



MEMBANGUN KEPUASAN PASIEN DENGAN MENINGKATKAN SERVICE QUALITY SECARA PRIMA DI KLINIK ANISA MEDICAL CENTRE

Hayu Yolanda Utami^{1*}, Rizky Natassia²

^{1,2} Prodi Pendidikan Ekonomi Universitas PGRI Sumatera Barat

*Email : hayuyudha@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan Pelanggan merupakan hal yang harus diperhatikan oleh pihak penyedia jasa agar dapat meningkatkan jumlah pengguna layanan jasanya. Klinik merupakan salah satu layanan penyedia jasa dalam hal ini adalah jasa kesehatan. Agar pelayanan yang diberikan dapat optimal maka salah satu upaya yang harus diperhatikan pihak manajemen klinik adalah dengan meningkatkan kualitas layanan jasa yang meliputi fasilitas fisik, empati, kehandalan, tanggung jawab dan jaminan. Kelima dimensi ini harus diperhatikan oleh pihak manajemen klinik untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan kesehatan yang diberikannya.

ABSTRACT

Customer satisfaction is something that must be considered by service providers in order to increase the number of service users. Clinic is one of the service providers in this case is health services. In order for the services provided to be optimal, one of the efforts that must be considered by the clinical management is to improve the quality of services which include physical facilities, empathy, reliability, responsibility and assurance. These five dimensions must be considered by clinical management to increase user satisfaction of the health services it provides.

PENDAHHULUAN

Dalam membangun suatu usaha yang bergerak di bidang jasa maka kepuasan pelanggan sangat penting untuk diperhatikan. Jika pelanggan puas terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi maka pelanggan tersebut akan mempromosikannya kepada pihak lain, dan begitu sebaliknya bila pelanggan merasa tidak puas terhadap produk atau jasa yang telah dikonsumsi maka pelanggan

tersebut juga akan menyampaikan pengalamannya kepada pihak ketiga. Bila puas maka hal ini akan memberikan dampak positif kepada usaha tersebut yaitu dengan berdatangnya pelanggan-pelanggan baru. Namun bila pelanggan tidak puas maka produk atau jasa tersebut akan ditinggalkan dan tidak akan promosi yang akan dilakukan pada pihak ketiga.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maka ada beberapa hal yang



harus diperhatikan oleh pihak usaha yaitu lokasi dan desain bangunan, kemampuan SDM, ketersediaan pelayanan purna jual. Klinik merupakan salah satu layanan penyedia jasa, dalam hal ini adalah jasa pelayanan kesehatan. Pelayanan ini tidak terlepas dari tingkat persaingan antara yang satu dengan yang lain terutama klinik swasta. Sebagai pemilik klinik tidak dipungkiri bahwa memiliki usaha yang sukses dan berkembang sangat diharapkan oleh pemilik klinik, sehingga salah satu strategi yang dilakukan untuk mencapai keberhasilan tersebut adalah dengan memperhatikan dan memprioritaskan kepuasan pelanggan, yakni kepuasan pasien pengguna layanan jasa klinik.

Menurut (Kotler, 2008) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh seseorang setelah membandingkan kesannya terhadap kinerja dari suatu produk atau jasa yang dikonsumsinya. Kepuasan pelanggan ini dapat dijadikan sebagai tolak ukur loyalitas seorang konsumen terhadap produk atau jasa yang dikonsumsinya.

Permasalahan kesehatan merupakan hal yang sangat pokok dalam kehidupan manusia. Dengan meningkatkan kehidupan sosial seseorang maka semakin tinggi pula tuntutan terhadap kualitas kesehatan. Sehingga kondisi ini menyebabkan klinik sebagai salah satu layanan penyedia jasa harus memperhatikan kualitas pelayanan yang baik kepada pasien. Klinik merupakan perpanjangan tangan dari Rumah sakit dalam memberikan layanan kesehatan

kepada pasien. Klinik dituntut untuk selalu meningkatkan profesionalitas karyawannya dan meningkatkan fasilitas untuk memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggannya yaitu pasien.

Tujuan dan manfaat dari analisis ini adalah agar pihak klinik dapat mengetahui gambaran mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan atas tinjauan literatur sebelumnya yang dilakukan oleh (Andrianto, Sasmito, & Indragunawan, 2020) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap citra klinik X di Tuban. Kualitas layanan memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pasien sehingga hal ini memberikan dampak kepada Citra dari Klinik. Kualitas layanan yang diberikan dapat berupa memberikan pelayanan yang profesional, penanganan komplain, memanfaatkan teknologi, dan selalu melakukan evaluasi.

Adapun pengabdian yang dilakukan oleh dosen Universitas PGRI Sumatera Barat dilakukan di Klinik Anisa Medical Centre yang berlokasi di Jalan Prof. DR. Hamka. Klinik ini merupakan salah satu klinik swasta yang ada di Kota Padang yang bergerak dalam memberikan layanan jasa kesehatan kepada masyarakat, sehingga diperlukan peningkatan kualitas pelayanan yang prima untuk kepuasan pasien.

