinsi Bengkulu*, Tesis. MMPK UGM Yogyakarta.

-oo0oo-