



Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Analisis Diagram Kartesius Di Klinik Prima Medika Sidoarjo

Widiharti¹, Diah Jerita Eka Sari²

^{1,2} Departemen Keperawatan Medikal Bedah, Manajemen Keperawatan, Program Studi Keperawatan Dan Ners, Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Gresik, Indonesia

INFORMASI

Korespondensi:
widihartimanis@gmail.com



Keywords:
Patient Satisfaction, Cartesius Diagram, Health Services

ABSTRACT

BPJS insurance makes the community free to choose the best service place for themselves and their families. Prima Medika Sidoarjo clinic also serves BPJS participants so that most of the visitors come from the BPJS membership. The customer's expectations from time to time continue to develop according to their needs. Intense competition which will make Prima Medika clinic make improvements. The purpose of this study was to analyze patient satisfaction of the health service at the Prima Medika Sidoarjo clinic.

The design of this study used a cross sectional method. The population in this study were all patients who visited at Prima Medika Sidoarjo clinic in March - April 2018. The sample in this study was 110 patient. Satisfaction analysis using cartesius diagram.

Client satisfaction with service in terms of the gap between experience and expectations on; reliability was very satisfied (92.34%), responsiveness was very satisfied (98.89%), very satisfied beliefs (96.52%), empathy was very satisfied (90.50%), very satisfied (84.61%). Based on the Cartesius diagram of 18 items entered in position A is 3 items, position B is 3 items, position C is 4 items and Position D is 7 items. Based on the analysis of the cartesius diagram the level of patient satisfaction on health services at the Prima Medika Sidoarjo clinic was largely very satisfied while the items on administrative services and procedures were not complicated and the improvement of facilities and infrastructure the level of patient satisfaction was still at a satisfied level.

Some suggestions and recommendations that can be proposed include: Prima Medika Sidoarjo clinic need to improve service quality countinously and improve infrastructure facilities regularly.

Pendahuluan

Banyaknya tempat pelayanan kesehatan saat ini menjadi perhatian. Pelayanan kesehatan mulai dari balai pengobatan, klinik, hingga rumah sakit. Penyedia pelayanan kesehatan berlomba – lomba untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan harapan jumlah kunjungan pasien menjadi lebih meningkat. Adanya Asuransi BPJS membuat masyarakat bebas untuk memilih tempat pelayanan yang terbaik bagi diri sendiri dan keluarganya. Begitu juga di klinik prima medika Sidoarjo juga melayani peserta BPJS sehingga kebanyakan pengunjung yang datang dari kepesertaan BPJS. Harapan pelanggan dari waktu ke waktu terus berkembang sesuai dengan kebutuhannya. Mutu pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh Persaingan yang ketat akan membuat klinik primamedika melakukan perbaikan. Permasalahan yang ada belum adanya penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan yang ada di Klinik Prima Medika. Pasien yang puas dengan pelayanan kita akan menggunakan pelayanan kita bila suatu hari membutuhkan kembali, menganjurkan orang lain menggunakan kita, membela kita bila ada orang lain yang menjelekkan pelayanan kita. Kesemuanya akhirnya menjadikan rumah sakit berlaba, bisa hidup terus menerus dan berkembang. Keuntungan akan dikembalikan pada kesejahteraan karyawan dan manajemen akan menimbulkan etos kerja serta pelayanan berkualitas. Sebaliknya, pasien yang tidak puas akan meninggalkan kita dan tidak membela kita lalu akhirnya rumah sakit menjadi rugi dan tidak beroperasi lagi (Supriyanto, 2010). Dikatakan klien puas itu dari persepsi yang diterima klien terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam cara memberikan pelayanan yang memuaskan klien hanya 20% saja dari kemampuan dan ilmu yang kita pelajari dari lembaga pendidikan formal, sedangkan 80% sangat tergantung dari cara kita memberikan pelayanan terhadap klien (subanegara, 2013).

