

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF CHILD CIRCUMCISION SERVICES AT dr
WAWAN CLINIC**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KHITAN ANAK PEREMPUAN DI
KLINIK DR.WAWAN**

Andra fristasya¹⁾, Agus Salim²⁾

¹²⁾ Universitas Awal Bros

e-mail : andrafristasya042000@gmail.com

ABSTRACT

Satisfaction there is very related to the expected services and the reality of the services that have been provided by The Khitan Anak Perempuan Clinic dr. Wawan. Satisfaction will be fulfilled if the services provided are felt to have been in accordance with the expectations of patients this study aims to find out the picture of patient satisfaction with the services of Khitan Anak Perempuan Clinic dr. Wawan. This type of research is quantitative using questionnaires. The study respondents were patients who received services at Khitan Ank Perempuan Clinic dr. Wawan research results get a total of 50 respondents. The results of the analysis fall into the category of very good or very satisfied. The conclusion of this study is the level of patient satisfaction with the services of The Khitan Anak Perempuan Clinic dr. Wawan.

Keyword : *Circumcision, Service, clinic*

ABSTRAK

Kepuasan sangat berkaitan dengan pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang telah diberikan Klinik Khitan Anak Perempuan dr.Wawan. Kepuasan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan dirasakan telah sesuai dengan harapan pasien penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan Klinik Khitan Anak Perempuan dr.Wawan. Jenis penelitian ini ialah kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Responden penelitian ialah pasien yang mendapatkan pelayanan di Klinik Khitan Ank Perempuan dr.Wawan hasil penelitian mendapatkan total 50 responden. Hasil analisis termasuk dalam kategori sangat baik atau sangat puas. Simpulan penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Klinik Khitan Anak Perempuan dr.Wawan.

Kata Kunci : Khitanan, Pelayanan, Klinik

PENDAHULUAN

Khitan adalah memotong sebagian dari organ kelamin, ada yang hanya pembuangan sebagian klenit atau memotong bibir vagina. Dalam bahasa Arab disebut khifadh yang artinya memotong ujung vagina dan dikatakan juga khafdh al-banat menurunkan kepekaan kelamin anak perempuan, bearti kepekaan alat kelaminnya tidak terlalu tinggi, sehingga kekuatan seksual dimasa remaja dapat terkendalikan.

Adanya peraturan kementerian Kesehatan khitan perempuan ini bertujuan untuk melindungi perempuan dari khitan ilegal yang membahayakan jiwa dan system reproduksinya. Peraturan menteri Kesehatan tersebut melegitimasi praktik perusakan alat kelamin perempuan hingga pada mutilasi atau pemotong alat kelamin yang dikenal selama inidengan istilah khitan perempuan. (Agus Hermanto,2019)

Oleh karena itu di klinik dr Wawan mengadakan khitan anak perempuan dan untuk itu para orang tua melihat kepuasan

khitan anak perempuan pada anaknya, maka dari itu di adakannya kualitas pelayanan bagi orang tua

untuk klinik dr Wawan pada saat khitanan berlangsung.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Priyanto Budi, Arif Hendra Kusuma,2021) menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien klinik khitanan paramedika Bandung.

METODE

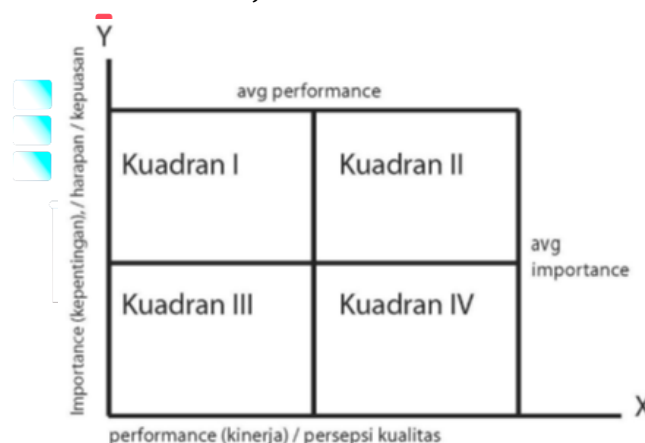
Penelitian ini menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA), Santoso dan Azwar (2015) menyatakan bahwa IPA merupakan Teknik yang digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut dari produk yang paling dibutuhkan dari adanya sebuah pengembangan berdasarkan sudut pandang pengguna produk.

