

## Pelayanan Kesehatan Berkualitas untuk Kepuasan Pasien

Nunuk Nurhayati<sup>1\*</sup>, Elies Meilinawati SB<sup>2</sup>

<sup>1</sup>STIKES Artha Bodhi Iswara Surabaya

<sup>2</sup>Bina Sehat PPNI

Email: nunuknurhayati79@gmail.com<sup>1\*</sup>, eliesmsb@gmail.com<sup>2</sup>

DOI: <https://doi.org/10.31284/j.jtm.2023.v4i1.4016>

Received 24 January 2023; Received in revised 1 February 2023; Accepted 18 February 2023;  
Available online 21 February 2023

Copyright: ©2023 Nunuk Nurhayati, Elies Meilinawati SB

License URL: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>

### Abstract

*Health services in a basic health service facility, namely the clinic, are important because service is one of the determining factors in the development of the next period. Good service to patients can lead to a high level of patient satisfaction so that it can encourage consumers to return for treatment at the clinic again. The patient is sick not only in body but also in spirit, so by providing good service and adequate facilities at the clinic, it will speed up the healing process. The purpose of this study was to analyze the effect of the health services provided by the Akbar Medika Mojokerto clinic to patients on customer/patient satisfaction. This study used the direct observation method, namely by questionnaire and observation / direct observation of the health services at the Akbar Medika Clinic. The sample in this study were 30 patients who visited the clinic, the analysis technique used in this study was multiple linear regression analysis. From this test, the results obtained T count = 2.941 which is greater than T table = 1.705 which means that the health services provided have an important role in patient satisfaction. Thus the authors suggest that the health care facilities, which in this case are clinics, further improve the quality of service so that it will lead to consumer satisfaction during treatment, namely with quality services, including providing fast service, providing appropriate service, providing friendly service and providing convenient service.*

**Keywords:** quality, health services, satisfaction

### Abstrak

Pelayanan kesehatan di suatu fasilitas pelayanan kesehatan dasar yaitu klinik penting dilaksanakan karena pelayanan merupakan salah satu factor yang menentukan dalam perkembangan masa - masa selanjutnya. Pelayanan yang baik kepada pasien dapat menimbulkan tingkat kepuasan yang tinggi dalam diri pasien sehingga dapat mendorong konsumen untuk kembali berobat lagi di klinik tersebut. Pasien itu yang sakit tidak hanya badannya tetapi jiwanya juga sakit maka dengan memberikan pelayanan yang baik serta fasilitas yang memadai dalam klinik tersebut maka akan mempercepat proses penyembuhan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh antara pelayanan kesehatan yang sudah diberikan oleh klinik Akbar Medika Mojokerto kepada pasien terhadap kepuasan konsumen/pasien. Penelitian ini menggunakan metode pengamatan langsung yaitu dengan kuesioner serta observasi/pengamatan langsung pada layanan kesehatan yang ada di Klinik Akbar Medika. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan kunjungan di klinik sebanyak 30 pasien, teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *analisis regresi linier berganda*. Dari uji tersebut di dapatkan hasil T hitung =2,941 yang lebih besar dari T table = 1,705 yang berarti bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan mempunyai peranan penting terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian penulis menyarankan agar pihak fasilitas pelayanan kesehatan, yang dalam hal ini adalah klinik lebih meningkatkan mutu pelayanan sehingga akan menimbulkan kepuasan konsumen selama berobat yaitu dengan pelayanan yang bermutu antara lain memberikan pelayanan yang cepat, memberikan pelayanan yang tepat, memberikan pelayanan yang ramah dan memberikan pelayanan yang nyaman .

**Kata Kunci:** kualitas, pelayanan kesehatan, kepuasan

## 1. Pendahuluan

Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi maka bangsa Indonesia giat melaksanakan pembangunan di segala bidang guna mewujudkan masyarakat adil dan makmur sebagaimana tertuang dalam pembukaan UUD 1945. Kesehatan merupakan hal yang paling penting bagi manusia, dengan adanya kesehatan yang baik manusia dapat menjalankan aktifitas.

Klinik adalah salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan publik dalam bidang kesehatan di tingkat dasar yang memiliki peran yang sangat strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Klinik di tuntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standart yang telah di tetapkan oleh pemerintah dengan memberikan pelayanan promotip, preventip, kuratif dan rehabilitative.