Hal yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan adalah interkasi antara klien dan tenaga kesehatan, sifat hubungan ini sangat erat dan penting karena di pengaruhi faktor utama menentukan kepuasan klien. Di Klinik Prima Medika Sidoarjo pada tahun 2017 jumlah klien dalam setahun sekitar 16.300 klien, dalam sebulan 1.800 klien. Dari jumlah tersebut 90% klien dengan kepesertaan BPJS, 3% asuransi lain dan 7% klien umum. Dari data rata – rata tiap tahunnya terjadi peningkatan. Meskipun ada yang mengeluhkan tentang pelayanan yang telah diberikan. Oleh karena

itu peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan klien di Klinik Prima Medika Sidoarjo.

Kepuasan klien terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan atau harapan klien dapat kita penuhi. Kepuasan klien adalah perasaan senang terhadap produk jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan klien (supriyanto, 2010).

METODELOGI PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan metode *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien yang melakukan kunjungan di Klinik Prima Medika Sidoarjo pada bulan Maret – April 2018 sebanyak 3200 pasien. Sampel pada penelitian ini 110 orang. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner 18 item pernyataan dan dua macam pendapat setiap pernyataan yaitu harapan dan pengalaman dengan menggunakan pilihan pendapat yang sudah disediakan dengan skala likert.. Analisis dengan diagram kartesius. Tanggapan klien yang diukur adalah tingkat kesesuaian dari hasil perbandingan skor kebaikan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, di mana; X merupakan tingkat kepuasan pasien, sedangkan Y merupakan tingkat harapan dan kepentingan pasien. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$\text{Tingkat Kesesuaian} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

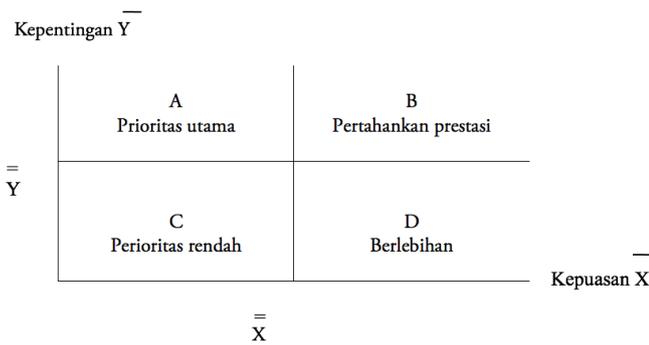
Keterangan :

X_i = Penilaian Tingkat Pengalaman / Kepuasan

Y_i = Penilaian Tingkat Kepentingan

selanjutnya sumbu mendatar (X) akan di isi oleh skor tingkat kepuasan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh tingkat kepentingan. Dari jumlah skor pengalaman setiap pernyataan dihitung rata – rata kemudian dimasukkan pada kolom X dan jumlah skor harapan rata – ratanya dimasukkan pada kolom Y. Hasil inilah yang dimasukkan dalam diagram kartesius yang berupa titik koordinat. Dengan diagram kortesius dapat diketahui gambaran pelayanan.

Berikut ini adalah diagram kartesius



Gambar diagram kartesius

Keterangan:

A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pasien, termasuk unsur – unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pasien. Sehingga mengecewakan / tidak puas

B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan klinik untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pasien, pelaksanaannya oleh klinik biasa – biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan

D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pasien kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan

HASIL

Data Umum

1. Karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin
Tabel 1. Karakteristik Jenis Kelamin Pasien Di Klinik Prima Medika Sidoarjo Mei 2018

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
Laki – laki	47	42,7%
Perempuan	63	57,3%
Jumlah	110	100%

Dari tabel 1 dapat diketahui jumlah pasien di klinik prima medika sebagian besar perempuan 57,3%.

2. Karakteristik pasien berdasarkan usia

Tabel 2. Karakteristik Usia Pasien Di Klinik Prima Medika Sidoarjo Mei 2018

Usia	Frekuensi	Prosentase
20 - 30 tahun	29	26,4%
31 - 40 tahun	33	30%
> 40 tahun	48	43,6
Jumlah	110	100%

Dari tabel 2 karakteristik usia pasien hampir sebagian 43,6% usia lebih dari 40 tahun.

3. Karakteristik pasien berdasarkan status pekerjaan

Tabel 3. Karakteristik Status Pekerjaan Pasien Di Klinik Prima Medika Sidoarjo Mei 2018

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
Tidak bekerja	34	30,9%
Bekerja	76	69,1%
Jumlah	110	100%

Dari tabel 3 karakteristik status pekerjaan pasien sebagian 69,1% besar bekerja.