Tujuan penelitian ini adalah deskriptif, penelitian ini menggambarkan presepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan khitan anak perempuan diklinik dr Wawan dan menggambarkan indikator Goggleform kuesioner yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan khitan anak perempuan diklinik dr Wawan berdasarkan pendapat pengguna. (Purnama, Nursyahbani. 2006)

Penelitian tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa sangat erat kaitannya dengan atribut-atribut layanan yang diberikan kepada pelanggan. Atribut layanan yang diterimapelanggan merupakan tolak ukur kepuasan terhadap kinerja perusahaan. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan terus menjalin bisnis dengan perusahaan tersebut. Namun kebutuhan pelanggan merasa tidak puas dan akan berpaling kepada perusahaan lain yang bias memberikan kepuasan. (Endang Sri Lestari,2011)

Waktu pelaksanaan penelitian Goggleform kuesioner. “Google formulir kuesioner layanan dari Google yang memungkinkan anda untuk membuat survey, tanya jawab dengan fitur formulir online bisa disesuaikan dengan kebutuhan”

IPA diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1997 terdokumentasi dengan baik serta telah mampu menunjukkan kemampuan untuk menyediakan solusi manajerial dengan informasi yang berharga untuk pengukuran kepuasan dan alokasi sumber daya yang efisien didalam format yang sesuai, metode ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant analysis. IPA terdiri dari empat kuadran ditunjukkan oleh

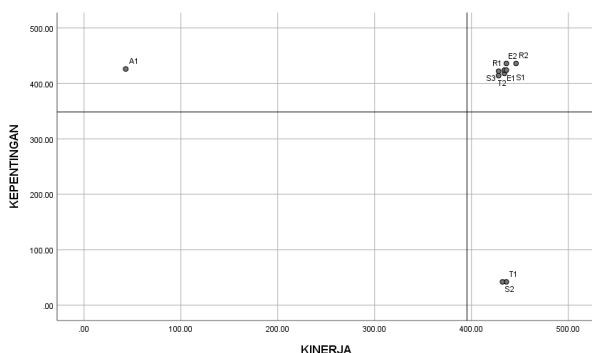


1. Kuadran I (High Importance/Low Performance) biasa disebut concentrate here. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini mempresentasikan hal-hal penting namun kualitasnya rendah, sehingga harus ditingkatkan dan merupakan prioritas tertinggi yang perlu dilakukan oleh perusahaan
2. Kuadran II (High Importance/High Performance) biasa disebut dengan Keep Up The Good Work. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini

- mempresentasikan hal-hal penting dan kualitasnya tinggi. Atribut-atribut inilah yang menjadi kekuatan, pilar, dan kebanggaan perusahaan
3. Kuadran III (Low Importance/Low Performance) biasa disebut low priority. Atribut-atribut dalam kuadran ini mempresentasikan hal-hal yang kurang penting dan berkualitas rendah.
 4. Kuadran IV (Low importance/High Performance) biasa disebut possible overkill. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini mempresentasikan hal-hal yang kurang penting dan berkualitas tinggi. Manajemen tidak perlu mengambil Tindakan lebih lanjut terhadap indikator yang berbeda pada kuadran ini. (Nia Budi Puspitasari, Hery Suliantoro, Laila khusumawardhani. 2010)

Klinik khitan anak perempuan dr.Wawan terletak di Rumah Khitan Dokter Wawan sebelah dealer honda capella Jalan Abadi Pertokoan Alfa Residence No.02 Kel. Tobek godang, Delima, ec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28291.

HASIL DAN PEMBAHASAN



Nilai X dan Y merupakan nilai rata-rata dari 50 responden yakni para orang tua dari hasil penilaian terhadap atribut tingkat kinerja (X) dan atribut tingkat kepentingan (Y). Nilai X didapat dari hasil penilaian tingkat kinerja (X) dibagi dengan 50 responden, begitu juga dengan nilai Y didapat dari hasil penilaian tingkat kepentingan (Y) dibagi dengan 50 responden.

