

## **TINJAUAN KEPUASAN PASIEN BEDAH SYARAF TERHADAP PELAYANAN KLINIK UTAMA DR. INDRAJANA**

**Mira Puspita Dewi<sup>1</sup>, Ina Haryanti<sup>2</sup>, Yuliana Budi Astuti<sup>3</sup>, Yoga Utomo<sup>4</sup>, Bonny  
Pranayuda<sup>5</sup>, Adelina Suryati<sup>6</sup>**

STIMMA IMMI, Jakarta, Indonesia<sup>1,2,3,4,5,6</sup>

E-mail: mirapuspitadewi01@gmail.com<sup>1</sup>

---

### **ABSTRAK**

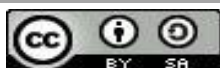
Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "word of mouth". Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra fasilitas pelayanan kesehatan atau klinik yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap fasilitas pelayanan kesehatan atau klinik akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien/pelanggannya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian, Uji Korelasi perdimensi menunjukkan bahwa semua dimensi menunjukkan korelasi atau hubungan yang kuat. Korelasi yang paling tinggi pada dimensi *Tangible*. Dalam artu semakin baik *Tangible* / bukti fisik semakin puas pasien yang berkunjung. Sedangkan dimensi dengan nilai terendah adalah *Responsiveness*. Dari hasil penelitian tersebut maka dimensi *Responsiveness* perlu ditingkatkan untuk memberikan kepuasan yang lebih meningkat. Klinik utama DR Indrajana perlu adanya sosialisasi atau pelatihan terkait daya tanggap, respon terhadap pasien agar kepuasan pasien lebih meningkat.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien; Klinik Utama; Pelayanan

### **ABSTRACT**

*Satisfying and quality service will form patient/customer loyalty, and satisfaction is very closely related to "word of mouth". The next effect will continue in the process of forming the image of an improved health service facility or clinic. This is due to very tight competition conditions. So every health service facility or clinic will try to place itself as well as possible in the eyes of its patients/customers so they can be trusted to meet their needs in the health sector. Based on the research results, the per-dimensional correlation test shows that all dimensions show a strong correlation or relationship. The highest correlation is in the Tangible dimension. In other words, the better Tangible / physical evidence, the more satisfied the visiting patient. While the dimension with the lowest value is Responsiveness. From the results of this study, the Responsiveness dimension needs to be improved to provide increased satisfaction. DR Indrajana's main clinic needs socialization or training related to responsiveness, response to patients so that patient satisfaction is further increased.*

**Keywords:** Patient Satisfaction; Main Clinic; Service



**This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International**

---

## PENDAHULUAN

Industri jasa pelayanan Kesehatan masyarakat juga tidak terlepas dari persaingan antar pelakunya, salah satunya adalah klinik dan fasilitas pelayanan Kesehatan lainnya. Berbagai klinik yang ada berupaya memperoleh pasar yang menjanjikan dan dapat mendatangkan keuntungan financial bagi suatu klinik (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik, 2014). Persaingan kepercayaan masyarakat dengan mengemukakan pelayanan yang efisien dan berkualitas. Klinik utama merupakan salah satu bagian dari industri jasa pelayanan Kesehatan yang ada dan harus mampu bersaing dengan fasilitas pelayanan atau klinik disekitarnya (Fannya et al., 2022).

Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan dalam lingkup kecil adalah klinik utama. Klinik utama merupakan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medis, berupa medis dasar dan atau medis spesialisik. Bentuk pelayanan dari sebuah klinik dapat berupa: Pelayanan 24 jam, Rawat inap, Rawat jalan, *One Day Care* (pelayanan satu hari) dan *Home Care* (Manullang, 2008).