4. Karakteristik pasien berdasarkan jenis pekerjaan

Tabel 4. Karakteristik Jenis Pekerjaan Pasien Di Klinik Prima Medika Sidoarjo Mei 2018

Jenis pekerjaan	Frekuensi	Prosentase
Pegawai Negeri Sipil	7	6,4%
Swasta	51	46,4%
Wiraswasta	18	16,4%
Ibu Rumah Tangga	19	17,3%
Pensiunan	3	2,7%
Mahasiswa	12	10,9%
Jumlah		

Dari tabel 4 karakteristik jenis pekerjaan pasien hampir sebagian 46,4% swasta.

5. Karakteristik pasien berdasarkan penghasilan per bulan

Tabel 5. Karakteristik Penghasilan Rutin Per Bulan Pasien Di Klinik Prima Medika Sidoarjo Mei 2018

penghasilan per bulan	Frekuensi	Prosentase
<1 juta	6	5,5%
1-3 Juta	83	75,5%
>3 juta	21	19,1%
Jumlah		

Dari tabel 5 karakteristik penghasilan rutin per bulan sebagian besar 75,5 % yaitu 1-3 juta.

6. Karakteristik pasien berdasarkan pengeluaran rutin per bulan

Tabel 6. Karakteristik Pengeluaran Rutin Per Bulan Pasien Di Klinik Prima Medika Sidoarjo Mei 2018

pengeluaran rutin per bulan	Frekuensi	Prosentase
<1 juta	13	11,8 %
1-3 Juta	83	75,5%
>3 juta	14	12,7%
Jumlah	110	100%

Dari tabel 6 karakteristik pengeluaran rutin per bulan sebagian besar 75,5 % yaitu 1-3 juta

7. Distribusi Riwayat Kunjungan Pasien

Tabel 7. Distribusi Riwayat Kunjungan Pasien Di Klinik Prima Medika Sidoarjo Mei 2018

pengeluaran rutin per bulan	Frekuensi	Prosentase
1 kali	14	12,7%
2-5 kali	48	43,6%
>5 kali	48	43,6%
Jumlah	110	100%

Dari tabel 7 karakteristik riwayat kunjungan pasien sebagian kecil 1 kali sebanyak 14 (12,7%)

Data Khusus

1. Distribusi Kepuasan Berdasarkan Penilaian Pengalaman Dan Penilaian Harapan Di Klinik Prima Medika Sidoarjo, Mei 2018

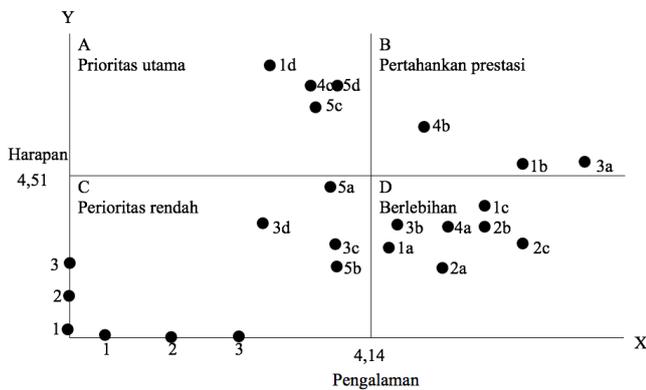
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Rata – Rata Dari Penilaian Pengalaman Dan Penilaian Harapan Di Klinik Prima Medika Sidoarjo Mei 2018

No	Pernyataan	Nilai rata -rata pengalaman	Nilai rata – rata harapan	Nilai kesesuaian	Tingkat kepuasan	Posisi berdasarkan diagram kartesius
1.	Keandalan					
a.	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat	4,16	4,25	98,07%	Sangat puas	D
b.	Pelayanan pemeriksaan pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	4,41	4,53	97,39	Sangat puas	B

