

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Klinik Mitra Sehat Sukoharjo

Analysis Of The Level Of Patient Satisfaction With Outpatient Services At Mitra Sehat Sukoharjo Clinic

ABSTRACT

Health is an important thing needed by humans to sustain all of their life activities. The phenomenon of people who prefer to seek treatment abroad rather than using domestic health services is a big challenge. This challenge can be answered by improving quality in all fields, especially in the health sector. So, this is what will help health service providers in determining strategies to meet community needs in the health sector. This study aims to determine the perceptions of outpatients at Mitra Sehat Sukoharjo Clinic. This type of research is descriptive research with a qualitative approach. This research method uses a questionnaire method. The population in this study were the people of Sukoharjo Regency who visited the Puskesmas. The samples taken were 50 respondents. Based on the results of the research that has been done, it can be seen that the public's perception of outpatient services at the Mitra Sehat Sukoharjo Clinic is quite good.

Keywords: satisfaction, service, outpatient

ABSTRAK

Kesehatan merupakan hal penting yang dibutuhkan oleh manusia untuk menopang semua aktivitas hidupnya. Fenomena masyarakat yang lebih memilih untuk berobat keluar negeri dibandingkan menggunakan layanan kesehatan dalam negeri menjadi sebuah tantangan besar. Tantangan ini dapat dijawab dengan peningkatan mutu dalam segala bidang khususnya bidang kesehatan. Maka, hal inilah yang akan membantu penyedia jasa layanan kesehatan dalam menetapkan strategi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pasien rawat jalan di Klinik Mitra Sehat Sukoharjo. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Sukoharjo yang mengunjungi Puskesmas. Sampel yang diambil sebanyak 50 responden. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan rawat jalan di Klinik Mitra Sehat Sukoharjo cukup baik.

Kata Kunci : kepuasan, pelayanan, rawat jalan

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah tempat atau sarana yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan (Notoatmodjo, 2010). Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan (perawat dan ataubidan) dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (dokter, dokter spesialis, dokter gigi atau dokter gigi spesialis). Klinik merupakan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medis, berupa medis dasar dan atau medis spesialisik. Diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan juga dipimpin oleh seorang tenaga medis (Permenkes RI No.9, 2014).

Sebuah pelayanan yang mampu membuat pasien untuk berkunjung kembali memanfaatkan jasanya, maka dapat dikatakan pasien tersebut puas atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan tempat pengobatan. Kepuasan pasien terhadap kualitas jasa pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor penentu. Dari penelitian-penelitian sebelumnya tentang kualitas jasa pelayanan telah banyak menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor penentu, antara lain yaitu tangibility atau aspek yang terlihat secara fisik misalnya peralatan dan personel, reliability atau kemampuan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat, responsiveness atau kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat, assurance atau kemauan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan, empathy atau kemauan personel untuk peduli dan memperhatikan setiap pelanggan (Rondonuwu, Sondakh, & Ratag, 2014).

Persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi dalam otak manusia secara terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya melalui indranya, yaitu indra penglihatan, pendengaran, peraba, perasadan penciuman. (Handayani, 2013) Mutu merupakan gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan pelanggan baik berupa kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat (Supriyanto dan Wulandari, 2011). Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat atau tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang berguna dalam pengukuran peningkatan mutu untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan adalah untuk mencapai mutu pelayanan yang optimum (Supriyanto dan Wulandari, 2011). Pelayanan kesehatan adalah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah promotif (memelihara dan meningkatkan kesehatan), preventif (pencegahan) kuratif (penyembuhan) dan rehabilitasi (pemulihan) kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan masyarakat serta lingkungan.

METODE

Metode penelitian deskriptif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif (Hulu Andriana, 2014) penelitian dilakukan di klinik mitra sehat pada Mei 2023. Penelitian ini terdiri atas subjek/ obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di terapkan oleh peneliti untuk dipelajaridan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pasien atau masyarakat yang datang ke klinik mitra sehat, baik pasien yang datang berobat, maupun pasien yang datang hanya ingin konsultasi tentang Kesehatan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 50 responden yang ada di klinik mitra sehat saat penelitian berlangsung pada penelitian ini pengumpulan data menggunakan metode kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan responden dilihat dari beberapa aspek diantaranya aspek kehandalan, fasilitas fisik, empati, dan daya tanggap dengan hasil penelitian sebagai berikut:

Reliability/Kehandalan

No	Reliability	TANGGAPAN RESPONDEN							
		TP		KP		P		SP	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1.	Penerimaan	0	0	0	0	48	96	2	4
2.	Pelayanan	0	0	0	0	47	94	3	6
3.	Jadwal	0	0	0	0	46	92	4	8
4.	Prosedur	0	0	0	0	45	90	5	10
	TOTAL	0	0	0	0	186		14	

Berdasarkan tabel diatas responden berpersepsi untuk poin 1 dinilai sudah baik dengan presentase sebesar 96%. Untuk poin 2 responden menilai sudah baik dengan presentase 94%. Poin3 responden menilai sudah baik dengan presentase 92%. Dan poin 4 juga dinilai sudah baik dengan presentase 90%. Jadi rata-rata responden menilai secara keseluruhan untuk reliability / kehandalan para petugas di Klinik Mitra Sehat Sukoharjo baik. Dimensi kehandalan pelayanan adalah dimensi kualitas pelayanan yang berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai janji yang ditawarkan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal dan akurat kurangnya penyampaian informasi tentang pelayanan kesehatan terkadang membuat pasien sedikit kebingungan. Hal itu dikarenakan Klinik Mitra Sehat Sukoharjo juga mendapat pasien banyak setiap harinya dengan jam buka yang terbatas / bukan 24 jam.

Assurance/Jaminan Kepastian

No	Assurance	TP		KP		P		SP	
		n	%	N	%	n	%	N	%
1.	Pengetahuan	0	0	2	4	45	90	3	6
2.	Keterampilan	0	0	1	2	47	94	2	4
3.	Jaminan	0	0	1	2	47	94	2	4
	TOTAL	0	0	4		139		7	

Berdasarkan tabel diatas responden berpersepsi untuk poin 1 dinilai sudah baik dengan presentase sebesar 90%. Untuk poin 2 responden menilai sudah baik dengan presentase 94%. Poin3 responden menilai sangat baik dengan presentase 94%. Jadi rata-rata responden menilai secara keseluruhan untuk assurance / jaminan kepastian di Klinik Mitra Sehat Sukoharjo ada yang sudah baik bahkan sangat baik. Dimensi jaminan pelayanan merupakan dimensi mutu pelayanan yang berupa adanya jaminan yang mencakup pengetahuan dan ketrampilan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, sifat dapat dipercaya dan adanya jaminan keamanan. Responden merasa ada dokter yang kurang sabar dalam menjelaskan kondisi / penyakit yang diderita pasien, terlebih pada pasien yang sudah berusia lanjut. Karena biasanya sudah mengalami sedikit gangguan pendengar.

Tangible/Fasilitas Fisik

No	Tangible	TP		KP		P		SP	
		N	%	n	%	n	%	n	%
1.	Kondisi	0	0	6	12	41	82	3	6
2.	Fasilitas	0	0	5	10	42	84	3	6

No	Tangible	TP		KP		P		SP	
		N	%	n	%	n	%	n	%
3.	Ruangan	0	0	1	2	46	92	3	6
4.	Warna	0	0	4	8	44	88	2	4
5.	Kerapihan	0	0	1	2	46	92	3	6
6.	Kesiapan	0	0	0	0	47	94	3	6
7.	Peralatan	0	0	1	2	45	90	4	8
	TOTAL	0		18		311		21	

Berdasarkan tabel diatas responden berpersepsi untuk poin 1 dinilai sudah baik dengan presentase sebesar 82%. Untuk poin 2 responden menilai sudah baik dengan presentase 84%. Poin3 responden menilai sudah baik dengan presentase 92%. Poin 4 juga dinilai sudah baik dengan presentase 88%. Untuk poin 5 dinilai baik dengan 92%. Pada poin 6 dinilai sudah baik dengan persentase sebesar 94%. Dan pada poin 6 dinilai sebesar 90%. Jadi rata-rata responden menilai secara keseluruhan untuk tangible / fasilitas fisik di Klinik Mitra Sehat Sukoharjo baik. Dimensi wujud / tampilan pelayanan meliputi sarana prasarana yang perlu tersedia di suatu penyedia pelayanan kesehatan yang dapat dilihat secara langsung oleh pasien meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Menurut penilaian di tangible memenuhi harapanpasien. Ketuju item tersebut adalah gedung, peralatan kesehatan, ruang tunggu, dan ruang priksa. Karakteristik umur responden. Umur mempunyai peranan sangat penting, semakin tua umur akan mempengaruhi cara berfikir seseorang dan lebih matang dalam mengambil suatu tindakan. Responden dalam penelitian ini sebagian besar bekerja. Menurut Stefan (2013) responden yang bekerja pada umumnya memiliki banyak tuntutan dan harapan terhadap pelayanan kesehatan yangdibutuhkan, pelayanan yang diberikan harus sejalan dengan biaya yang dikeluarkan

