

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN POLI UMUM DI MAJAPAHIT MEDICAL CENTER (MMC) LAMONGAN

Gurendro Putro,\* Prima Kartika Sari\*\*

## COSTUMER SATISFACTION GRADE ANALYSIS OF GENERAL POLYCLINIC IN MAJAPAHIT MEDICAL CENTER LAMONGAN

### Abstract

*Costumer satisfaction is one of the costumer loyalty factors. After seeing health-service-data in MMC Lamongan shows that general polyclinic has tendency for decreasing visitors about -165 from 2003 until 2006. From those data, need to do research about satisfaction of health service in general polyclinic MMC Lamongan. Design research has cross sectional observation characteristic by use satisfaction theory from Dabholkar that's composed of five points, there are physical aspect, reliability, personal interaction, problem solving, and policy. The research's result shows that costumer satisfaction of medical service has strong value in physical aspect and problem solving. In the other hand, costumer satisfaction in supporting-and-non-supporting medical service has strong value in personal interaction. All customers have loyalty in MMC Lamongan's service. The conclusion shows customer satisfaction is one of the important aspect for increase health service quality, so it's expected costumer always use meritorious service given by MMC Lamongan.*

*Keywords : satisfaction, general polyclinic, majapahit medical center*

### Pendahuluan

**T**erwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh orang per orang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan oleh masyarakat. Untuk dapat mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal yang perlu dilakukan. Salah satu di antaranya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan.<sup>1</sup> Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat, diselenggarakan upaya kesehatan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*) yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan.<sup>2</sup>

Masyarakat telah semakin banyak yang mengerti tentang kesehatan baik kuratif maupun preventif. Semakin baik tingkat sosial ekonomi dan semakin tinggi tingkat pendidikan masyarakat (terutama di kota-kota besar), maka akan semakin kritis dalam menilai pelayanan yang didapatnya dibandingkan dengan nilai rupiah yang dikeluarkan. Mereka tidak hanya sekedar mencari "kesembuhan atau kesehatan" yang merupakan *core product* dari penyedia layanan kesehatan, tetapi juga kenyamanan sebagai atribut produk. Dengan demikian perilaku provider dan kenyamanan pelanggan perlu diperhatikan untuk mencapai suatu keseimbangan pelayanan kesehatan baik dari kepentingan provider maupun pelanggan.

\* Peneliti Madya pada Puslitbang Sistem dan Kebijakan Kesehatan Surabaya

\*\* Alumni FKM Unair tahun 2007

Jika seorang pasien merasakan bahwa suatu pelayanan kesehatan yang diberikan pada dirinya baik maka ia akan puas. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterimanya dirasa tidak bagus, maka ia akan merasa tidak puas. Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu industri pelayanan jasa kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas penyedia jasa, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien di mana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan terhadap mutu pelayanan. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan pasien (*patient satisfaction*) sesuai dengan etika dan standar pelayanan profesi.<sup>1</sup>

Majapahit *Medical Center* (MMC) salah satu klinik swasta mandiri di Lamongan yang memiliki potensi untuk dapat berkembang sebagai penyedia layanan kesehatan swasta di Kabupaten Lamongan. Salah satu bentuk penilaian terhadap

kinerja Majapahit *Medical Centre* (MMC) adalah jumlah kunjungan pasien pada tahun 2003-2006 (tabel 1).<sup>3</sup>

Berdasarkan tabel 1 dapat dijelaskan bahwa hampir semua Poli di MMC mengalami kecenderungan penurunan *trend* (7 Poli) pada tahun 2003-2006, yaitu pada Poli Umum, Poli Bedah, Poli Mata, Poli Jantung, Poli Gigi, serta pada Poli Klinik baru yaitu Poli *Orthopedi*, dan Poli *Fisiotherapy*. Penurunan *trend* (kunjungan pelayanan) pasien tertinggi adalah pada Poli Umum sebesar -165 pada periode tahun 2003 sampai dengan 2006, sedang kenaikan *trend* tertinggi adalah pada Poli *Interne* yaitu sebesar 80,5 pada tahun 2006.

