

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN PADA KLINIK HC PEDURUNGAN

Dian Sibar Oktaningtyas

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia (STIEPARI) Semarang

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik adalah sejauh mana sebuah fasilitas umum (publik) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Klinik HC Pedurungan sebagai salah satu contoh untuk pengembangan informasi teknologi sistem, sehingga antrian di rumah sakit akan menjadi jauh lebih pendek, dengan kehadiran Klinik HC Pedurungan sangat memberikan pelayanan kesehatan prima kepada pasien, Lantaran di klinik tersebut tersedia dokter umum, dokter gigi, perawat, bidan dan pelayanan obat serta laboratorium. Sehingga prajurit dan keluarganya bisa mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik. Kualitas pelayanan publik di Indonesia terutama di bidang kesehatan sudah cukup berjalan dengan baik walaupun masih banyak kabar yang menyebutkan bahwa masyarakat masih saja belum merasa puas atas pelayanan publik di bidang kesehatan yang diberikan oleh salah satu instansi kesehatan di Indonesia. Pelayanan ini dikeluhkan oleh masyarakat pengguna layanan kesehatan banyak asumsi yang menyebutkan bahwa mereka merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima terutama di klinik-klinik kesehatan.

Kata kunci: kepuasan pengguna, pelayanan kesehatan, klinik

ABSTRACT

The quality of public services is the extent to which a public facility (public) in providing services to the general public. Quality of service is the service provided to customers in accordance with service standards that have been standardized as guidelines in providing services. HC Pedurungan Clinic as one example for the development of information technology systems, so the queues at the hospital will be much shorter, with the presence of the HC Pedurungan Clinic providing excellent health services to patients, because in the clinic available general practitioners, dentists, nurses, midwives and drug services as well as laboratories. So that soldiers and their families can get good health services. The quality of public services in Indonesia, especially in the health sector, has been quite well, although there is still a lot of news stating that the public is still not satisfied with the public services in the health sector provided by one of the health agencies in Indonesia. This service is complained by people who use health services. Many assumptions state that they feel less satisfied with the quality of service they receive, especially in health clinics.

Keywords: user satisfaction, health services, clinics

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik adalah sejauh mana sebuah fasilitas umum (publik) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Klinik HC Pedurungan sebagai salah satu contoh untuk pengembangan informasi teknologi sistem, sehingga antrian di rumah sakit akan menjadi jauh lebih pendek, dengan kehadiran Klinik HC Pedurungan sangat memberikan pelayanan kesehatan prima kepada pasien, Lantaran di klinik tersebut tersedia dokter umum, dokter gigi, perawat, bidan dan pelayanan obat serta laboratorium. Sehingga prajurit dan keluarganya bisa mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik.

Kualitas pelayanan publik di Indonesia terutama di bidang kesehatan sudah cukup berjalan dengan baik walaupun masih banyak kabar yang menyebutkan bahwa masyarakat masih saja belum merasa puas atas pelayanan publik di bidang kesehatan yang diberikan oleh salah satu instansi kesehatan di Indonesia. Pelayanan ini dikeluhkan oleh masyarakat pengguna layanan kesehatan banyak asumsi yang menyebutkan bahwa mereka merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima terutama di klinik-klinik kesehatan.

Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya perhatian dari pemerintah dalam upaya penerapan kebijakan di bidang kesehatan terutama dalam pelayanan pasien Kesehatan. Padahal dalam pelayanannya harus mengutamakan kepuasan dari pengguna layanan tersebut. Kepuasan publik dalam mendapatkan pelayanan yang optimal merupakan faktor utama dalam menentukan baik atau buruknya kebijakan yang dijalankan oleh pemerintah.

Pada tingkat implementasi kebijakan, masih terjadi kesenjangan antara tujuan program dengan operasionalisasinya kapasitas yang seharusnya menjadi prasyarat untuk merencanakan dan mengimplementasikan program – program pelayanan kesehatan masih lemah. Hal ini terjadi karena pola pikir dalam pelayanan kesehatan belum berubah dan kemampuan menggali potensi lokal masih lemah. Sebagai badan hukum publik yang telah beroperasi lebih dari dua tahun mengelola program jaminan

kesehatan masyarakat Indonesia, klinik-klinik kesehatan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pesertanya. Salah satunya melalui peningkatan kualitas layanan fasilitas kesehatan yang seperti halnya klinik HC Pedurungan.

KAJIAN TEORI

Klinik

Rumusan teori Kerlinger (1995) lebih komprehensif, menurut dia suatu teori adalah serangkaian konstruk (konsep), definisi dan proposisi yang saling terkait, memberikan pandangan yang sistematis tentang fenomena – fenomena dengan cara menunjukkan hubungan antara variabel dan ditujukan untuk menjelaskan dan memprediksi fenomena – fenomena.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyanggah arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Menurut Tjiptono (2011), kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan (2006) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan

lingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang dan jasa, puas dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan (Boediono, 2003).