Klinik utama mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di klinik yaitu pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, karena jumlah pasien rawat jalan yang lebih banyak dibandingkan dengan perawatan yang lain (Gunawan et al., 2018). Pelayanan rawat jalan menjadi target utama dan persaingan dalam beberapa tahun belakangan ini karena dengan adanya pelayanan rawat jalan menjadikan fasilitas pelayanan kesehatan menjadi berkembang, maka dari itu fasilitas pelayanan kesehatan dituntut untuk memuaskan dan memanjakan pelanggan dengan memberikan pelayanan efektif, efisien dan terbaik karena pelanggan akan mencari produk atau berupa barang atau jasa dari suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat memberikan kepuasan dan pelayanan kesehatan yang terbaik kepadanya (Agritubella, 2018).

Klinik Utama Dr Indrajana merupakan salah satu klinik utama yang terletak di daerah Jakarta dengan melayani berbagai bidang spesialisasi. Klinik utama Dr. Indrajana berusaha untuk terus menerus meningkatkan mutu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan (Syaefulloh, 2016)(Supranto, 2018). Seiring dengan berjalannya waktu dimana Klinik Utama Dr Indrajana menghadapi isu-isu strategis, yaitu belum optimalnya pelayanan kesehatan, masih adanya keluhan pasien terhadap pelayanan yang ada, kurangnya sarana dan prasarana pelayanan kesehatan, dan persaingan diantara fasilitas pelayanan kesehatan di sekitarnya. Sehingga keadaan tersebut berakibat adanya kompetisi yang sangat sengit diantara fasilitas pelayanan kesehatan yang ada (Balkwill et al., 2014).

Mutu pelayanan yang berkualitas tidak hanya diukur dari kelengkapan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari berbagai tambahan yaitu sikap dan perilaku pegawai suatu fasilitas pelayanan kesehatan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi dalam mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu feedback atau umpan balik dari hasil pelayanan kesehatan yang berkualitas. Mutu atau kualitas pelayanan kesehatan merupakan pencapaian pelayanan kesehatan yang sempurna dalam menimbulkan kepuasan pada diri seseorang pasien. Makin sempurna kepuasan pasien tersebut, makin baik mutu pelayanan kesehatan di suatu fasilitas pelayanan kesehatan (Lv et al., 2016).

Kepuasan pasien adalah perasaan seseorang sesudah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi atau melebihi harapan pasien itu sendiri. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan memberikan complain pada fasilitas pelayanan kesehatan. Ketika complain yang tidak segera ditangani oleh pihak fasilitas pelayanan kesehatan akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kepuasan pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Pasien baru akan

merasa puas apabila layanan kesehatan yang diberikan cukup sesuai atau diatas harapan. ketidakpuasan pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan layanan yang diberikan dan kemungkinan terburuknya adalah meninggalkan serta mencari fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih baik (Sugiarti, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh oleh Ahmad Nur Khoiri dan Kiki Hermastutik (2014). Didapatkan hasil 28 responden yang menganggap mutu pelayanan fasilitas pelayanan kesehatan pratama dalam kategori cukup, 16 responden sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan, 4 responden merasa kurang puas, 8 responden tidak puas terhadap pelayanan keperawatan. berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Iin Amelia dari diketahui bahwa 92.9% pasien merasa puas terhadap kompetensi petugas dan 7.07% pasien merasa tidak puas terhadap kompetensi petugas (Poncowati, 2016).

Pasien akan mencari fasilitas pelayanan kesehatan yang lain apabila pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan Kesehatan atau klinik tersebut (Rivai et al., 2020). Bila pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan maka fasilitas pelayanan Kesehatan atau klinik tersebut akan kehilangan banyak pelanggan dan hal tersebut berpengaruh pada pendapatan rumah sakit dan citra fasilitas pelayanan Kesehatan atau klinik tersebut menjadi kurang baik. Berdasarkan uraian masalah diatas, tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pasein Bedah Syaraf di klinik utama DR. Indrajana.

## METODE PENELITIAN

Tempat penelitian ini dilakukan di klinik utama DR. Indrajana yang berada di jalan Tanah Abang Kota Jakarta Pusat. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni 2023. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.7 Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan bedah syaraf di klinik utama DR. Indrajana (Triton, 2006).