Kepuasan pelanggan dapat di definisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui layanan yang diberikan. Tidak adanya penyampaian keluhan dari pasien pada fasyankes tersebut bukan semata mata sebagai acuan mereka puas, tetapi bisa saja pasien langsung pindah ke fasyankes yang lain.

Menurut survey bahwa tidak semua konsumen yang kecewa terhadap layanan kesehatan di sampaikan lewat penyampaian keluhan yang ada di fasyankes tersebut, mereka bisa secara diam diam beralih ke fasyankes yang lain. Menurut salah satu penelitian di Washington D.C temuan TARP (*Technical Assistance Research Program*) bahwa diamnya konsumen merupakan sinyal buruk. Karena 4% yang menyampaikan keluhan biasanya adalah mereka yang benar-benar setia saja.

Penelitian yang terdahulu oleh liviah tentang kualitas pelayanan di rumah sakit pada kasus rawat jalan bahwa dimensi *tangible* dan *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit sarilih husada Sragen Jawa Timur.

Dalam hal layanan kesehatan perlu selalu dibenahi agar bisa memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi masyarakat. Kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam kualitas pelayanan kesehatan masyarakat. Kepuasan merupakan sesuatu yang subjektif dan sangat di pengaruhi oleh banyak factor. Interaksi factor-faktor tersebut akan mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap pelayanan yang diterimanya. Tingkat kepuasan pasien sebagai tolak ukur utama dalam pencapaian keberhasilan kinerja dari pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien.

Keberhasilan yang diperoleh suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Jika kinerja layanan kesehatan yang di peroleh pasien pada suatu layanan fasilitas kesehatan sesuai dengan harapannya, pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Pasien akan mencari pelayanan kesehatan yang kinerja pelayanan kesehatannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien.

Manajemen suatu pelayanan kesehatan perlu menganalisis sejauh mana mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Seiring dengan banyaknya pelayanan kesehatan yang telah banyak berdiri sebagai kompetitor sesama pemberi pelayanan kesehatan dan memberikan berbagai macam alternatif kepada pasien untuk memilih sesuai harapan yang menyebabkan persaingan yang ketat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang tentang kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Klinik Akbar Medika.

## 2. Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian metode survei (pengamatan langsung) Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sedang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Klinik Akbar Medika, Sampelnya sejumlah 25 orang dari sebagian pasien yang menggunakan jasa pelayanan klinik Akbar Medika. Ada 2 variabel penelitian yaitu variabel bebas yaitu pelayanan kesehatan dan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien.

Penulis dalam memperoleh data menggunakan *library research* dan *field research*. *Library research* yaitu dengan mempelajari teori dan pandangan para ahli baik bersumber dari literatur maupun catatan. Analisa yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sedangkan *field research* adalah penelitian langsung ke lapangan dalam hal ini adalah di Klinik Akbar Medika dengan metode questioner, observasi, interview dan dokumenter.

Analisa dalam penelitian ini menggunakan *Regresi Linier Berganda*. Waktu Penelitian dari bulan 1 Oktober 2022–15 Januari 2023, Tempat Penelitian: Klinik Akbar Medika Dsn. Dimoro, Ds. TambakAgung, Puri, Mojokerto.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Klinik Akbar Medika adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat dasar yang melayani pasien umum dan pasien BPJS Kesehatan. Alamat Klinik Akbar Medika ada di Dsn. Dimoro, Ds. TambakAgung, RT 01 RW 01, Puri, Mojokerto. Klinik Akbar Medika buka pelayanan dari hari senin sampai hari minggu bahkan tanggal merah juga melayani pasien. Jam pelayanan dari jam 07.00 – 20.30 WIB. Adapun pelayanan yang ada di klinik Akbar Medika terdiri UGD, poli Umum, poli gigi, poli KIA-KB, Poli TB, Instalasi Farmasi dan juga melayani Home Care.

