

ANALYSIS OF THE QUALITY OF CLINIC SERVICES ANNISA MEDIKA PEKANBARU CITY IN IMPROVING SERVICES

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KLINIK ANNISA MEDIKA KOTA PEKANBARU DALAM PENINGKATAN PELAYANAN

Sylvi Chairuniza Lubis ¹⁾, Aulia Annisa ²⁾

¹²⁾Universitas Awal Bros

e-mail : *Schairunizalubis@gmail.com*

ABSTRACT

Satisfaction is closely related to the expected service and the fact that the services provided at the Annisa Medika Clinic are very satisfying. Satisfaction will be fulfilled if the service provided is felt to be in accordance with the patient's expectations. This study aims to determine the description of patient satisfaction with the services of the Annisa Medika Clinic. This type of research is quantitative by using a questionnaire. Research respondents are patients who receive services at the Annisa Medika Clinic. The results of this study obtained a total of 52 respondents. The results of the analysis are included in the category of very good or very satisfied. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with services at the Annisa Medika Clinic. Based on the service quality scale, namely direct evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), four (emphaty) is very high, which means that patients are very satisfied with the services provided by the Annisa Medika Clinic.

Keywords : *service,satisfaction*

ABSTRAK

Kepuasan sangat berkaitan dengan pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang telah diberikan di Klinik Annisa Medika sangat memuaskan. Kepuasan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan dirasakan telah sesuai dengan harapan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan Klinik Annisa Medika. Jenis penelitian ini ialah kuantitatif dengan menggunakan kuisioner. Responden penelitian ialah pasien yang mendapatkan pelayanan di Klinik Annisa Medika. Hasil penelitian ini mendapatkan total 52 responden. Hasil analisis termasuk dalam kategori sangat baik atau sangat puas. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Annisa Medika. Berdasarkan skala kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empat (emphaty) sangat tinggi yang berarti pasien merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Annisa Medika.

Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan

PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 028/Menkes/Per/2011, Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelaya-

nan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialistik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan di pimpin oleh seorang tenaga medis. Berdasarkan

jenis pelayanannya Klinik di bedakan menjadi: Klinik Pratama adalah Klinik yang menyelenggarakan pelayanan medic dasar. Klinik Utama adalah Klinik yang menyelenggarakan pelayanan Medik Spesialistik dan pelayanan Medik Dasar . (MenKes,2011).

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk meninjau mutu pelayanan, pelayanan yang ramah, cepat, tepat dan kinerja sumber daya manusia yang handal sangat diharapkan oleh para pasien yang datang berobat. Demi menimbulkan rasa puas pasien, Klinik harus menjalankan pelayanan sesuai dengan standar yang sudah dibuat oleh klinik itu sendiri tentu juga harus sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan pasien tidak hanya ketika pasien sembuh dari penyakitnya, namun juga dari kualitas pelayanan yang didapatkannya ketika berobat di klinik tersebut. Jika Klinik mampu memberikan pelayanan yang baik maka kepuasan dan loyalitas pasien akan tercipta, mereka akan kembali berobat di Klinik tersebut ketika sakit, juga merekomendasikan kepada orang lain jika akan berobat. Pelayanan kesehatan yang semakin ketat, Klinik harus melakukan pelayanan yang baik terhadap pasien yang datang berobat agar menimbulkan rasa puas. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pasien akan menciptakan kepuasan yang diperoleh oleh pasien yang datang berobat. Kualitas pelayanan yang baik merupakan standar yang diterapkan oleh klinik untuk memperoleh keberhasilan dalam menciptakan kepuasan pasien.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sunarsih (2014) menjelaskan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Dengan Jurnal tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan

Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang

METODE

a. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti.

b. Sampel

Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 52 sampel.

c. Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018) menyatakan bahwa pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Untuk sumber primer dalam penelitian ini didapat dari hasil penyebaran kuesioner. Sedangkan untuk sumber sekunder didapat dari penelitian terdahulu dan referensi jurnal.

d. Analisis Data

Analisis ini digunakan untuk membandingkan antara penilaian pengguna layanan terhadap tingkat kepentingan (importance) dari kualitas dengan tingkat kinerja (performance) kualitas layanan. Dimensi kualitas layanan yang dipakai untuk melihat perbandingan tersebut adalah kualitas layanan yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Tingkat Kinerja (Performance)

Merupakan pedoman bagi pengguna layanan untuk menilai kinerja suatu perusahaan atau instansi yang diukur menggunakan skala likert dengan nilai 1-5 sebagai berikut :

- 1= tidak baik
- 2= kurang baik
- 3= netral
- 4= baik
- 5= sangat baik

2. Tingkat Kepentingan (Importance)

Merupakan pedoman bagi pengguna layanan untuk menilai kepentingan kualitas layanan yang diukur menggunakan skala likert dengan nilai 1-5 sebagai berikut:

- 1= tidak penting
- 2= kurang penting
- 3= netral
- 4= penting
- 5= sangat penting