Emphaty/Empati

NO	Emphaty	TP		KP		P		SP	
		n	%	N	%	n	%	n	%
1.	Kesopanan	0	0	0	0	42	84	8	16
2.	Dokter memberikan	0	0	0	0	43	86	7	14
3.	Perhatian terhadap	0	0	0	0	43	86	7	14
	TOTAL	0		0		128		22	

Berdasarkan tabel diatas responden berpersepsi untuk poin 1 dinilai sudah baik dengan presentase sebesar 84%. Untuk poin 2 responden menilai sudah baik dengan presentase 86%. Poin3 responden menilai sudah baik dengan presentase 86%. Jadi rata-rata responden menilai secara keseluruhan untuk emphaty / empati di Klinik Mitra Sehat Sukoharjo baik. Dimensi empathy adalah dimensi kualitas pelayanan yang berupa pemberian perhatian yang sungguh-sungguh dari pemberi pelayanan kepada konsumen secara individual. Efektifitas komunikasi yang baik antara dokter dan pasien akan berdampak pada kesehatan yang lebih baik, kenyamanan, kepuasan pada pasien. Dokter yang berkomunikasi dengan pasien dan menunjukkan sikap peduli, menjelaskan prosedur medis atau teknis dengan cara yang mudah dipahami.

Responsiveness/Daya Tanggap

No	Responsiveness	TP		KP		P		SP	
		N	%	N	%	n	%	n	%
1.	Kemampuan memahami	0	0	1	2	45	90	4	8
2.	Dokter, perawat	0	0	0	0	45	90	5	10
3.	Cepat tanggap	0	0	1	2	45	90	4	8
4.	Pengetahuan dokter	0	0	1	2	44	88	5	10
	TOTAL	0		3		179		18	

Berdasarkan tabel diatas responden berpersepsi untuk poin 1 dinilai sudah baik dengan presentase sebesar 90%. Untuk poin 2 responden menilai sudah baik dengan presentase 90%. Poin3 responden menilai sudah baik dengan presentase 90%. Dan poin 4 juga dinilai sudah baik dengan presentase 88%. Jadi rata-rata responden menilai secara keseluruhan untuk responsiveness / dayatanggap di Klinik Mitra Sehat Sukoharjo baik. Dimensi daya tanggap merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berupa kemauan pihak pemberi pelayanan kesehatan untuk memberikan informasi dan membantu merespon kebutuhan dan keinginan pasien dengan segera.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi responden terhadap pelayanan rawat jalan di Klinik Mitra Sehat Sukoharjo cukup baik dengan rata-rata dari setiap penilaian yang paling banyak adalah kriteria baik. Kemudian ditinjau dari lima dimensi kepuasandiperoleh bahwa dimensi Reliability (kehandalan) memperoleh total penilaian paling besar yaitu 96% dan dimensi Assurance / jaminan kepastian memperoleh total penilain paling rendah yaitu 90%.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang peneliti kemukakan, maka peneliti mengajukan dan memberikan saran untuk meningkatkan kualitas layanan klinik mitra sehat Sukoharjo pada setiap dimensi dan mempertahankan tingkat layanan yang sudah memuaskan seperti pada dimensi Reliability (kehandalan).

DAFTAR PUSTAKA

Handayani. 2013. persepsi. Hulu Andriana. (2014). Andriana Hulu, 2014 Analisis Kesalahan Penggunaan Ejaan Pada Karangan Narasi Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu, 27–34.

Kemendes RI. 2019. Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.

Kurniawan, A. 2012. Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Banyumas, 5.

Rondonuwu, N. S., Sondakh, R. C., & Ratag, B. T. (2014). Rawat Jalan Dengan Minat Untuk Memanfaatkan Kembali Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Ranotana Weru Kota Manado Tahun 2014

Supriyanto, S., Wulandari, R. D. 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Health Advocacy. Surabaya