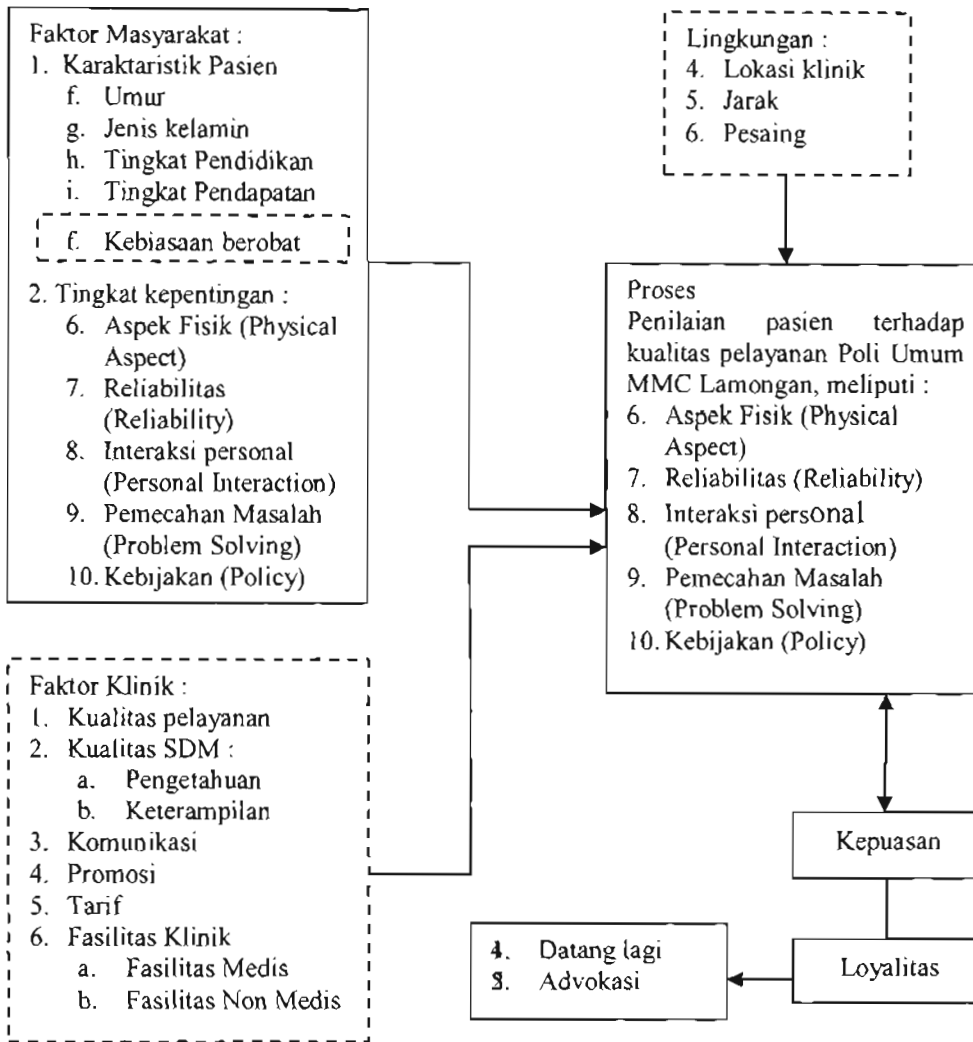
Berdasar latar belakang di atas, maka masalah yang dapat diajukan pada usulan penelitian ini adalah penurunan *trend* kunjungan pasien poli umum MMC Lamongan pada periode tahun 2003-2006, yaitu sebesar -165. Jumlah kunjungan pasien didapat dari data kunjungan, yaitu saat itu pasien berkunjung dan terjadi proses pelayanan jasa kesehatan di poli umum MMC. Saat itu pasien langsung memberi penilaian.