No	Pernyataan	Nilai rata -rata pengalaman	Nilai rata – rata harapan	Nilai kesesuaian	Tingkat kepuasan	Posisi berdasarkan diagram kartesius
c.	Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat	4,22	4,48	94,12	Sangat puas	D
d.	Prosedur pelayanan tidak berbelit – belit	3,91	4,90	79,78	Puas	A
2.	Keresponsifan					
a.	Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan klien	4,25	4,36	97,50	Sangat puas	D
b.	Perugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	4,42	4,43	99,79	Sangat puas	D
c.	Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan	4,38	4,41	99,38	Sangat puas	D
3.	Keyakinan					
a.	Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit	4,50	4,52	99,60	Sangat puas	B
b.	Ketrampilan para dokter, peraweat dan petugas lainnya dalam bekerja	4,16	4,35	95,82	Sangat puas	D
c.	Pelayanan yang sopan dan ramah	4,14	4,15	99,78	Sangat puas	C
d.	Jaminan kema-nanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	3,89	4,28	90,87	Sangat puas	C
4.	Empati					
a.	Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien	4,35	4,39	98,96	Sangat puas	D
b.	Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya	4,28	4,63	92,53	Sangat puas	B
c.	Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain – lain	3,89	4,86	80,00	Sangat puas	A
5.	Berwujud					

No	Pernyataan	Nilai rata - rata pengalaman	Nilai rata - rata harapan	Nilai kesesuaian	Tingkat kepuasan	Posisi berdasarkan diagram kartesius
a.	Kebersihan, kerapi- an dan kenyamanan ruangan	3,86	4,84	79,89	Puas	C
b.	Penataan ekste- rior dan interior ruangan	3,93	3,98	98,63	Sangat puas	C
c.	Kelengkapan, kesi- apan dan kebersihan alat - alat yang dipakai	3,89	4,86	80,00	Puas	A
d.	Kebersihan dan kerapi- an perugas.	3,91	4,89	79,93	Puas	A
Rata - Rata		4,14	4,51			

Analisis Diagram Kartesius



Gambar diagram kertisius

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini akan membahas setiap indikator unsur pelayanan, yaitu

1.1.1. Keandalan

Keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya

a. Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat

Dari hasil penilaian pasien dalam prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat tingkat kesesuaian pada proses penerimaan pasien yang cepat dan tepat sangat sesuai (98,07) yang berarti sangat puas. Pada diagram kertesius antara penilaian pengalaman yang

didapat dengan harapan pada posisi D yang artinya berlebihan dimana pengalaman yang diterima lebih baik dibandingkan dengan harapan yang diinginkan Dalam penerimaan pasien yang datang harus tepat dan cepat karena kita tidak tahu kesadaran pasien tersebut. Kita dapat mengantisipasi atau mencoba kebutuhan klien, dengan semakin cepat mengenal kebiasaan dan kebutuhan klien, dengan semakin senang atas pelayanan yang kita berikan (sugiarto, 2002).

Di Klinik Prima Medika Sidoarjo pelayanan dalam penerimaan pasien petugas penerimaan pasien termasuk perawat harus tahu keadaan dan kondisi pasien dan situasi lingkungan sekitar, yaitu penerimaan sesuai urutan dan kondisi pasien. pelayanan keperawatan pada penerimaan pasien menurut pasien sudah lebih baik menurut hal ini disebabkan karena perawat dan petugas administrasi sangat ramah, sopan, santun, selain itu usia para perawat yang relatif mudah dan tingkat pendidikan perawat yang sebagian besar Ners. b. Pelayanan pemeriksaan pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat

Data hasil penelitian yang dikumpulkan dari penilaian pasien pada tingkat kepentingan untuk pelayanan pemeriksaan pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat pada sangat puas dengan tingkat kesesuaian sangat sesuai (97,39%), pada diagram kartesius pada posisi B (pertahankan prestasi) maksudnya pelayanan pemeriksaan pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat sudah sesuai antara pelayanan yang didapatkan dengan harapan kepentingan yang diinginkan pasien sudah sesuai.

