

# SURVEI KEPUASAN PASIEN KLINIK UIN SUNAN AMPEL

Linda Prasetyaning Widayanti

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

e-mail: linda.prasetyaning@gmail.com

**Abstrak:** Adanya mutu pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien pasti membuahkan dampak positif dalam keberlangsungan penyelenggaraan Klinik UINSA. Berdasarkan paparan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk menyurvei tingkat kepuasan pasien di Klinik UINSA. Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat survei. Sedangkan dari segi waktu, maka penelitian ini bersifat *Cross Sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien Klinik UINSA periode bulan Mei 2017. Sampling dilakukan dengan *incidental sampling*. Diperoleh sampel sebesar 30 pasien. Teknik pengambilan data dengan kuesioner. Hasil pengumpulan data disajikan dengan tabel distribusi frekuensi berupa grafik atau diagram. Hasil survey didapatkan bahwa karakteristik pasien 87% berusia kurang dari 20 tahun, 70% berjenis kelamin perempuan, 73% puas terhadap pelayanan petugas klinik, 87% puas terhadap pelayanan dokter klinik, 82% puas terhadap lama waktu registrasi di klinik, 73% puas terhadap lama waktu pelayanan apotek klinik, 90% puas terhadap kebersihan klinik. Diharapkan penelitian ini bisa dikembangkan oleh peneliti selanjutnya agar mutu pelayanan di Klinik UIN Sunan Ampel Surabaya bisa lebih baik.

**Kata kunci:** kepuasan, pelayanan, pasien, klinik, UIN

## Pendahuluan

Adanya mutu pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien pasti membuahkan dampak positif dalam keberlangsungan penyelenggaraan Klinik UINSA. Hal ini dikarenakan dengan adanya kepuasan pada pasien, diharapkan terjalin hubungan yang harmonis antara klinik dan pasien, tercipta loyalitas pasien pada klinik serta terbentuklah rekomendasi dari mulut ke mulut oleh pasien kepada orang lain. Kepuasan tersebut haruslah dirasakan seluruh pasien baik mahasiswa, civitas akademika maupun pasien umum pada semua jenis pelayanan/instalasi di klinik.

Menurut Supriyanto (2007: 189–190) dimensi kualitas dibagi menjadi dua yaitu kualitas teknis dan kualitas fungsional. Yang termasuk dalam kualitas teknis adalah *search quality*, *experience quality*, *credence quality*. Sedangkan yang termasuk dalam kualitas fungsional adalah

RATER: *reliability* (keterandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (nyata), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (cepat tanggap). Sedangkan menurut Sower (2006) terdapat delapan dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu *respect and caring* (rasa menghargai dan kepedulian), *effectiveness and continuity* (efektivitas dan keberlanjutan), *appropriateness* (kelayakan), *information* (informasi), *efficiency* (efisiensi), *meals* (makanan), *first impression* (kesan pertama), *staff diversity* (komposisi pegawai). Dengan dimensi tersebut, akan dapat diketahui pengaruh mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Klinik UINSA. Berdasarkan paparan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk menyurvei tingkat kepuasan pasien di Klinik UINSA.

Tujuan Umum penelitian ini adalah untuk melakukan survei kepuasan pasien di Klinik UINSA. Sedangkan Tujuan Khususnya antara

lain mengidentifikasi karakteristik pasien, menggambarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas (administrasi, perawat dan apoteker), menggambarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter, menggambarkan kepuasan pasien tentang lama waktu pelayanan dari mulai registrasi sampai ke ruang perawatan, menggambarkan kepuasan pasien tentang lama waktu pelayanan apoteker, menggambarkan kepuasan pasien tentang kebersihan dan kerapian ruangan.

**Material dan Metodologi**

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat survei. Sedangkan dari segi waktu, maka penelitian ini bersifat *Cross Sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien Klinik UINSA periode bulan Mei 2017. Sampling dilakukan dengan *incidental sampling*. Diperoleh sampel sebesar 30 pasien. Penelitian ini dilakukan di pasien di Klinik UINSA. Alasan pemilihan lokasi penelitian: belum pernah diadakan penelitian serupa di rumah sakit tersebut. Waktu penelitian ini dilakukan pada tanggal 4 s/d 13 Mei 2017. Teknik pengumpulan data primer diperoleh dari pembagian kuesioner kepada pasien Klinik UINSA untuk memperoleh gambaran tentang penilaian pasien dan faktor yang memengaruhi ketidakpuasan pasien tentang pelaksanaan sistem pelayanan. Hasil pengumpulan data disajikan dengan tabel distribusi frekuensi berupa grafik atau diagram.