**Tabel 1. Jumlah Kunjungan dan *Trend* Pasien Tiap Tahun di Berbagai Poliklinik Majapahit *Medical Centre* (MMC) Lamongan tahun 2003-2006**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Kunjungan				<i>Trend</i> 2003-2006
		Tahun 2003	Tahun 2004	Tahun 2005	Tahun 2006	
1	Poli Umum	6543	5841	4710	5883	-165
2	Poli Bedah	360	277	244	133	-56,75
3	Poli Syaraf	724	795	1001	936	53
4	Poli Mata	257	239	131	99	-39,5
5	Poli Jantung	191	181	70	27	-41
6	Poli Urologi	13	16	9	31	4,5
7	Poli Gigi	653	644	506	502	-37,5
8	Poli THT	29	73	61	57	7
9	Poli <i>Interne</i>	12	471	372	334	80,5
10	Poli Pijat Syaraf	409	363	179	706	74,25
11	Poli <i>Orthopedi</i>	-	76	24	19	-19
12	Poli Paru	-	21	18	28	2,3
13	Poli <i>Fisiotherapy</i>	-	341	227	-	-57
	<b>Jumlah</b>	<b>9191</b>	<b>9338</b>	<b>7551</b>	<b>8755</b>	<b>-104</b>

Sumber: Laporan Tahunan Majapahit *Medical Centre* (MMC) Lamongan Tahun 2003-2006

## Kerangka Konseptual



Keterangan :

————— : diteliti

- - - - - : tidak diteliti

**Gambar 1. Kerangka Konsep Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Poli Umum Majapahit Medical Centre**

Penilaian pasien berupa kualitas pelayanan klinik. Kualitas pelayanan klinik yang dinilai oleh pasien menyebabkan pasien merasa-kan kepuasan atau tidak. Selanjutnya, kepuasan pasien akan mempengaruhi jumlah kunjungan pasien berikutnya. Kualitas pelayanan dinilai menggunakan dimensi Dabholkar yang meliputi: 1) aspek fisik (physical aspect), 2) reliabilitas (reliability), 3) interaksi personal (personal

interaction), 4) pemecahan masalah (probling solving) dan 5) kebijakan (policy).<sup>4</sup>

Kepuasan tidak terkait langsung dengan profitabilitas. Ini terjadi melalui variabel antara, yaitu loyalitas. Pelanggan yang loyal akan menggunakan kembali bila membutuhkan klinik di masa depan. Pelanggan loyal akan bersedia melakukan promosi, advokasi (word of mouth) yang positif pada orang lain secara sukarela. Jadi

ujung-ujungnya pelanggan loyal akan meningkatkan efisiensi biaya pemasaran. Pelanggan loyal tidak sensitif terhadap tarif. Dalam jangka panjang pelanggan loyal akhirnya akan memberikan profitabilitas klinik. Karena itu kepuasan merupakan aset berharga. Namun dalam upaya memuaskan pelanggan, juga harus tetap memperhatikan ukuran aspek yang lain, sehingga tidak terjadi *over investment* (biaya upaya memuaskan pelanggan lebih besar dari pendapatan). Peningkatan kepuasan pelanggan jangka panjang dapat meningkatkan daya saing. Karena itu kepuasan pelanggan bukan hanya menjadi tanggung jawab top manajemen, tetapi harus menjadi budaya dan komitmen seluruh karyawan.<sup>5</sup>

Tujuan umum penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Poli Umum Majapahit *Medical Centre* (MMC) Lamongan. Sedangkan tujuan khususnya (1) mengidentifikasi karakteristik pelanggan di MMC Lamongan; (2) menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan medis dan keperawatan; (3) menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan penunjang medis; dan (4) menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan penunjang non medis.

Manfaat penelitian ini sebagai bahan masukan bagi pimpinan MMC, yaitu dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dan loyalitas pasien di Poli Umum Majapahit *Medical Centre* (MMC) Lamongan berdasarkan penilaian dan tingkat kepentingan terhadap tiap aspek kualitas pelayanan, dan masyarakat akan mendapat kepuasan dengan adanya perbaikan mutu pelayanan kesehatan Poli Umum di MMC Lamongan.

Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan klinik dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu faktor masyarakat, klinik, dan lingkungan. Dalam hal ini peneliti meneliti pada faktor masyarakat, meliputi karakteristik pasien (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan tingkat pendapatan) dan tingkat kepentingan tiap aspek pelayanan kesehatan Poli Umum di MMC Lamongan menurut pasien, sedang pada faktor klinik hanya diteliti faktor tarif saja. Penilaian pasien terhadap mutu pelayanan Poli Umum MMC Lamongan akan mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien bergantung pada bagaimana klinik memberi pelayanan sedemikian

rupa sehingga pasien dan keluarganya dapat menjadi puas dan loyal. Jika hal ini terjadi maka di kemudian hari pasien akan berkenan untuk menggunakan jasa klinik kembali serta menjadi advokator atau *marketing* bagi orang lain untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan yang telah memberikan pelayanan yang sangat memuaskan seperti yang mereka rasakan.

### Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian observasional, yaitu penelitian diarahkan untuk menjelaskan suatu keadaan atau situasi. Menurut waktu penelitiannya, penelitian ini merupakan penelitian *cross-sectional study* yaitu kasus yang terjadi pada obyek penelitian diukur atau dikumpulkan secara simultan (dalam waktu bersamaan).<sup>6</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang untuk berobat jalan di Poli Umum MMC Lamongan. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang sedang berobat ke Poli Umum MMC Lamongan pada bulan Juli 2007. Besar sampel ditentukan dengan rumus yang digunakan untuk penelitian yang bersifat survei atau observasional berikut ini :

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{N \cdot d^2 + z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Keterangan :

N = Besar sampel

N = Besar populasi

$z_{\alpha}$  = Nilai standar normal,  $\alpha = 0,05$ , maka  $z_{\alpha} = 1,96$

p = probabilitas kunjungan *customer* ke pelayanan kesehatan (0,5)

d = Besarnya penyimpangan yang masih bisa ditolerir (0,1)

Berdasarkan pasien poli umum pada bulan Desember 2006 sebesar 357 pasien, maka dapat dihitung besar sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{357 \cdot (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot (1-0,5)}{357 \cdot (0,1)^2 + (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot (1-0,5)} = 75$$

Berdasarkan perhitungan di atas didapatkan besar sampel sebesar 75 responden. Cara pengambilan sampel dengan metode *simple random sampling*.

Interpretasi skor pada angka *strength* dan

*weakness* dari pelayanan kesehatan di MMC sebagai berikut :

- a. *Strength*, apabila skor rata-rata pada tingkat kepentingan > 4 dan penilaian > 4.
- b. *Weakness*, apabila skor rata-rata tingkat kepentingan > 4 dan penilaian ≤ 4.

## Hasil dan Pembahasan

### Karakteristik Responden

Karakteristik pembeli mempunyai suatu pengaruh yang besar terhadap persepsi dan reaksi pembeli terhadap produk yang dikonsumsi.<sup>7</sup> Karakteristik responden yang menggunakan pelayanan kesehatan dalam penelitian ini terdiri dari: umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan tingkat pendapatan. Menurut Reinke (1994) dalam Haidar (2005) bahwa pola usia mempengaruhi permintaan pelayanan kesehatan. Seiring bertambahnya umur seseorang maka semakin besar kebutuhan akan pelayanan kesehatan. Umur responden banyak pada usia produktif (41,3%) yang artinya sebagian besar responden adalah kelompok umur dewasa.<sup>8</sup>

Dilihat dari jenis kelamin responden dapat diketahui bahwa responden dominan pada perempuan (54,7%), sedangkan laki-laki sebesar (45,3%). Hal ini sesuai dengan Dever (1984) dalam Haidar (2005), bahwa dalam memanfaatkan pelayanan rumah sakit ternyata wanita lebih sering menggunakan pelayanan kesehatan daripada laki-laki. Tingkat pendidikan seseorang akan mempengaruhi nilai-nilai yang dianutnya, cara berpikir, cara pandang, bahkan persepsinya terhadap suatu masalah. Pendidikan yang berbeda akan mempengaruhi pilihan konsumen terhadap produk maupun merek.<sup>1</sup>

### Kepuasan Responden pada Pelayanan Medis dan Keperawatan

Berdasarkan hasil penelitian pada pelayanan medis dan keperawatan tentang *physical aspect*, *personal interaction* dan *problem solving*, bagi responden merupakan kekuatan (*strength*) yang mengisyaratkan adanya kepuasan pasien. Namun lain halnya dengan aspek *reliability* dan *policy*, responden menilai keduanya merupakan kelemahan (*weakness*) yang belum membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selengkapannya dapat dilihat pada tabel 2.