Pelayanan pemeriksaan pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat merupakan salah satu aspek penilaian mutu pelayannan pada tekniknya yaitu proses pemberi pelayanan dengan pasiennya, menilai bagaimana aktifitas dokter dan petugas kesehatan lainnya dalam menangani pasien (Aditama, 2003)

Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan di Klinik Prima Medika Sidoarjo sudah sesuai hal ini di Klinik Prima Medika pemberian pelayanan oleh dokter umum dan perawat, selain itu di Klinik Prima Medika juga ada pelayanan trauma center. Di Klinik Prima Medika masing - masing ada bagian ada petugas yang selalu siap membantu pasien mulai dari tenaga administrasi untuk pendaftaran, dokter dan perawat jaga yang selalu siap untuk melayani dan ada ruang obat sehingga pasien dengan mudah mendapatkan pelayanan mulai pemeriksaan sampai dengan pengambilan obat.

c. Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat

Penilaian pasien terhadap jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat waktu dengan tingkat kesesuaian sangat sesuai (94,12) sangat puas. Menurut diagram kertesius pada posisi D (berlebihan)

Pelayanan harus sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan. Dalam industri jasa pelayanan adalah pembentukan kepercayaan pelanggan (sugiarto, 2002). Hal ini penting untuk menyakinkan pasien dan memenuhi kebutuhan pasien yang membutuhkan pelayanan yang sesuai jadwal yang telah dijanjikan kepada pasien.

Pelayanan di klinik prima medika sidoarjo terdiri dari beberapa pelayanan yaitu pelayanan kesehatan umum, pelayanan dokter gigi, pemeriksaan laboratorium. Adapun jadwal pemeriksaan dilakukan setiap hari selama 24 jam. Hal ini dilakukan secara konsisten oleh Klinik Prima Medika sehingga masyarakat tahu sewaktu waktu bisa melakukan pemeriksaan. Sebagian besar pasien di klinik prima medika adalah pasien dengan kepesertaan BPJS. Jadwal yang teratur dan waktu yang 24 jam memudahkan pasien untuk datang berobat terutama pada keadaan gawat darurat pada malam pasien bisa langsung datang untuk berobat.

d. Prosedur pelayanan tidak berbelit – belit
Penilaian pasien pada pelayanan yang tidak berbelit – belit kepuasan pasien puas dengan tingkat kesesuaian sesuai (79,78 %) puas. Pada diagram kartesius prosedur pelayanan tidak berbelit – belit pada posisi A (Prioritas utama).

Pada prosedur pelayanan tidak berbelit – belit ini pada tingkat puas belum sampai pada tingkat sangat puas. Hal ini dikarenakan sebagian besar pasien kepesertaan BPJS. Dimana program BPJS dalam melakukan pemeriksaan ada beberapa prosedur dan prasyarat yang harus disiapkan oleh pasien sebelum melakukan pemeriksaan. Dimana pasien ada yang belum mengerti tentang prosedur dan persiapan tersebut hal ini sebagian besar pada pasien baru yang melakukan pemeriksaan di klinik prima medika. Meskipun pada posisi puas klinik prima medika tetap melakukan sosialisasi pada pasien dan masyarakat.

1.1.2. Keresponsif

Keresponsifan adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan

a. Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan klien

Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien pada tingkat kesesuaian

sangat sesuai (97,50%) sangat puas. Pada diagram kertesius pada posisi D (berlebihan).

Kebutuhan klien dalam pelayanan kesehatan menyelesaikan keluhan pasien. Kesehatan adalah hak asasi manusia sehingga distribusi pelayanan kesehatan harus dilakukan berdasarkan kebutuhan (Soeroso, 2003)

Di klinik prima medika sidoarjo, pelayanan medis seperti menyelesaikan keluhan dilakukan dengan cepat sehingga dapat memberikan kepuasan kepada klien. Mudahnya pelayanan dan tanggap terhadap keluhan yang dirasakan oleh pasien baik itu pasien umum atau pasien BPJS membuat pasien datang lagi untuk memeriksakan kesehatan, hal ini ditunjukkan jumlah kunjungan pasien yang datang kembali sebagian besar lebih dari 1 (satu) kali.

b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti

Pasien menilai petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti adalah sangat sesuai (99,79) sangat puas. Pada diagram kartesius posisi petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pada posisi D (berlebihan)

Dalam memberikan informasi, petugas bidang pelayanan diharapkan menguasai teknik komunikasi yang sederhana namun efektif yang akan menimbulkan saling pengertian dan yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak (sugiarto, 2002).