HASIL DAN PEMBAHASAN

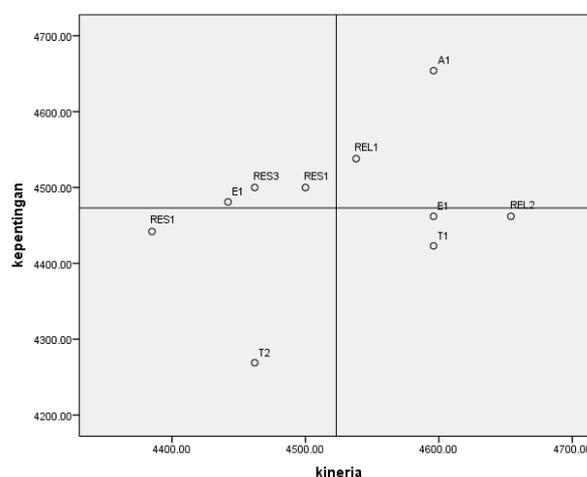
Table 1. Koordinat Kinerja (x), Koordinat Kepentingan (y), dimana tabel bawah ini menjelaskan tentang nilai titik koordinat kinerja (x) yang bernilai sangat memuaskan. Dan nilai titik koordinat kepentingan (y) juga sangat memuaskan terhadap pelayanan di Klinik Annisa Medika

| No | Indikator | Titik Koordinat | |
|----|-----------|-----------------|-------|
| | | X | Y |
| 1 | T1 | 4.550 | 4.600 |
| 2 | T2 | 4.650 | 4.750 |
| 3 | E1 | 4.500 | 4.750 |
| 4 | E2 | 4.450 | 4.650 |
| 5 | Rel1 | 4.350 | 4.550 |
| 6 | Rel2 | 4.350 | 4.400 |
| 7 | Res1 | 4.250 | 4.600 |
| 8 | Res2 | 4.200 | 4.650 |

| | | | |
|----|----|-------|-------|
| 9 | A1 | 4.300 | 4.350 |
| 10 | A2 | 4.400 | 4.700 |

Gambar 1. Diagram Kartesius IPA

Selanjutnya titik-titik yang menjadi koordinat untuk masing-masing indikator, di olah kedalam diagram kartesius dan din beri angka (nomor) pada titik koordinat. Angka tersebut bertujuan untuk menandakan letak masing-masing indikator sesuai urutan yang telah di buat sebelumnya .



Hasil Diagram Kartesius diatas dapat terlihat letak dari unsur-unsur atribut mana saja yang termasuk ke dalam Kuadran I, II, III, dan IV hasil tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Menunjukkan bahwa terlihat pada atribut-atribut yang berada dikuadran ini perlu mendapatkan prioritas untuk ditangani terlebih dahulu. Atribut yang ada pada kuadran I ini yang dinilai sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. berikut adalah atribut-atribut yang masuk kedalam kuadran I, yaitu:

- Res 1: tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien.

- Res 1: apakah tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien.
- Res 3: tenaga medis menerima dan melayani dengan baik.
- Res 3: apakah tenaga medis melakukan secara tepat dan cepat.
- E1 : dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien.
- E1 : bagaimana pelayanan dokter di klinik.

2. Kuadran II (Bertahan)

Atribut atau indikator yang ada pada kuadran II ini harus bisa dipertahankan karena telah berhasil dilaksanakan, adapun indikator yang terdapat pada Kuadran II ini adalah sebagai berikut:

- Rel1: bagaimana cara tenaga medis memberikan informasi sebelum pelayanan diberikan.
- Rel1: dokter memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan.
- A1: apakah dokter mempunyai kemampuan dalam pengetahuan dan menetapkan diagnose penyakit anda dengan cukup baik.
- A1: dokter mempunyai kemampuan dalam pengetahuan dan menetapkan diagnose penyakit anda cukup baik, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Menunjukkan bahwa indikator yang berada di kuadran ini dinilai kurang penting pengaruhnya oleh konsumen dan kinerjanya kurang istimewa, sehingga pasien tidak terlalu memperhatikan indikator yang termasuk ke dalam kuadran III. Dalam kuadran ini klinik dapat memperbaiki indikator karena

kurang memuaskan. Berikut indikator yang terdapat pada kuadran III:

- Res 1: tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien.
- Res 1: apakah tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien.
- T 1: bangunan klinik terlihat indah dan bersih
- T1: bagaimana bangunan klinik

4. Kuadran IV (berlebihan)

Menunjukkan bahwa yang mempengaruhi penghuni kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Pada kuadran ini klinik dapat mengurangi kinerja dari atribut yang termasuk ke dalam Kuadran IV adalah sebagai berikut:

- E1: dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit dan derita serta memberikan jalan keluar konsultasi
- E1: bagaimana cara dokter menanggapi keluhan pasien
- T1: bangunan klinik terlihat indah dan bersih
- T1: bagaimana bangunan klinik
- rel 2: dokter memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan.
- Rel 2: bagaimana cara tenaga medis memberikan informasi sebelum pelayanan di berikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Klinik Annisa Medika, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah Klinik Annisa Medika sudah memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada pasien. Sehingga Koordinat Kinerja (x) dan Koordinat Kepentingan (y) mendapatkan hasilnya sangat memuaskan. Karena kepuasan pasien merupakan salah satu bentuk upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan..

SARAN

Perlunya peningkatan pelayanan petugas misalnya kesigapan petugas klinik dalam memberikan pelayanan kepada pasien, harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan ketepatan dalam jam buka Klinik.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada klinik Annisa Medika yang telah membantu dalam proses penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Sunarsih, 2014, Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang. Website: <https://ejurnal.poltekkestjk.ac.id/index.php/JK/article/view/42>, diakses tanggal 05 Februari 2022

Ilham Happy Ramadhan, Sandi Eka Suprajang, 2018, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitas. Website: <https://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/download/386/485/666>, diakses tanggal 05 Februari 2022.

Hera Pratiwi, Astri Wulandari, Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode IPA Pada Asrama Putra Telkom Tahun Ajaran 2018/2019. Website: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/10064>, diakses tanggal 05 Februari 2022.