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi Dabholkar dari *physical aspect* dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan atribut yang ada pada aspek ini penting namun kinerjanya masih rendah. Sedangkan jika dilihat pada atribut yang dianggap penting saja dimensi ini merupakan kekuatan dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang cukup tinggi. Hendaknya hal ini menjadi pertimbangan untuk dipertahankan di masa mendatang. Ada dua atribut yang oleh responden dianggap tidak penting dan kinerjanya sangat rendah, yaitu pada pemakaian papan nama oleh dokter dan perawat, terutama oleh perawat pertama kali dilihat oleh pelanggan, mudah tertangkap dalam benak pelanggan dan langsung mendapatkan penilaian dari pelanggan. Sebelum pelanggan memutuskan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit maka aspek fisik yang berperan memikat pelanggan. Disamping adanya fasilitas fisik, kenyamanan yang ditawarkan kepada pelanggan melalui tatanan fisik juga mempengaruhi kualitas jasa

**Tabel 2. Indikator Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Medis dan Keperawatan di MMC Lamongan Tahun 2007**

Variabel	Indikator Kepuasan	Skor Penilaian	Skor Tingkat Kepentingan	Interpretasi
Pelayanan Medis dan Keperawatan	<i>Physical Aspect</i>	4,11	4,28	S
	<i>Reliability</i>	3,77	4,54	W
	<i>Personal Interaction</i>	4,11	4,42	S
	<i>Problem Solving</i>	4,02	4,47	S
	<i>Policy</i>	3,85	4,41	W

Keterangan : S = *strength*; W = *weakness*

---

yang diterima pelanggan.<sup>4</sup>

Responden menilai pada aspek *reliability* merupakan kelemahan dengan tingkat penilaian yang rendah dan tingkat kepentingan yang tinggi. Hal ini terutama pada ketepatan waktu datang (*respon time*) dokter. Reliabilitas merupakan pandangan pelanggan sebagai kombinasi menepati janji melakukan dengan benar dari klinik. Pelanggan menghargai pemenuhan janji seperti merefleksikan ketergantungannya selama dirawat di klinik. Kepuasan menurut Dadholkar bahwa reliabilitas sangat penting dalam kualitas jasa. Dalam reliabilitas dapat mengungkap apakah rumah sakit mampu memberikan layanan dengan tepat (*doing it right*) dan pemenuhan janji (*keeping promise*). Item reliabilitas yang sangat penting namun kinerjanya kurang seharusnya mampu ditindaklanjuti oleh klinik agar menjadi lebih optimal.

Hasil penelitian atas dimensi *personal interaction* menunjukkan bahwa responden menilai aspek ini penting dengan kinerja yang baik (merupakan kekuatan). Sedang kelemahan terdapat pada kemampuan perawat menjawab pertanyaan pasien tentang penyakit mereka dan kecepatan perawat memberi pelayanan. Jumlah SDM yang tidak sesuai dengan jumlah pasien dapat menjadi penyebab kurangnya kecepatan perawat memberi pelayanan dan dalam menjawab berbagai pertanyaan pasien, sedangkan interaksi personal penting dalam pemberian kualitas jasa. Pelanggan merupakan individu yang unik dengan preferensi, perasaan dan emosi masing-masing. Dalam hal interaksi dengan penyedia jasa, tidak semua pelanggan bersedia menerima jasa yang sama atau standar. Sering terjadi ada pelanggan yang menginginkan jasa yang sifatnya personal. Aspek interaksi personal merefleksikan bagaimana pelanggan ingin diperlakukan oleh petugas baik medis, perawat maupun non medis. Interaksi yang baik akan memberi keyakinan dan percaya diri pelanggan dalam menggunakan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pelanggan merasa aman selama dirawat bila perawat atau dokter memperlakukan mereka dengan sopan dan baik. Sesuai dengan apa yang dikatakan Dadholkar, *et al* (1996) bahwa interaksi personal merefleksikan cara karyawan memperlakukan para pelanggan mereka.<sup>9</sup>