#### 3.1. Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien

**Tabel 1. Tanggapan Pasien Yang Menunggu Terlalu Lama Pelayanan Kesehatan**

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah	Prosentase
1	Tidak Pernah	22	73
2	Kadang-kadang	8	27
3	Sering	0	0
		30	100

Pada Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien tidak pernah menunggu terlalu lama dalam pelayanan di Klinik Akbar Medika yaitu 73% atau 22 pasien dan sebagian kecil kadang kadang menunggu terlalu lama pelayanan di Klinik Akbar Medikayaitu 27 % atau 8 pasien. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga medis dan tenaga paramedis serta administrasi di Klinik Akbar Medika jumlahnya memadai sehingga bisa mengatasi jumlah pasien yang membutuhkan pengalamannya saat berobat di Klinik Akbar Medika

**Tabel 2. Tanggapan Perawat atau Tenaga Medis tentang Keluhan – keluhan Pasien**

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah	Prosentase
1	Diperhatikan dan dilayani	30	100
2	Dibiarkan saja	0	0
3	Acuh tak acuh	0	0
		30	100

Pada Tabel 2 menunjukkan bahwa hampir seluruhnya bahwa keluhan - keluhan pasien di perhatikan dan dilayani oleh dokter atau perawat yaitu 100% atau 30 pasien. Hal ini semakin menunjukkan bahwa perhatian atau pelayanan yang di berikan kepada masyarakat memuaskan. Di samping itu pihak Klinik Akbar Medika juga menyelenggarakan kerja sama dengan BPJS Kesehatan yang merupakan program pemerintah dalam bidang kesehatan agar masyarakat yang tidak mampu masih mendapatkan layanan kesehatan di Klinik Akbar Medika. Bahkan juga untuk penyakit degeneratif BPJS Kesehatan pada kasus hipertensi dan DM setiap 6 bulan sekali ada pemeriksaan laboratorium dari program prolanis.

**Tabel 3. Reaksi Petugas Klinik Dalam Menerima dan Menghadapi Pasien yang Gawat**

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah	Prosentase
1	Segera ditangani	30	100
2	Lambat melayani	0	0
3	Dibiarkan menunggu	0	0
		30	100

Pada Tabel 3 menunjukkan bahwa hampir seluruhnya pelayanan kesehatan di klinik Akbar Medika jika menghadapi pasien yang gawat maka segera di tangani yaitu sebesar 100% atau 30 pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan diberikan oleh petugas adalah pelayanan kesehatan yang cepat dan pelayanan kesehatan yang tepat. Apalagi di klinik Akbar Medika ada UGD

nya (Unit Gawat Darurat) Artinya pasien gawat akan langsung masuk di ruang UGD dan langsung segera di tangani.

**Tabel 4. Lingkungan Kerja Klinik yang Teratur, Nyaman dan Aman**

No	Klasifikasi Jawaban	Jumlah	Prosentase
1	Ada pembagian tugas	30	100
2	Sembarangan	0	0
3	Semaunya	0	0
		30	100

Pada Tabel 4 menunjukkan bahwa hampir seluruhnya tidak ada kesimpangsiuran dalam tugas dan adanya pembagian tugas yang baik yaitu sebesar 100% atau 30 pasien. Hal ini menunjukkan adanya suatu lingkungan kerja yang baik dan teratur, misalnya di bagian depan ada petugas administrasi pendaftaran yang melayani kami, dan setelah masuk ke poli sudah dilayani oleh perawat dan dokter untuk mengadakan pemeriksaan kesehatan. Setelah selesai di periksa maka kami mengambil obat dan selanjutnya pulang. Hal ini menunjukkan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh petugas klinik Akbar Medika.