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat sebagai suatu kewajiban negara terhadap warganya.

Pelayanan

Menurut Warella dalam Harbani Pasolong (2014), pelayanan pada dasarnya sebagai suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha. Menurut Tjipto (2005) dalam Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang dipersepsikan/dirasakan. Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman dalam Harbani Pasolong (2014:134) menyebutkan salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Kepuasan Publik

Menurut kotler, Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka publik tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka publik akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka publik akan amat puas atau senang.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul dingkan antara kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke puskesmas yang

sama. Konsumen yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal. Berupa promosi dari mulut ke mulut bagi calon konsumen yang lain, yang diharapkan sangat positif bagi puskesmas.

Menurut Supranto (2006) dalam Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya. Kepuasan merupakan pengalaman konsumen yang akan mengendap di dalam ingatan konsumen, dan mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian ulang produk yang sama.

Kepuasan Pasien

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan.

Menurut Yamit (2002), kepuasan pelanggan adalah hasil (outcome) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Sedangkan Pohan (2007) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pendapat lain dari Endang (2010) bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan uraian dari beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu suatu penelitian yang ditujukan atau dimaksudkan untuk mengamati dan menganalisis secara cermat, dan menggambarkan suatu fenomena tertentu dengan memberi

gambaran kepuasan pengguna terhadap pelayanan kesehatan pengguna Pasien di Klinik HC Pedurungan, dalam penelitian ini yang diteliti pengalaman manusia melalui deskripsi dari orang yang menjadi partisipan penelitian, sehingga peneliti dapat memahami pengalaman partisipan.

Data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka (Moleong, 2007). Rancangan atau desain penelitian adalah sesuatu yang sangat penting dalam penelitian, yang memungkinkan pemaksimalan kontrol beberapa faktor yang bisa mempengaruhi akurasi suatu hasil (Nursalam: 2008).

HASIL PENELITIAN

Ada jenis kategori penyakit tertentu yang harus ditangani di PPK-I (dalam hal ini berarti si pasien tidak bisa memaksa PPK-I untuk mengeluarkan surat rujukan) jika hal ini dilanggar maka pihak BPJS akan memberikan teguran kepada Klinik HC Pedurungan tersebut. Peserta BPJS, berobat harus sesuai faskes yang sudah dipilih (kendala ini yang sampai saat ini belum ada solusi di Klinik HC Pedurungan) karena Klinik HC Pedurungan masih sering menjumpai pasien yang berkunjung sementara pasien tersebut tidak terdaftar sebagai peserta di faskes Klinik HC Pedurungan. Klinik HC Pedurungan dalam memberikan surat rujukan kepada pasien juga dibatasi wilayahnya sesuai yang sudah ditunjuk oleh BPJS.

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di Klinik HC Pedurungan sudah banyak melakukan pembenahan yang dilaksanakan, diantaranya : Ruang Poli gigi serta Unit Dentalnya, Gudang Penyimpanan Obat, Ruang farmasi, Ruang IGD, Ruang kebidanan dan obygen Setnya, serta 1 unit Mobil Ambulance. Saat ini Klinik HC Pedurungan memiliki 3 Dokter Umum, 1 Dokter BPJS, 1 Bidan dan 1 Apoteker. Klinik HC Pedurungan dalam menyelenggarakan prolansis (pemeriksaan gula darah) menjalin kerjasama dengan laborat Sarana Medika.

Kepuasan Pengguna Berdasarkan Dimensi Reliability (Kehandalan)

Dimensi kehandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apa pun dalam penyampaian jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Sebuah Klinik HC Pedurungandikatakan handal kalau proses penerimaan pengguna dilakukan dengan

cepat dan prosedur pengadministrasian yang tidak berbelit-belit, tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan secara cepat dan tepat (Supranto, 2011).

Kepuasan Pengguna Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan. Klinik HC Pedurungan dikatakan memiliki daya tanggap apabila petugas selalu siap setiap saat untuk membantu pengguna pemberian informasi yang jelas kepada pengguna, system pelayanan yang tidak berbelit-belit dan cepat tanggap terhadap keluhan pengguna (Supranto: 2002).

Dimensi *responsiveness* pelayanan Pasien Klinik HC Pedurungan dalam penelitian ini ditunjukkan oleh ketanggapan dokter yang ramah dan baik, kejelasan dalam pemberian informasi, ketanggapan petugas. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat, dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah dari pelanggan. Menurut penelitian Grey dan Ganey diketahui bahwa kepekaan terhadap pengguna merupakan kunci bagi pengguna dalam menentukan pilihan tempat pelayanan. Pengguna akan memilih tempat pelayanan yang mempunyai staf yang peka terhadap masalah pengguna, tanggap, terampil, dan mampu memberikan informasi secara terperinci.