Hasil penelitian atas dimensi *problem solving* menunjukkan bahwa responden menilai

aspek ini penting dengan kinerja yang sudah baik (merupakan kekuatan). Sedang kelemahan terdapat pada kecepatan perawat menangani keluhan. Atribut pelayanan yang penting namun belum ditunjang dengan kinerja yang setara akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Keterlibatan perawat dan dokter dalam penyampaian jasa dapat menimbulkan masalah kualitas. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhinya antara lain: upah yang rendah, pelatihan yang kurang memadai, atau jumlah petugas yang kurang. Menurut Westbrook (1981) dalam Dadholkar, *et al* (1996) menyatakan bahwa pelanggan itu peka terhadap bagaimana penyedia jasa bersedia menampung masalah dan keluhan. *Problem solving* bertujuan menangani pengembalian dan penukaran barang, juga penanganan keluhan. Walaupun ini akan melibatkan interaksi antara pelanggan dan karyawan namun secara spesifik berkaitan dengan penanganan masalah. Mendapatkan pelayanan yang lebih baik dikenal sebagai bagian kritis dari *good service*.<sup>9</sup>

Dari hasil penelitian, tampaknya jadwal atau jam buka Poli Umum MMC Lamongan yang penting bagi pasien dirasa belum sesuai bagi pasien dan merupakan kelemahan dari pelayanan medis dan keperawatan. Dalam hal ini tampak bahwa atribut *policy* bagi pasien begitu penting sedangkan kebijakan yang telah dibuat oleh pihak manajemen MMC Lamongan dirasa belum optimal oleh responden. Menurut Dadholkar, *et al* (1996), kebijakan rumah sakit dapat memperkuat aspek kualitas pelayanan. Bila para pelanggan mengevaluasi apakah suatu rumah sakit mempunyai jadwal kunjungan dokter (dalam hal ini jam buka poli umum) yang tepat dan menyenangkan, hal ini bisa dilihat dari kebijakan rumah sakit tersebut responsif terhadap kebutuhan para pelanggannya atau tidak.<sup>9</sup>

### **Kepuasan Responden pada Pelayanan Penunjang Medis**

Hasil penelitian pada pelayanan penunjang medis menunjukkan bahwa aspek fisik, reliabilitas, pemecahan masalah dan kebijakan merupakan kelemahan. Artinya pelanggan masih belum merasa puas. Sedangkan aspek interaksi personal merupakan kekuatan, artinya pelanggan merasa puas interaksi yang terjadi antara pelanggan dengan pelayanan penunjang medis di MMC Lamongan. Selanjutnya dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3 Indikator Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Penunjang Medis di MMC Lamongan Tahun 2007**

Variabel	Indikator Kepuasan	Skor Penilaian	Skor Tingkat Kepentingan	Interpretasi
Pelayanan Penunjang Medis	<i>Physical Aspect</i>	3,81	4,52	W
	<i>Reliability</i>	3,98	4,53	W
	<i>Personal Interaction</i>	4,02	4,32	S
	<i>Problem Solving</i>	3,89	4,23	W
	<i>Policy</i>	4,00	4,29	W

Keterangan : S=*strength*, W=*weakness*

**Tabel 4 Indikator kepuasan responden terhadap pelayanan penunjang non medis di MMC Lamongan tahun 2007**

Variabel	Indikator kepuasan	Skor Penilaian	Skor Tingkat Kepentingan	Interpretasi
Pelayanan Penunjang Non Medis	<i>Physical Aspect</i>	3,78	4,18	W
	<i>Reliability</i>	3,76	4,20	W
	<i>Personal Interaction</i>	4,02	4,21	S
	<i>Problem Solving</i>	3,96	4,13	W
	<i>Policy</i>	3,50	4,31	W

Keterangan : S=*strength*, W=*weakness*

Berdasarkan hasil penelitian untuk dimensi *physical aspect* pelayanan penunjang medis dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan atribut yang ada pada aspek ini tergolong sangat penting namun kinerjanya masih rendah, yaitu dikategorikan sebagai kelemahan. Kelemahan tampak pada kecanggihan peralatan laboratorium dan radiologi yang menurut responden sangat penting namun dinilai oleh responden tidak canggih. Hal ini dapat disebabkan pengetahuan responden yang kurang terhadap peralatan laboratorium dan radiologi serta bentuk fisik yang menurut responden kurang canggih.