Tujuan dilaksanakannya pengabdian ini adalah agar pihak manajemen memiliki pemahaman dan pengetahuan untuk diaplikasikan tentang betapa pentingnya



kualitas layanan jasa yang diberikan secara prima kepada pasien sehingga pasien merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

METODE

Pengabdian dilaksanakan di Klinik Anisa Medical Centre yang berlokasi di Jalan Prof.DR Hamka Parupuk Tabing Kecamatan Koto Tangah. Peserta yang ada di dalam kegiatan pengabdian ini adalah 2 (dua) orang dosen yang berasal dari Prodi Pendidikan Ekonomi Universitas PGRI Sumatera Barat, 2 orang mahasiswa dan 7 orang karyawan yang berasal dari Klinik Anisa Medical Centre.

Metoda yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan pengabdian ini adalah dalam bentuk penyuluhan materi. Strategi yang digunakan dalam menyampaikan materi dengan menggunakan metoda ceramah dan tanya jawab antara pemateri dan peserta yang hadir. Alat yang digunakan dalam penyampaian materi adalah menggunakan power point, sehingga dapat memudahkan peserta untuk memahami materi yang disampaikan disamping itu pemateri juga memberikan handout kepada peserta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan melalui beberapa langkah, langkah pertama adalah tahapan persiapan. Pada tahapan ini yang dilakukan adalah tim pelaksana membuat jadwal dengan mitra pengabdian dalam hal ini adalah Klinik Anisa Medical Centre, disamping itu juga penentuan jumlah peserta

dan memperbanyak handout sejumlah banyaknya peserta. Adapun langkah kedua dalam kegiatan ini adalah tahap pelaksanaan kegiatan dan langkah terakhir atau ketiga adalah melakukan observasi kepada peserta untuk mengetahui seberapa besar pemahaman peserta terhadap materi yang disampaikan.

1. Proses Persiapan Kegiatan

Langkah awal dalam melaksanakan kegiatan pengabdian ini adalah melakukan pemantapan jadwal yaitu penentuan jadwal bersama yang disepakati antara mitra dengan Tim pengabdian. Hal ini dilakukan setelah usulan di setuju untuk dilaksanakan oleh Pihak Perguruan Tinggi. Dengan banyaknya kegiatan yang dilakukan oleh Tim pengabdian sebagai dosen serta penanggung jawab dari Klinik Anisa Medical Center yaitu dr. Alfikri, MARS yang juga memiliki jadwal yang padat sehingga Tim mengalami kesulitan untuk melakukan pemantapan jadwal. Berdasarkan hasil diskusi bersama mitra maka disepakati bahwa kegiatan pengabdian ini dilaksanakan pada hari Sabtu tanggal 12 Januari 2020 Pukul 10.00. Adapun kegiatan selanjutnya yang dilakukan oleh tim adalah melakukan surat izin dan penetapan peserta bersama penanggung jawab klinik. Total jumlah peserta yang dilibatkan dalam kegiatan ini berjumlah 7 orang karyawan.

2. Pelaksanaan kegiatan

Ketika kegiatan berlangsung peserta dibekali handout untuk mencatat materi-materi yang belum dijelaskan di handout.



Kegiatan ini dibagi atas dua bagian. Bagian awal pemateri menyampaikan materi yang berkaitan dengan Service Quality dan Kepuasan. Setelah materi disampaikan oleh pemateri maka kegiatan selanjutnya adalah diskusi dan tanya jawab dengan peserta berkenaan dengan materi yang telah disampaikan .

Tahapan berikutnya adalah peserta menguraikan dan mengelompokkan hal-hal apa saja yang berkaitan dengan indikator service quality yang terdapat pada Klinik.

3. Tahapan Akhir kegiatan

Tahapan ini merupakan tahapan akhir dari kegiatan pengabdian pada masyarakat, dimana peserta diberikan beberapa pertanyaan mengenai materi dari service quality hal ini dilakukan untuk mengukur seberapa paham peserta dalam menyerap materi yang telah disampaikan. Penyuluhan ini merupakan salah satu kegiatan yang dapat membantu pihak klinik dalam meningkatkan pemahaman betapa pentingnya kepuasan pasien sehingga salah satu hal yang harus dilakukan adalah meningkatkan kualitas layanan jasa.

SIMPULAN

Berdasarkan atas pelaksanaan kegiatan yang dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kegiatan dilaksanakan pada hari Sabtu tanggal 12 Januari 2020 bertempat di Klinik Anisa Medical Centre

2. Kegiatan ini memiliki manfaat bagi mitra dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman pentingnya kepuasan pasien
3. Kegiatan ini telah terlaksana dengan baik dan lancar

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, Sasmito, C., & Indragunawan, C. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Terhadap Citra Klinik X di Tuban. *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 8(2), 206. Diambil kembali dari <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/care/article/view/1778/pdf>
- Kotler, P. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta: Erlangga.