### 3.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

1. Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien secara bersama sama  $R^2=0,680$  atau 68% sedangkan dari hasil uji F hubungan antara pelayanan terhadap kepuasan pasien secara bersama-sama 0,83 atau 83,8% ini berarti terdapat dukungan yang kuat dan positif. Maka kualitas pelayanan di tingkatkan maka kepuasan pasien akan terpenuhi.
2. Terdapat hubungan yang nyata antara pelayanan dan kepuasan konsumen di klinik Akbar Medika hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan yang diperoleh yaitu  $T_{hitung} = 2,941$  yang lebih besar dari  $T_{tabel} = 1,705$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
3. Setelah diuji dengan menggunakan rumus uji F test untuk mengetahui pengaruh koefisien regresi secara keseluruhan maka dapat dibuktikan bahwa ada pengaruh antara pelayanan kesehatan (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) karena F hitung lebih besar dari F tabel maka kriteria yang berlaku  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak berarti ada pengaruh variabel bebas secara keluruan terhadap variabel terikat.
4. Harga  $T_{b1} = 2,941$  Merupakan harga sebenarnya karena probabilitas sebesar 0,000 Atau 0% dimana dapat dikatakan bahwa signifikan. Sebab probabilitas kesalahan dengan menggunakan  $\alpha$  0,05 Atau 5%. Dari pengujian hasil Hipotesa bahwa Klinik Akbar Medika adalah merupakan suatu bentuk organisasi yang melakukan pelayanan terhadap masyarakat (*Public Service*) karena kegiatan yang dilaksanakan di Klinik Akbar Medika ini adalah meliputi usaha dan upaya untuk membantu dan menolong masyarakat untuk memecahkan masalah-masalah dibidang kesehatan.
5. Keefektifan Klinik Akbar Medika dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya suatu lembaga yang bersifat sosial dan sangat dipengaruhi oleh perilaku orang-orang yang terlibat secara langsung didalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dlam hal ini adalah perawat dan tenaga medis.
6. Masalah pelayanan pada Klinik Akbar Medika adalah merupakan permasalahan yang komplek karena hal ini menyangkut kepentingan orang banyak yaitu masyarakat yang membutuhkan pertolongan dalam bidang kesehatan, yang mana hal ini juga termasuk suatu pekerjaan yang bersifat social yang memberikan pelayanan umum terhadap masyarakat.
7. Pelayanan kesehatan yang diberikan Klinik Akbar Medika terhadap masyarakat dapat dikatakan sudah baik, dalam arti bahwa segala fasilitas yang dibutuhkan sudah tersedia di Klinik Akbar Medika tersebut.
8. Dalam pelayanan yang baik tersebut dalam arti bahwa service yang baik serta ditambah dengan perawatan dan pengobatan yang intensif akan membuat lamanya sakit bagi penderita dapat diperpendek. Ini dapat memberikan kepuasan bagi penderita dan secara tidak langsung bisa

memberikan dukungan moril bagi penderita untuk lekas sembuh. Sehingga tidak menutup kemungkinan bahwa pelayanan kesehatan yang baik disini berpengaruh terhadap tingkat kesehatan masyarakat.

#### 4. Kesimpulan

Dari hasil analisis di dapatkan nilai  $T_{b1} = 2,941$  merupakan harga sebenarnya karena probabilitas sebesar 0,000 Atau 0% dimana dapat dikatakan bahwa signifikan. Sebab probabilitas kesalahan dengan menggunakan  $\alpha$  0,05 Atau 5% maka koefisien regresi secara keseluruhan maka dapat dibuktikan bahwa ada pengaruh antara pelayanan kesehatan berkualitas (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) karena F hitung lebih besar dari F tabel maka kriteria yang berlaku  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak berarti ada pengaruh variabel bebas secara kelurusan terhadap variabel terikat.

#### Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada semua responden (pasien) yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi questioner, perawat dan dokter yang membantu kami dalam penelitian di Klinik Akbar Medika, Ka. LPPM STIKES ABI Surabaya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian

#### Referensi

- [1] Buchbinder, Sharon B. Buku ajar manajemen pelayanan kesehatan, Jakarta : ECG. 2014
- [2] Benny Goodman. Leadership and Management in Healthcare -a critical approach . 2019
- [3] Barr J and Dowding L Leadership in Healthcare. 4<sup>th</sup> Edition. Sage.London.2019
- [4] Jasmen Manurung, Vina Novela, Qonita Ulfiana , Janner Pelanjani Simamora, Niken Bayu Argaheni Efendi Sianturi, Rahmat Haji Saeni, Lakhmudien. Kebijakan dan manajemen kesehatan.Medan: Yayasan kita menulis.2021
- [5] I Made Sudarma Adiputra, Ni Wayan Trisnadewi, Ni Putu Wiwik Oktaviani, Seri Asnawati Munthe, Medan: Yayasan kita menulis.2021
- [6] Livia. Kualitas pelayanan di puskesmas kecamatan ulaweng. optimization. www.balezio.com
- [7] Nur rahma mus . Banda Aceh . Persepsi masyarakat terhadap pelayanan di puskesmas manggeng, aceh barat daya . 2020

#### How to cite this article:

Nurhayati N, Meilinawati SB. Pelayanan Kesehatan Berkualitas untuk Kepuasan Pasien. Jurnal Teknologi dan Manajemen. 2023 Februari; 4(1):1-5. DOI: 10.31284/j.jtm.2023.v4i1.4016