Hasil penelitian untuk dimensi aspek *reliability* dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan atribut yang ada pada aspek ini tergolong sangat penting namun kinerjanya masih rendah, yaitu dikategorikan sebagai kelemahan. Kelemahan tampak pada kelengkapan jenis obat dan alat diagnostik yang dinilai masih kurang oleh responden. Sesuai dengan apa yang terdapat dalam dimensi Dabholkar bahwa reliabilitas

sangat penting dalam kualitas jasa. Dalam reliabilitas dapat mengungkap apakah rumah sakit mampu memberikan layanan dengan tepat (*doing it right*) dan pemenuhan janji (*keeping promise*).<sup>9</sup> Dalam reliabilitas juga meninjau adanya ketersediaan barang yang ada di rumah sakit. Item-item reliabilitas yang sangat penting namun kinerjanya kurang seharusnya mampu ditindaklanjuti oleh klinik agar menjadi lebih optimal.

Hasil penelitian atas dimensi *personal interaction* pelayanan penunjang medis menunjukkan bahwa responden menilai aspek ini penting dengan kinerja yang baik (merupakan kekuatan). Dari hasil penelitian ini tampak bahwa responden menganggap penting komunikasi yang dilakukan oleh petugas laboratorium dan radiologi.

Hasil penelitian dimensi *policy* pelayanan penunjang medis menunjukkan bahwa responden menilai aspek ini penting namun kinerjanya belum optimal (merupakan kelemahan). Kelemahan ini

---

tampak pada kebijakan klinik terkait fasilitas ruang periksa laboratorium dan radiologi.

### **Kepuasan Responden pada Pelayanan Penunjang Non Medis**

Kepuasan pelanggan pada pelayanan penunjang non medis, hasil sama dengan pelayanan penunjang medis, hanya pada aspek interaksi personal yang mempunyai kekuatan, artinya pelanggan merasa puas dengan aspek interaksi personal. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.

Berdasarkan dimensi *physical aspect* pelayanan penunjang non medis dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan atribut yang ada pada aspek ini tergolong penting namun kinerjanya masih belum optimal, yaitu dikategorikan sebagai kelemahan. Kelemahan tampak pada semua atribut dari aspek fisik. Penampilan fisik yang pertama kali dilihat oleh pelanggan, mudah tertangkap dalam benak pelanggan dan langsung mendapatkan penilaian dari pelanggan. Sebelum pelanggan memutuskan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit maka aspek fisik yang berperan memikat pelanggan. Selain itu, kenyamanan yang diatur melalui tatanan fisik juga mempengaruhi kualitas jasa yang diterima pelanggan.

Dimensi *reliability* pelayanan penunjang non medis dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan atribut yang ada pada aspek ini tergolong penting namun kinerjanya masih belum sesuai menurut responden, yaitu dikategorikan sebagai kelemahan. Kelemahan tampak pada kecepatan petugas kasir menghitung biaya pembayaran pasien. Menurut Dabholkar bahwa reliabilitas sangat penting dalam kualitas jasa. Dalam reliabilitas dapat mengungkap apakah rumah sakit mampu memberikan layanan dengan tepat (*doing it right*) dan pemenuhan janji (*keeping promise*).<sup>8</sup>

Pada dimensi *personal interaction* pelayanan penunjang non medis dilihat dari aspek yang dianggap penting saja bagi responden menunjukkan bahwa responden menilai aspek ini penting dengan kinerja baik optimal (merupakan kekuatan). Namun secara keseluruhan aspek ini termasuk kelemahan yang tampak pada keramahan petugas *Front Office* saat menyambut tamu, kesopanan petugas kebersihan (sekaligus satpam) dan kesediaan petugas kasir berkomunikasi tentang pembayaran pasien. Terdapat

satu atribut yang bukan merupakan kekuatan maupun kelemahan bagi responden, yaitu kesopanan petugas parkir. Interaksi yang baik akan memberi keyakinan dan percaya diri pelanggan dalam menggunakan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pelanggan merasa aman selama dirawat bila petugas non medis juga memperlakukan mereka dengan sopan dan baik.

