



Analisa Kualitas Pelayanan Pasien pada Salah Satu Klinik Kesehatan di Wilayah Tangerang Selatan

INFO PENULIS

Margareta Kortona Soka
Universitas Mitra Bangsa Jakarta
retsoka18@gmail.com

Selviana Lende
Universitas Mitra Bangsa Jakarta
sselvyselvyana@gmail.com

Supriyadi
Universitas Panca Sakti
supriyadi@panca-sakti.ac.id

Zaharuddin
Universitas Mitra Bangsa Jakarta
zaharuddin@umiba.ac.id

INFO ARTIKEL

ISSN: 2808-1307

Vol. 4, No. 2, Agustus 2024

<http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>

© 2024 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Soka, M. K., Lende, S., Supriyadi, & Zaharuddin. (2024). Analisa Kualitas Pelayanan Pasien pada Salah Satu Klinik Kesehatan di Wilayah Tangerang Selatan. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 4 (2), 423-427

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan pasien yang diberikan oleh Salah Satu Klinik Kesehatan di Wilayah Tangerang Selatan, serta mengukur indikator kualitas pelayanan pasien di klinik tersebut. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dengan wawancara sebanyak 5 orang pasien berumur di atas 17 tahun dan pernah terapi lebih dari 3 kali di klinik tersebut. Untuk melihat kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak klinik, digunakan lima fokus kualitas jasa pelayanan, yaitu: Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik. Hasil penelitian ini adalah kelima fokus tersebut pada pelayanan Klinik sudah baik hanya pada fokus Bukti Fisik pada indikator kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang pasien dan kelengkapan alat- alat kesehatan pada Klinik tersebut masih kurang baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pasien, Klinik Kesehatan

Abstract

This study aims to analyze the quality of patient service provided by one of the Health Clinics in the South Tangerang Region, as well as measuring indicators of the quality of patient service at the clinic. This type of research is descriptive qualitative. The data collection method used was interviews with 5 patients aged over 17 years and who had undergone therapy more than 3 times at the clinic. To see the quality of service provided by the clinic, five service quality focuses are used, namely: Reliability, Responsiveness, Guarantee, Empathy and Physical Evidence. The results of this research are that the five focuses on Clinic services are good, only the Physical Evidence focus on indicators of cleanliness, tidiness and comfort of the patient room and the completeness of medical equipment at the clinic is still not good.

Keywords: Service Quality, Patients, Health Clinic

A. Pendahuluan

Kesehatan adalah totalitas dari faktor lingkungan, perilaku, pelayanan kesehatan dan juga faktor keturunan yang saling mempengaruhi satu sama lain. Lingkungan adalah faktor terbesar selain langsung mempengaruhi kesehatan dan mempengaruhi perilaku, begitu pula sebaliknya, perilaku juga mempengaruhi lingkungan dan faktor-faktor lain (pelayanan kesehatan dan keturunan). Oleh karena itu, pelayanan kesehatan harus lebih ditingkatkan guna untuk memfasilitasi masyarakat yang sedang sakit.

Pelayanan kesehatan mempengaruhi kesehatan masyarakat yang luas. Fasilitas pelayanan kesehatan juga menentukan pelayanan dan pengobatan dan perawatan masyarakat yang sedang memerlukan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri ataupun secara bersama-sama dalam organisasi untuk memelihara juga meningkatkan derajat kesehatan, guna mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga dan kelompok ataupun masyarakat. (Mamik 2014).

Klinik adalah institusi pelayanan kesehatan masyarakat dengan karakteristik itu sendiri, yang dipengaruhi perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang tetap mampu meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang tinggi. Adapun rumah sakit menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 44 tahun 2009 (Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 44 tahun 2009 2009) adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), mengembangkan model SERVQUAL untuk mengukur perbedaan antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Model ini menekankan pada lima dimensi utama: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini menggunakan metode survei untuk mengumpulkan data dari pasien. Penelitian terdahulu fokus pada dimensi-dimensi dasar kualitas pelayanan, seperti yang diidentifikasi oleh Parasuraman et al. (1988). Studi-studi ini menekankan pentingnya keandalan, tangibles, dan responsivitas sebagai kunci utama dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian saat ini cenderung memperluas dimensi kualitas pelayanan untuk mencakup aspek-aspek baru, seperti penggunaan teknologi dalam pelayanan, manajemen informasi kesehatan, dan pengalaman pasien secara keseluruhan. Misalnya, penelitian oleh Smith et al. (2021) menambahkan dimensi digital health care quality yang mencakup aksesibilitas aplikasi kesehatan, kemudahan penggunaan portal pasien, dan keandalan telemedicine.