**Hasil dan Pembahasan**

**1. Karakteristik Pasien di Klinik UINSA**

Karakteristik pasien menurut usia di Klinik UINSA dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel1 Karakteristik Pasien Menurut Usia di Klinik UINSA, Tahun 2017**

No.	Usia	Jumlah	
		n	%
1.	< 20 th	26	87
2.	≥ 20 th	4	13
Total		30	100

Sumber: Data Primer

Tabel 1 menunjukkan sebagian besar pasien berusia kurang dari 20 tahun.

Karakteristik pasien menurut jenis kelamin di Klinik UINSA dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 2 Karakteristik Pasien Menurut Jenis Kelamin di Klinik UINSA, Tahun 2017**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	
		n	%
1.	Laki-laki	9	30
2.	Perempuan	21	70
Total		30	100

Sumber: Data Primer

Tabel 2 menunjukkan sebagian besar pasien berjenis kelamin perempuan.

**2. Kepuasan Pasien di Klinik UINSA**

Kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas di Klinik UINSA dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 3 Karakteristik Pasien Terhadap Pelayanan Petugas di Klinik UINSA, Tahun 2017**

No.	Kepuasan	Jumlah	
		n	%
1.	Tidak Puas	1	3
2.	Kurang Puas	2	6
3.	Puas	22	73
4.	Sangat Puas	5	18
Total		30	100

Sumber: Data Primer

Tabel 3 menunjukkan sebagian besar pasien puas terhadap pelayanan petugas di Klinik UINSA.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter di Klinik UINSA dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4 Karakteristik Pasien Terhadap Pelayanan Dokter di Klinik UINSA, Tahun 2017**

No.	Kepuasan	Jumlah	
		n	%
1.	Tidak Puas	0	0
2.	Kurang Puas	0	0
3.	Puas	26	87
4.	Sangat Puas	4	13
Total		30	100

Sumber: Data Primer

Tabel 4 menunjukkan sebagian besar pasien puas terhadap pelayanan dokter di Klinik UINSA.

Kepuasan pasien terhadap lama waktu registrasi di Klinik UINSA dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 5 Karakteristik Pasien terhadap Lama Waktu Registrasi di Klinik UINSA, Tahun 2017**

No.	Kepuasan	Jumlah	
		n	%
1.	Tidak Puas	2	6
2.	Kurang Puas	2	6
3.	Puas	24	82
4.	Sangat Puas	2	6
Total		30	100

Sumber: Data Primer

Tabel 5 menunjukkan sebagian besar pasien puas terhadap lama waktu registrasi di Klinik UINSA.

Kepuasan pasien terhadap lama waktu pelayanan apotek di Klinik UINSA dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 6 Karakteristik Pasien terhadap Lama Waktu Pelayanan Apotek di Klinik UINSA, Tahun 2017**

No.	Kepuasan	Jumlah	
		n	%
1.	Tidak Puas	1	3
2.	Kurang Puas	3	9
3.	Puas	21	73
4.	Sangat Puas	5	15
Total		30	100

Sumber: Data Primer

Tabel 6 menunjukkan sebagian besar pasien puas terhadap lama waktu pelayanan apotek di Klinik UINSA

Kepuasan pasien terhadap kebersihan ruangan di Klinik UINSA dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 7 Karakteristik Pasien Terhadap Kebersihan Ruangan di Klinik UINSA, Tahun 2017**

No.	Kepuasan	Jumlah	
		n	%
1.	Tidak Puas	0	0
2.	Kurang Puas	0	0
3.	Puas	27	90
4.	Sangat Puas	3	10
Total		30	100

Sumber: Data Primer

Tabel 7 menunjukkan sebagian besar pasien puas terhadap kebersihan ruangan di Klinik UIN.

## Pembahasan

Berikut adalah faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya penilaian dan kepuasan pasien: Menurut Rahadi (2005) perlakuan perawat yang tidak menyenangkan pasien antara lain kurang ramah pada pasien, tidak cepat melayani pasien, kurang mampu berkomunikasi dengan baik.

Sedangkan menurut Tjiptono (dalam Purwanto, 2007) komunikasi, yaitu tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. Kepuasan pasien tercipta dengan cara bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.

Menurut Griffith (dalam Purwanto, 2007) prosedur administrasi yaitu berkaitan dengan pelayanan administrasi pasien dimulai masuk rumah sakit selama perawatan berlangsung sampai keluar dari rumah sakit. Menurut Gaspers (dalam Yulia, 2008) kesopanan dan keramahan dalam memberi pelayanan adalah salah satu faktor yang memengaruhi kualitas jasa pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal.