Keterangan :

- Kuadran I (prioritas utama)

Menunjukkan bahwa terlihat pada atribut-atribut yang berada di kuadran mendapatkan prioritas untuk ditangani terlebih dahulu. Atribut yang ada pada kuadran I ini yang dinilai sangat penting oleh para orang tua, tetapi masih kurang memuaskan, berikut adalah atribut-atribut yang masuk kedalam kuadran I, yaitu:

1. Dokter mempunyai kemampuan dalam pengetahuan dan menetapkan diagnose penyakit anda cukup baik, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan

- Kuadran II (pertahankan kinerja)

Atribut atau indikator yang ada pada kuadran II ini harus bisa dipertahankan karena telah berhasil dilaksanakan, Adapun indikator yang terdapat pada

kuadan II ini adalah sebagai berikut :

1. Klinik memiliki ruang tunggu yang cukup dan nyaman
2. Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien
3. Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar konsultasi
4. Dokter memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan
5. Dokter menerangkan tindakan yang akan dilakukan
6. Dokter bersedia menanggapi keluhan pasien
7. Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur

Bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya

- Kuadran III (Prioritas rendah)
Wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kinerjanya juga relatif rendah. Peningkatan indikator yang termasuk kedalam kuadran ini dapat dipertimbangkan Kembali karena berpengaruh juga terhadap kepuasan pengunjung
- Kuadran IV (Berlebihan)
Wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relative rendah dan dirasakan oleh pengunjung terlalu berlebihan, indikator-indikator yang termasuk kedalam kuadran ini yaitu :

1. Bangunan Klinik terlihat indah dan bersih
2. Tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengumpulan, pengolahan dan Analisa data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan Atribut-atribut yang termasuk kategori keunggulan dan harus dipertahankan kinerja kualitas pelayanan dalam melakukan khitan anak perempuan antara lain: Klinik mempunyai ruang tunggu yang bersih dan indah, dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien, dokter memberikan penjelasan kepada pasien sebelum tindakan akan dilakukan kepada pasien, seperti pada saat khitan akan dilakukan dokter memberikan penjelasan terlebih dahulu kepada pasien atau orang tua pasien bagaimana proses khitan yang akan dilakukan, dokter juga mendengarkan apa saja keluhan yang dialami pasien sebelum tindakan ini dilakukan dan tenaga medis pun melakukan tindakan sesuai dengan prosedur,

Kesimpulan haruslah singkat dan berisi fakta-fakta yang diperoleh dalam penelitian. Hindari penggunaan bullet & numbering. Hindari opini dan juga saran-saran untuk penelitian lanjutan.

Saran-saran lebih baik dimasukkan ke dalam hasil & pembahasan atau pada bagian saran.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas diharapkan kepada petugas medis Klinik Khitan anak perempuan dr.Wawan dapat meningkatkan kinerja atribut pelayanannya berdasarkan harapan dari pasien, dan penelitian ini dapat dilanjutkan dengan menganalisis factor-faktor penyebab rendahnya beberapa

kinerja atribut pelayanan yang penting, sehingga peningkatan kualitas pelayanan khitan anak perempuan dapat dikedepankan sebagai sector publik

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Klinik Khitan anak perempuan dr.Wawan yang telah membantu dalam proses penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Hermanto. 2019. Hukum Khitan Perempuan Dan Faidahnya

Purnama, Nursyahbani. 2006. Manajemen Kualitas Prespektif Global. Ekonisia. Bandung.

Priyanto Budi, Arif Hendra Kusuma, 2021, Penyuluhan Kesehatan Perawatan Pasca Khitan, "Jurnal Pengabdian Serulingmas".

Nia Budi Puspitasari, Hery Suliantoro, Laila khusumawardhani. 2010, Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) Dan Model Kano.

Endang Sri Lestar, 2011. Upaya Peningkatan Kualitas Mutu Pelayanan Klinik Dengan Menggunakan Metode IPA.