Dalam hubungannya dengan kepuasan konsumen/pasien terhadap pelayanan pasien di Salah Satu Klinik Kesehatan di Wilayah Tangerang Selatan, beberapa pasien menyampaikan keluhan terhadap pelayanan Klinik tersebut khususnya terhadap kualitas pelayanan saat pasien berkunjung ke klinik. Hal demikian memberikan indikasi bahwa Klinik tersebut yang

dibangun dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan, keinginan dan tuntutan dari pasien sebagai konsumen. Dilihat dari beberapa keluhan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Klinik, pasien belum mendapatkan pelayanan maksimal sesuai dengan harapannya.

Berdasarkan latar belakang dan masalah, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Bagaimana analisa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Salah Satu Klinik Kesehatan di Wilayah Tangerang Selatan?. Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah Untuk menganalisis kualitas pelayanan pasien yang diberikan oleh Klinik tersebut.

Menurut Freddy Rangkuti (2013) "Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima, dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan". Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2011) "Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan".

Mutu pelayanan kesehatan mempunyai pengertian yang luas, ini terbukti dengan pendapat beberapa ahli mengenai mutu pelayanan kesehatan. Menurut Mamik (2014) mendefinisikan mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Aspek mutu ini bisa diukur yang erat hubungannya dengan mutu produk (barang/jasa). Pengukuran aspek mutu bermanfaat Menurut Mamik (2014), yaitu :1) Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses pelayanan; 2) Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan; 3) Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (improvement).

Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi suatu komponen yang sangat penting. Penilaian kualitas pelayanan kesehatan diukur oleh pasien berdasarkan kinerja yang unggul dari suatu pelayanan. Selain nilai kepuasan pasien, kemampuan bersaing dengan pelayanan kesehatan lain merupakan salah satu elemen penting dalam menunjukkan mutu suatu pelayanan. Ada beberapa faktor penentu kualitas pelayanan menurut Mamik (2014) : Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empaty) dan Bukti Fisik (Tangibles). Apabila kelima dimensi tersebut sudah terpenuhi maka hubungan personal antara pasien/pelanggan dengan pemberi layanan akan baik dan pasien pun tentu akan merasa nyaman dengan pelayanan yang telah diberikan.

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian secara deskriptif kualitatif dengan metode analitis. Metode deskriptif dipilih karena penelitian yang dilakukan adalah berkaitan dengan peristiwa-peristiwa yang sedang berlangsung dan berkenaan dengan kondisi masa sekarang. Pengumpulan data adalah suatu proses pendekatan kepada subyek dan proses pengumpulan karakteristik subyek yang diperlukan dalam suatu penelitian (Nursalim 2016). Tanpa mengetahui teknik atau prosedur pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapat data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono 2010) Adapun langkah-langkah pokok dalam pengumpulan data, yaitu: 1) Pengumpulan data dengan observasi; 2) Pengumpulan data dengan wawancara; 3) Teknik pengumpulan data dengan dokumen; 4) Triangulasi

C. Hasil dan Pembahasan

Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pasien di Salah Satu Klinik Kesehatan di Wilayah Tangerang Selatan adalah dilihat dari 5 (lima) indikator menurut Parasuraman et al (1988).

Dari hasil wawancara dengan pasien di klinik Drip Me, 3 orang menyatakan pelayanan, fasilitas di klinik sangat baik, di mulai dari ruang terapi, suhu AC yg tidak terlalu dingin, kenyamanan ruang tunggu dan kebersihan klinik. 2 orang menyatakan kurang baik karena

kurang tersedianya ruang tunggu untuk keluarga pasien dan juga fasilitas lain misalnya televisi di ruang terapi, karena waktu untuk terapi lama dan pasien jenuh.

Dari hasil wawancara 2 orang pasien menyatakan baik karena dokter selalu menanggapi keluhan pasien saat berkunjung ke klinik dan penentuan diagnosa sesuai dengan keluhan juga hasil pemeriksaan penunjang pasien. 1 orang menyatakan kurang baik, karena dokter mengulur waktu jadwal konsultasi karena alasan pribadi, sehingga jadwal temu dengan dokter di undur ke hari lain.

Dari hasil wawancara di temukan 3 orang menyatakan bahwa perawat dan dokter di klinik sudah sangat baik dalam menanggapi keluhan pasien saat terapi, 2 orang menyatakan bahwa bagian administrasi di klinik kurang cepat menanggapi permintaan pasien untuk membuat jadwal temu atau jadwal terapi pasien.