Menurut Rahadi (2005) perlakuan dokter yang tidak menyenangkan pasien salah satunya adalah kurang mampu berkomunikasi dengan baik. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien. Menurut Pohan (dalam Yulia, 2008) para dokter mempunyai kemampuan sehingga mereka dapat sangat mengurangi tekanan psikologis pasien, hanya dengan beberapa kata penenang dan penghibur dengan menunjukkan perhatian dan keterlibatan dalam kesulitan pasien.

Menurut Tjiptono (dalam Purwanto, 2007) kepuasan pasien didapatkan salah satunya melalui kecepatan yaitu pelayanan yang diberikan oleh perawat dengan memberikan penanganan yang cepat.

Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Soelarso *et al.* (2006) yang menyatakan peran komunikasi interpersonal antara dokter dengan pasien menjadi lebih optimal apabila kualitas komunikasi interpersonal mampu membangun hubungan interpersonal antara dokter dengan pasiennya.

Menurut Best (dalam Primalita, 2005) dari sisi pelanggan, kecepatan akses untuk memperoleh pelayanan merupakan suatu yang penting pada sistem penyampaian jasa. Penelitian ini sesuai dengan penelitian Hartini *et al.* (1999) yang menyatakan terdapat hubungan positif antara kepuasan pasien terhadap kecepatan pelayanan administrasi dirawat inap. Sedangkan Harianto *et al.* (2005) menyatakan terdapat pengaruh antara kepuasan pasien terhadap kecepatan pelayanan di apotek rumah sakit.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian Wiyono dan Wahyuddin (2005) yang menyatakan variabel kualitas pelayanan paramedis memiliki pengaruh terbesar kemudian kualitas kenyamanan penunjang medis. Penelitian ini sesuai dengan penelitian Hartini *et al.* (1999) yang menyatakan terdapat hubungan positif antara kepuasan pasien dengan fasilitas/sarana fisik dan pelayanan perawat di rawat inap. Sedangkan menurut Lamri *et al.* (1998) yang menyatakan kebersihan memiliki pengaruh yang kuat dan positif terhadap kepuasan pasien.

## **Kesimpulan**

Karakteristik pasien secara umum di Klinik UINSA: Sebagian besar pasien berusia kurang dari 20 tahun. Sebagian besar pasien berjenis kelamin perempuan. Kepuasan pasien tertinggi pada variabel kebersihan ruangan Klinik diikuti dengan pelayanan dokter, pelayanan petugas klinik, lama waktu registrasi, dan lama waktu pelayanan apotek.

## **Daftar Rujukan**

Harianto, Khasanah, Nana, dan Supardi, Sudibyo. 2005. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kopkar Rumah

- Sakit Budhi Asih Jakarta. *Majalah Ilmu Kefarmasian*, Vol. II, 12-21.
- Hartini, MC Inge dan Sanusi, Rossi. 1999. Hubungan Penempatan Dokter Umum sebagai Case Manager dan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS. St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol. 02, 104.
- Lamri dan Iman, Sunartini. 1998. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Minat Perilaku Penderita Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Samarinda. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol. 01, 41.
- Primalita, Ratni. 2005. Hubungan Physical Support dengan Contact Personel pada Rumah Sakit Umum di Sumatera Barat. *Skripsi*. Bandung: Universitas Padjajaran.
- Purwanto, Setiyo. 2007. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Psikologi Klinis Perkembangan dan Sosial*.
- Rahadi, Anugrah Rizka. 2005. Upaya Pemasaran Guna Meningkatkan Pemanfaatan Rawat Inap Berdasarkan Analisis Perilaku Konsumen di Rumah Sakit Daerah dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep. *Skripsi*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Supriyanto, S. 2007. *Manajemen Mutu*. Surabaya: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
- Sower, V. 2006. The Battle of the Gurus. *Quality Management Text Manuscript Chapter One*: 5–6.
- Soelarso, Hanindio; Soebekti, Roesanto Heru; dan Mufid, Achmad. 2006. Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Pelayanan Kesehatan Gigi. *Majalah Kedokteran Gigi (Dent. J.)*, Vol. 38, 124–129.
- Wiyono, Azis Slamet dan Wahyuddin, M. 2005. Studi tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. *Jurnal Manajemen Daya Saing*.
- Yulia, Sia Mawa. 2008. Analisis Harapan dan Penilaian Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Dokter, Dokter Muda, Perawat, dan Petugas Registrasi Berdasar Sepuluh Dimensi Kualitas Jasa Parasuranman. *Skripsi*. Surabaya: Universitas Airlangga.