Subyek penelitian ini adalah 89 pasien rawat jalan. Obyek penelitian ini adalah kualitas pelayanan mencakup aspek Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan uji korelasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas dapat diartikan bahwa kualitas hidup kerja harus merupakan suatu pola pikir (*mindset*), yang dapat menterjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar konsumen dalam suatu proses manajemen dan proses produksi barang atau jasa terus menerus tanpa hentinya sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar konsumen tersebut (Yamit, 2011).

### Uji Korelasi

#### 1. Uji Korelasi per pertanyaan

**Tabel 1** Uji Korelasi kuesioner per pertanyaan

Pertanyaan	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empaty	Tangibles
1	0,833				
2	0,830				
3	0,867				
4	0,846				
5	0,837				

6	0,663
7	0,347
8	0,892
9	0,662
10	0,783
11	0,662
12	0,882
13	0,699
14	0,234
15	0,861
16	0,244
17	0,911
18	0,244
19	0,773
20	0,911
21	0,896
22	0,250
23	0,737
24	0,585
25	0,624

Berdasarkan Tabel 5 pada Uji korelasi per pertanyaan, bahwa yang paling tertinggi korelasinya adalah pertanyaan terkait *emphaty* yaitu keramahan dokter pada saat melakukan pelayanan dengan nilai korelasi 0,911 sedangkan uji korelasi perpertanyaan yang paling rendah adalah pertanyaan terkait Assurance/ Jaminan keamanan yaitu terkait Kemudahan mengenali petugas karena berseragam/tanda pengenal dibagian administrasi dengan nilai korelasi 0,234 (Dharmmesta & Sukoktjo, 2017).

## 2. Korelasi per dimensi

**Tabel 2** Uji korelasi perdimensi

Dimensi	Total
Reliability	0,644
Responsiveness	0,539
Assurance	0,684
Empathy	0,548
Tangibles	0,740

Pada Tabel 6 terkait Uji Korelasi perdimensi menunjukkan bahwa semua dimensi menunjukkan korelasi atau hubungan yang kuat. Korelasi yang paling tinggi sebesar 74% pada dimensi Tangible. Maka semakin baik *Tangibel* / bukti fisik seperti penampilan klinik, ruang tunggu dan mesin bedah paling baik diantara semua dimensi. Korelasi yang paling rendah terdapat pada dimensi *responsiveness* dengan nilai 53,9%. *Responsiveness* meliputi daya tanggap pelayanan petugas di Klinik Utama Dr. Indrajana yang meliputi pelayanan dokter dan perawat dalam mendengarkan keluhan pasien, pemberian informasi kepada pasien dan pelayanan kesehatan yang tepat masih dirasa kurang dari pasien yang sudah berkunjung.

Secara tidak langsung, pasien rawat jalan di klinik utama DR. Indrajana memiliki tingkat kepuasan yang cukup baik. tingkat kepuasan pasien ini akan berpengaruh terhadap rekomendasi pasien rawat jalan selanjutnya (Aprilliyanti, 2019). Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Taqdees Fatima pada 6 fasilitas pelayanan kesehatan

swasta di Islamabad, Pakistan tahun 2018 yang menyatakan bahwa faktor lingkungan fisik, lingkungan dan pelayanan yang ramah, cepat tanggap, komunikasi yang baik, privasi yang terjaga, dan keselamatan cenderung membangun kepuasan dan loyalitas pasien serta akan datang kembali ke fasilitas pelayanan kesehatan itu (Fatima et al., 2018). Faktor yang determinan dari kepuasan pasien rawat jalan di klinik utama bedah syaraf DR Indrajana adalah kepuasan terhadap komunikasi dokter, dan tingkat kepercayaan pada staf medis, sedangkan penentu kepuasan pasien rawat inap adalah kepuasan terhadap lingkungan rumah sakit, dan kepuasan terhadap kualitas medis.