Indikator Kepuasan Pasien

Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Reability / kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dimensi kehandalan /*reliability* dari pelayanan yang diberikan dalam bentuk kecepatan, keakuratan dan memuaskan yang berdampak pada tingkat kepuasan mereka. Beberapa hal yang dijadikan indikator pertanyaan tentang Dimensi *Reliability*/ keandalan terdiri daripertanyaan yang berisi tentang prosedur penerimaan dengan memberikan pelayanan terhadap pengguna secara cepat, kunjungan dokter dan perawatan yang dijalankan apakah tepat waktu, informasi penyakit, petugas siap melayani setiap saat, reaksi perawat terhadap keluhan pengguna. Penerimaan pengguna yang masuk klinik diterima dengan baik, dan langsung ditangani.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Adapun simpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut : Dimensi *reliability* (kehandalan) pada aspek pelayanan dokter dan petugas kesehatan dilakukan dengan cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan. Semua informan mengungkapkan kesan terhadap komunikasi dokter yang baik ramah terhadap pengguna dan mau meluangkan waktu demi kesehatan Pasien di Klinik HC Pedurungan. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dokter dan perawat memberikan reaksi yang cepat tanggap sehingga tidak harus menunggu lama untuk diperiksa, serta pelayanan yang diberikan sesuai dengan keluhan dan harapan para pasien klinik HC Pedurungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz, 2012. Analisis Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Keperawatan Prima Di Rsup Dr. M. Djamil Padang Tahun 2012. Skripsi, Universitas Andalas.
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara; Jakarta
- Azwar, 2000. *Reabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara; Jakarta
- Azwar, 2000. *Reabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Depkes RI, 2004. *Rencana Strategi Departemen Kesehatan*. Jakarta: Depkes RI
- Depkes RI, 2010. *Indikator Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI
- Depkes RI, 2014. *Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Depkes RI
- Semarang: Rekam medic Klinik HC Pedurungan.
- Khasanah, Imroatul dan Octarina Dina Pertiwi, 2010. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang*” Jurnal Jurusan Managemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. (2007). *Principle of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Administrasi*, Cetakan Dua Puluh, Bandung, Alfabeta
- Morissan, 2014, *Metode Penelitian Survei*, Cetakan kedua, Jakarta, Kencana
- Pasolong Harbani, 2014, *Teori Administrasi Publik*, Cetakan Keenam, Bandung, Alfabet
- Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, ALFABETA, cet ke-6, 2014, hal 132

- Sugiyono, Metode Penelitian Administrasi, ALFABETA, cet ke-20, 2012, hal 90
Kepmen PAN nomor 81 tahun 1993
- Depkes RI, 2004. Rencana Strategi Departemen Kesehatan. Jakarta:
- Depkes RI Depkes RI, 2010. Indikator Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI
- Depkes RI, 2014. Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Depkes RI
- Junadi P. Survey Kepuasan Respondendi Rumah Sakit. Jakarta: Seminar RSPAD
- Gatot Subroto; 1991 Keperawatan RSUD Ungaran, 2014. Laporan Kegiatan RSUD
Ungaran. Semarang:Rekam medic RSUD Ungaran.
- Khasanah, Imroatul dan Octarina Dina Pertiwi, 2010. “Analisis Pengaruh Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St.Elisabeth Semarang” Jurnal
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Kotler,P. dan Amstrong, G. (2007). Principle of Marketing. New Jersey: Prentice Hall
International Inc. 119 120
- Kurniati 2013. Kepuasan RespondenRawat Inap Lontara Kelas Iii Terhadap
Pelayanan KesehatanDi Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar. Skripsi,
Universitas Hasanudin
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran jasa. Jakarta :Salemba
- Mirah Ayu Putri Trarintya 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Dan Word Of Mouth(Studi Kasus RespondenPegguna Di Wing Amerta Rsup
Sanglah Denpasar). Tesis. Denpasar. Universitas Udayana
- Moenir, 2006. “Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia”.Jakarta : Bumi Aksara
- Moelong, 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
Offset
- Mukti, Ali ghufron, 2007. Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan.
Yogyakarta: PT Karya Husada
- Mukti Nursalam. (2001). Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam praktek
keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika. Purwoastuti, Endang dan
Elisabeth
- Siwi Walyani, 2015. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Yogyakarta:Pustaka
Baru Press.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka
Belajar
- Republik Indonesia. 2004. Undang-undang RI Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem
Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Kementrian kesehatan 121
- Republik Indonesia, 2011. Undang-undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan
Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta: Kementrian kesehatan
- Republik Indonesia, 2014. PeraturanMenteri Kesehatan Republik Indonesia No 28
tahun 2014. Jakarta: kementrian Kesehatan.

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah, 2013. Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis
Disertasi: Himpunan Jurnal penelitian. Yogyakarta: Andi offset.

Sugiyono.2010.Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan
R&D.Bandung: PT. Alfabeta

Suharsimi Arikunto, 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta:
PT.Asdi Mahasatya