Hasil penelitian dimensi *problem solving* pelayanan penunjang non medis baik secara keseluruhan dianggap penting oleh responden menunjukkan bahwa responden menilai dimensi ini penting namun kinerjanya belum optimal (merupakan kelemahan). Sistem penanganan komplain yang efektif membutuhkan beberapa aspek seperti (1) permohonan maaf kepada pelanggan atas ketidaknyamanan yang mereka alami; (2) empati terhadap pelanggan yang marah; (3) kecepatan dalam penanganan keluhan; (4) kewajaran atau kedilan dalam memecahkan masalah; (5) kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan (lewat telepon, bebas pulsa, surat, *e-mail*, fax, tatap muka langsung) dalam rangka menyampaikan komentar, kritik, saran, pertanyaan, dan atau komplain.<sup>4</sup>

Hasil penelitian atas dimensi *policy* menunjukkan bahwa responden menilai aspek ini penting namun kinerjanya belum optimal (kelemahan). Kelemahan ini tampak pada kebijakan klinik terkait waktu yang dipilih petugas untuk membersihkan ruangan klinik, fasilitas tempat parkir, dan terutama tarif Poli Umum MMC. Menurut Dabholkar, *et al* (1996), kebijakan rumah sakit dapat memperkuat aspek kualitas pelayanan.<sup>9</sup> Menurut Azwar (1996), syarat pokok keempat pelayanan kesehatan yang baik adalah mudah dijangkau.<sup>1</sup>

Dari ketiga penilaian responden terhadap pelayanan medis dan keperawatan; pelayanan penunjang medis dan pelayanan penunjang non medis, bahwa pelayanan medis dan keperawatan yang lemah adalah pada *reliability* (tepat waktu dalam pelayanan) dan *policy* (jadwal buka poli yang belum sesuai dengan keinginan responden), sedangkan pada *physical aspect*, *personal interaction* dan *problem solving* sudah memberikan kepuasan (*strength*). Sedangkan penilaian responden terhadap pelayanan penunjang medis dan penunjang non medis, hanya *personal interaction* yang mempunyai nilai *strength*, sedangkan *personal aspect*, *reliability*, *problem*



---

*solving* dan *policy* mengalami kelemahan (*weakness*)

### Kesimpulan

Pasien Poli Umum MMC Lamongan didominasi perempuan, pada usia produktif, berpendidikan SMA ke bawah dan berpendapatan menengah. Semua aspek pelayanan di Poli Umum MMC Lamongan dianggap penting oleh pasien pada pelayanan medis dan keperawatan, penunjang medis dan penunjang non medis yaitu : aspek fisik, *reliability*, *personal interaction*, *problem solving*, dan *policy*.

- a. Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di Poli Umum MMC Lamongan adalah sebagai berikut :
- b. Pada pelayanan medis dan keperawatan : pasien merasa tidak puas pada aspek *reliability* dan *policy*; sedang pasien telah merasa puas pada aspek fisik, *personal interaction* dan *problem solving*;
- c. Pada pelayanan penunjang medis : pasien merasa tidak puas terhadap aspek fisik, *reliability*, *problem solving*, dan *policy*; namun telah merasa puas terhadap aspek *personal interaction*; dan
- d. Pada pelayanan penunjang non medis : ketidakpuasan pasien tampak pada aspek fisik, *reliability*, *problem solving*, dan *policy*; namun kepuasan juga telah tampak pada aspek *personal interaction*.

Sebagian besar pasien telah loyal dengan bersedia untuk menggunakan lagi jasa pelayanan kesehatan di Poli Umum MMC Lamongan dan merekomendasikan kepada orang lain.

### Daftar Pustaka

1. Azwar A., 1996, Pengantar Adimistrasi Kesehatan, Binarupa Aksara, Surabaya.
2. Undang-Undang No.23 tahun 1992, tentang Kesehatan, Departemen Kesehatan RI.
3. Majapahit Medical Centre, 2005, Laporan tahunan evaluasi kegiatan Majapahit Medical Centre Lamongan tahun 2005, MMC. Lamongan.
4. Tjiptono F.,(2006), Pemasaran Jasa, Bayumedia Publishing, Malang.
5. Supriyanto S., 2005, Strategi Pemasaran Jasa Pelayanan Kesehatan, Universitas Airlangga, Surabaya.
6. Notoatmodjo, S. 2005. Metodologi Penelitian Kesehatan. Edisi revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
7. Amstrong G., Kotler P.,1995, Principles of Marketing, copyright 1995, Muze.Inc.
8. Sumarwan, U. 2004. Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Bogor: Ghalia Indonesia.
9. Dabholkar P.A, Thorpe D.J, Rentz J.O, 1996, A measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development an Validation, Journal of the Academy of Marketintg Science, Vol.24.,No.1, p.p.3-16.