Harapan pasien yang dibentuk oleh pengalaman masa lalu, komentar dari kerabat, janji dan informasi dari berbagai media. Pasien yang puas akan bertahan lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik terhadap perubahan tersebut. Informasi merupakan hal penting dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Komunikasi dapat menyelesaikan masalah besar.

c. Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan
Tindakan cepat menurut pasien membutuhkan pada tingkat kesesuaian sangat (99,38) sangat puas. Berdasarkan nilai harapan dan pengalaman yang diterima pasien pada diagram kartesius pada posisi D yang artinya berlebihan.

Pelayanan prima dengan ciri pelayanan yang cepat dan lebih baik akan memberikan kepuasan (subanegara, 2003). Kualitas jasa pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (sugiarto, 2002). Jika tindakan cepat pada saat dibutuhkan adalah harapan yang harus dipenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan.

Pelayanan di klinik prima medika sidoarjo disesuaikan dengan keadaan klien dan sesuai urutan dan prioritas yang ada, sehingga pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat. Mudah-mudahan pelayanan yang diberikan kepada pasien baik itu pasien umum atau pasien BPJS membuat pasien datang lagi untuk memeriksakan kesehatan, hal ini ditunjukkan jumlah kunjungan.

1.1.3. Keyakinan

Keyakinan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

a. Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit

Berdasarkan hasil penelitian pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit tingkat kesesuaian sangat sesuai (99,60%) sangat puas. Penilaian harapan dan pengalaman yang diterima pasien pada diagram kertesius pada posisi B (pertahankan prestasi).

Pengetahuan dan kemampuan para dokter sangat penting dalam menetapkan diagnosis penyakit, yang menyangkut kesehatan pasien dan mungkin juga jiwanya menjadi taruhan (Aditama, 2003)

Di klinik prima medika pengetahuan dan kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit sudah sangat puas, kalau dilihat pada posisi diagram kertesius pada posisi pertahankan prestasi. Pada posisi ini kualitas pelayanan terhadap pengetahuan dan kemampuan dokter harus tetap dipertahankan karena pasien sudah merasa sesuai dan pengobatan yang diberikan juga sesuai sehingga pasien menjadi sembuh dan puas.

b. Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja

Hasil penelitian ketrampilan, para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja tingkat kesesuaian sangat sesuai (95,82%) sangat puas. Berdasarkan nilai harapan dengan pengalaman sesuai diagram kertesius pada posisi D (berlebihan).

Ketrampilan pada petugas salah satu penilaian bagaimana pelayanan itu pada kualitas pelayanan kesehatan baik bagi perorangan maupun populasi dapat meningkatkan derajat kesehatan yang dilakukan sesuai perkembangan ilmu pengetahuan (Aditama, 2003).

Di klinik prima medika ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya pada posisi D yang artinya pengalaman yang didapatkan dengan yang diberikan oleh dokter, perawat dan petugas lain sudah

lebih baik dari apa yang diharapkan pasien. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan klien adalah usia. Sebagian besar usia >30 tahun pasien di klinik Prima Medika. Usia lebih tua lebih puas terhadap pelayanan keperawatan dibandingkan usia muda dikarenakan pasien tua cenderung lebih menerima dibandingkan dengan pasien yang lebih muda. Semakin bertambah usia maka semakin bijaksana dalam menanggapi permasalahan.

c. Pelayanan yang sopan dan ramah

Suatu pelayanan yang sopan dan ramah adalah penting dari harapan tersebut yang ada sangat puas dengan kesesuaian sangat sesuai (99,78%) sangat puas.

Pelayanan yang sopan dan ramah adalah cara memberikan pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien selain pelayanan yang lebih baik dan santun (Subanegara, 2003).

Di klinik prima medika sidoarjo sebagian besar dokter, perawat dan petugas lain usianya masih muda dan pendidikan sudah strata 1. Hal ini bisa berpengaruh terhadap pemberian pelayanan.

d. Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan

Suatu jaminan adalah sangat penting bagi keamanan dan kepercayaan pelayanan sangat puas, dengan tingkat kesesuaian yang sangat sesuai (98,87%)

Hal yang terpenting dalam pelayanan kesehatan adalah interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan. Hal ini merupakan jaminan pelayanan. Sifat hubungan ini sangat penting karena merupakan faktor utama penentuan kondisi konsultasi medis, seperti kepuasan pasien, ketaatan pada aturan medis, yang akhirnya menentukan bagi kesehatan pasien tersebut.