Dari hasil wawancara di temukan 2 pasien menyatakan bahwa perawat dan karyawan klinik sangat sopan melayani pasien saat terapi, perawat selalu mendampingi pasien saat terapi dan menjawab semua keingintahuan pasien soal terapi dan juga efek samping dari terapi. 1 pasien menyatakan bahwa respon karyawan kurang baik saat menyambut kedatangan pasien.

Dari hasil wawancara 3 pasien menyatakan bahwa perawat dan dokter juga karyawan lain sangat peduli dan perhatian kepada pasien yang berkunjung ke Klinik tersebut, di mulai dari menyiapkan sofa terapi dan juga suhu Ac yang nyaman saat pasien melakukan terapi. 1 pasien menyatakan tenaga perawat di Klinik tersebut masih kurang, sehingga pasien harus menunggu lama saat membutuhkan perawat karena masih menangani pasien yang lain.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisa Kualitas Pelayanan Pasien yang dilakukan di Salah Satu Klinik Kesehatan di Wilayah Tangerang Selatan. Dapat disimpulkan bahwa :

1. **Tangibles (Bukti Fisik):**

Positif: 3 orang pasien menyatakan fasilitas di klinik sangat baik, mencakup ruang terapi, suhu AC, kenyamanan ruang tunggu, dan kebersihan klinik. Negatif: 2 orang pasien menyatakan kurangnya ruang tunggu untuk keluarga pasien dan fasilitas seperti televisi di ruang terapi.

2. **Reliability (Keandalan):**

Positif: 3 orang pasien menyatakan dokter selalu menanggapi keluhan pasien dengan baik dan penentuan diagnosa sesuai dengan keluhan serta hasil pemeriksaan penunjang. Negatif: 1 orang pasien menyatakan dokter mengulur waktu jadwal konsultasi karena alasan pribadi, yang menyebabkan penundaan jadwal temu dengan dokter.

3. **Responsiveness (Daya Tanggap):**

Positif: 3 orang menyatakan perawat dan dokter sangat baik dalam menanggapi keluhan pasien saat terapi. Negatif: 2 orang menyatakan bagian administrasi klinik kurang cepat dalam menanggapi permintaan pasien untuk membuat jadwal temu atau terapi.

4. **Assurance (Jaminan):**

Positif: 2 orang pasien menyatakan perawat dan karyawan klinik sangat sopan melayani pasien saat terapi, dan perawat selalu mendampingi pasien serta menjawab semua pertanyaan terkait terapi dan efek sampingnya. Negatif: 1 orang pasien menyatakan respon karyawan kurang baik saat menyambut kedatangan pasien.

5. **Empathy (Empati):**

Positif: 3 orang pasien menyatakan perawat, dokter, dan karyawan lain sangat peduli dan perhatian kepada pasien, termasuk menyiapkan sofa terapi dan memastikan suhu AC nyaman. Negatif: 1 orang pasien menyatakan tenaga perawat di klinik kurang, sehingga pasien harus menunggu lama saat membutuhkan perawat karena perawat masih menangani pasien lain.

Disarankan agar Klinik tersebut melakukan evaluasi menyeluruh terhadap seluruh aspek layanan yang diberikan, serta memperbaiki area-area yang masih perlu ditingkatkan. Dengan begitu, diharapkan klinik dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan bagi semua pasien.

E. Referensi

- Babakus, E., & Mangold, W. G. (1992). Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: An empirical investigation. *Health Services Research*, 26(6), 767-786.
- Choi, K. S., Cho, W. H., Lee, S., Lee, H., & Kim, C. (2004). The relationships among quality, value, satisfaction and behavioral intention in health care provider choice: A South Korean study. *Journal of Business Research*, 57(8), 913-921.
- Cleary, P. D., & McNeil, B. J. (1988). Patient satisfaction as an indicator of quality care. *Inquiry*, 25(1), 25-36.
- Hastuti, S. K. W., Mudayana, A. A., Nurdhila, A. P., & Hadiyatama, D. (2017). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 161-168.
- Mamik, M. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Sidoarjo: Zifatama Jiwara.
- Nursalim. 2016. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salimba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12-37.
- Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang No. 44 Tahun 2009*. 2009.
- Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rasidin, C. (2018). *Manajemen Kesehatan*. Makasar: Sah Media.
- Sugiyono. (2010). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2011). *Strategi Pemasaran, Edisi 3*, ANDI: Yogyakarta. *Ujang Sumarwan*.