Hal ini berarti jika semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pasien rawat jalan klinik utama DR. Indrajana, maka para pasien akan melakukan rekomendasi kepada orang lain dengan cara merekomendasikan pelayanan di klinik utama kepada rekan/keluarga untuk ikut menggunakan jasa pelayanan rawat jalan di klinik utama DR. Indrajana. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Brown *et al.* yang menyatakan bahwa ketika seorang pemasar mampu menawarkan tingkat kepuasan yang maksimal kepada konsumen, maka konsumen akan memiliki kecenderungan untuk melakukan *positive word of mouth* (Listiani, 2022). Ketika konsumen atau pelanggan puas atau melebihi apa yang diharapkan, maka rekomendasi positif dan akan memberikan rekomendasi penyedia jasa pelayanan kesehatan tersebut kepada keluarga dekat, teman bahkan orang lain disekitarnya dengan menceritakan pengalaman yang sudah diterima di penyedia jasa pelayanan tersebut.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, Uji Korelasi perdimensi menunjukan bahwa semua dimensi menunjukan korelasi atau hubungan yang kuat. Korelasi yang paling tinggi pada dimensi *Tangible*. Dalam artu semakin baik *Tangibel* / bukti fisik semakin puas pasien yang berkunjung. Sedangkan dimensi dengan nilai terendah adalah *Responsiveness*.

Dari hasil penelitian tersebut maka dimensi *Responsiveness* perlu ditingkatkan untuk memberikan kepuasan yang lebih meningkat. Klinik utama DR Indrajana perlu adanya sosialisasi atau pelatihan terkait daya tanggap, respon terhadap pasien agar kepuasan pasien lebih meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agritubella, S. M. (2018). Kenyamanan dan kepuasan pasien dalam proses interaksi pelayanan Keperawatan di RSUD Petala Bumi. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 3(1), 42–54.
- Aprilliyanti, W. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Di Rumah Sakit Sintang... *Journal Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 2(2), 63–70.
- Balkwill, L.-L., Thompson, W. F., & Matsunaga, R. (2014). Aron, A., & Aron, EN (2003). *Statistics For Psychology*. New Jersey: Pearson Education. Azwar, S.(2010). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Azwar, S.(2012). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Aiello. R.(1978). Cerebral do. *Japanese Psychological Research*, 46(4), 337–349.
- Dharmmesta, B. S., & Sukoktjo, I. (2017). *Pengantar Bisnis Modern. Edisi Ketiga, Liberty Yogyakarta*.

- Fannya, P., Indawati, L., & Rumana, N. (2022). Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 1(3), 89–94.
- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(6), 1195–1214.
- Gunawan, S., Keni, K., & Risnawaty, W. (2018). Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat-Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, 1(1).
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik, (2014).
- Khoiri, A. N., & Hermastutik, K. (2014). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang. *Jurnal Metabolisme*, 3(2), 1–6.
- Listiani, A. C. (2022). Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas: Literature Review. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 127. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v10i2.404>
- Lv, Y., Xue, C., Ge, Y., Ye, F., Liu, X., Liu, Y., & Zhang, L. (2016). Analysis of factors influencing inpatient and outpatient satisfaction with the Chinese military health service. *PloS One*, 11(3), e0151234.
- Manullang, M. (2008). *Manajemen personalia*.
- Poncowati, N. R. (2016). Hubungan Antara Pengetahuan dan Sikap Ibu Primigravida Tentang Antenatal Care Dengan Kecemasan Dalam Menghadapi Persalinan Di Rumah Bersalin Kartini Kecamatan Mojolaban Kabupaten Sukoharjo. *Intan Husada: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 3(1).
- Rivai, F., Lestari, S., & Shaleh, K. (2020). *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI*.
- Sugiarti, E. (2018). Building Work Commitment of Bppt Employee. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 1(2), 171–180.
- Supranto, J. (2018). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*.
- Syaefulloh, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Rekomendasi Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 26(1), 63–75.
- Triton, P. B. (2006). *SPSS 13.0 terapan riset statistik parametrik*.
- Yamit, Z. (2011). Manajemen Produksi & Operasi (Edisi Pertama). *Yogyakarta: Ekonisia*, 3, 26–30.