1.1.4. Empati

Empati adalah syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pasien.

a. Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien

Berdasarkan hasil penelitian tentang memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien tingkat kesesuaian sangat sesuai (99,78%) sangat puas. Dilihat dari harapan dan pengalaman pada diagram kertesius pada posisi D (berlebihan).

Pemberian perhatian secara khusus setiap kepada pasien hal ini sehingga pasien percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan keperawatan sangat berpengaruh besar kepada pasien. Perawat yang memberikan pelayanan yang baik kepada pasien akan membuat pasien merasa puas dan akan mempercepat

proses penyembuhannya.

b. Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya

Perhatian penting terhadap keluhan pasien dan keluarga dengan tingkat kesesuaian sangat sesuai (92,53%) sangat puas. Berdasarkan diagram kertesius pada posisi B (pertahankan prestasi).

Pelayanan yang ada di Klinik Prima Medika dokter, perawat dan petugas lain dalam melakukan keperawatan yang benar, perawat mampu untuk berkomunikasi dan mendengarkan keluhan pasien yang baik kepada pasien. Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain – lain Dari hasil penelitian Pelayanan diberikan kepada semua orang adalah penting tanpa memandang status sosial tingkat kesesuaian sesuai (80,00%) puas. Berdasarkan posisi diagram kertesius posisi A yaitu prioritas utama.

1.1.5. Berwujud

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik personel dan media komunikasi.

a. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan

Hasil penelitian didapatkan kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan dengan tingkat kesesuaian sesuai (79,89%) puas. Pada diagram kertesius pada posisi C yaitu prioritas rendah.

Rasa nyaman timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya, dalam pelayanan jika kita dapat memberikan rasa nyaman pada klien, mereka akan berulang kali menggunakan jasa pelayanan yang kita berikan (Sugianto, 2002)

Di klinik prima medika Sidoarjo, tempat pelayanan di tata cukup baik dengan pendingin ruangan, fasilitas tunggu cukup, kamar kecil dan apotik di dalam.

b. Penataan eksterior dan interior ruangan

Penataan eksterior dan interior ruangan di klinik prima medika berdasarkan hasil penelitian tingkat kesesuaian sangat sesuai (98,63%) sangat puas. Berdasarkan pada diagram kertesius antara harapan dengan pengalaman yang dialami pasien pada posisi C (prioritas rendah).

Penataan eksterior dan interior di klinik prima medika belum optimal karena klinik prima medika berada di depan jalan besar dan tidak ada halaman. Halaman parkirpun juga terbatas. Ruangan yang di dalam klinik ada ruang administrasi, ruang tunggu, ruang pemeriksaan, ruang obat dan kamar mandi. Diantara ruangan terdapat lorong yang digunakan untuk ruang tunggu pasien.

c. Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat – alat yang dipakai

Kesiapan alat – alat merupakan hal yang penting dengan kelengkapan dan kebersihan, dari pengalaman yang dilihat adalah sesuai (80,00%) puas, meskipun ada yang menilai tidak puas. Pada diagram kertesius kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat – alat yang dipakai pada posisi A (prioritas utama).

Kesiapan alat – alat yang lengkap dan bersih merupakan salah satu parameter dalam penilaian pelayanan penunjang medik.

Di klinik prima medika kesiapan alat – alat masih ada yang kurang lengkap sehingga ada alat yang dibutuhkan masih belum siap dan pasien harus menunggu untuk beberapa saat.

d. Kerapian dan kebersihan penampilan petugas Pasien menilai kerapian dan kebersihan penampilan petugas itu sesuai (79,93 %) berarti puas. Pada diagram kertesius pada posisi A (prioritas utama)

Penampilan adalah bentuk citra diri yang terpancar dari diri seseorang dan merupakan sarana dan komunikasi antara kita dengan orang lain (Sugianto, 2002).

Di klinik prima medika masih ada pasien yang mengatakan belum puas terhadap kerapian dan kebersihan penampilan petugas. Hal ini bisa disebabkan karena petugas yang saat dinas masih ada yang belum memakai seragam sehingga pasien tidak dapat membedakan antara petugas dengan pasien atau keluarga pasien. Oleh karena itu Klinik Prima Medika harus menertibkan kembali kerapian dan pakaian seragam petugas yang sedang berdinas.

KESIMPULAN

1. Kepuasan klien terhadap pelayanan ditinjau dari kesenjangan antara kenadalan yang dialami dengan keandalan yang diharapkan di Klinik Prima Medika Surabaya sangat puas (92,34%)
2. Kepuasan klien terhadap pelayanan ditinjau dari kesenjangan antara keresponsifan yang dialami dengan keresponsifan yang diharapkan di Klinik Prima Medika Sidoarjo sangat puas (98,89%)
3. Kepuasan klien terhadap pelayanan ditinjau dari kesenjangan antara keyakinan yang dialami dengan keyakinan yang diharapkan di Klinik Prima Medika Sidoarjo sangat puas (96,52%)
4. Kepuasan klien terhadap pelayanan ditinjau dari kesenjangan antara rasa empati yang dialami dengan rasa empati yang diharapkan di klinik Prima Medika Sidoarjo sangat puas (90,50%)

5. Kepuasan klien terhadap pelayanan ditinjau dari kesenjangan antara penampilan yang diharapkan di Klinik Prima Medika Sidoarjo sangat puas (84,61%) Kepuasan klien terhadap pelayanan ditinjau dari kesenjangan antara pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan di Klinik Prima Medika Sidoarjo berdasarkan diagram kartesius sebagai berikut:

1. Kepuasan Pasien Pada Posisi A (Prioritas utama)
 - a. Prosedur pelayanan tidak berbelit – belit
 - b. Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain – lain
 - c. Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat – alat yang dipakai
 - d. Kebersihan dan kerapian petugas
2. Kepuasan Pasien Pada Posisi B (Pertahankan prestasi)
 - a. Pelayanan pemeriksaan pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat
 - b. Pengetahuan dan kemampuan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja.
 - c. Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya.
3. Kepuasan Pasien Pada Posisi C (Prioritas Rendah)
 - a. Pelayanan yang sopan dan ramah
 - b. Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan
 - c. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan
 - d. Penataan eksterior dan interior ruangan
4. Kepuasan Pasien Pada Posisi D (Berlebihan)
 - a. Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat
 - b. Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat
 - c. Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan klien
 - d. Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti
 - e. Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan.
 - f. Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja.
 - g. Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien.

agar terus memperbaiki kualitas pelayanan guna mempertahankan dan terus meningkatkan kepuasan pasien. Terutama pada pelayanan administrasi dan prosedur yang tidak berbelit – belit dan peningkatan sarana prasarana yang masih dianggap pasien masih puas

2. Kepada peneliti berikutnya diharapkan untuk bisa mengembangkan yang lebih lanjut hubungan antara kepuasan dengan loyalitas pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/download/7460/7530>. Diakses pada oktober 2017
- <https://www.kajianpustaka.com/2016/09/pengertian-pembentukan-dan-faktor-yang-mempengaruhi-loyalitas.html>. Di akses pada Oktober 2017
- Juharni. 2017. Manajemen Mutu Terpadu (*Total quality Management*). Makasar. CV Sah Media
- Notoadmodjo, Soekidjo. 2010. Metodologi penelitian Kesehatan. Edisi revisi. Jakarta. Rienika Cipta
- Nursalam. 2016. Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik keperawatan Profesional. Jakarta. Salemba Medika
- Rahmayanti, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Supriyanto S & Anita N.D. 2007. Perencanaan dan Evaluasi. Surabaya. Airlangga University Press
- Supriyanto S & Ernawati. 2010. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta. CV Andi Offset
- Tjiptono F. 2016. *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta. Andi offset

SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut untuk meningkatkan kepuasan pasien, beberapa saran dan rekomendasi yang dapat diajukan antara lain:

1. Diharapkan kepada klinik prima medika sidarjo