



PENERAPAN ANALISIS IMPORTANCE PERFORMANCE KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK MITRA SANDONA

Rizky Natassia^{1*}, Hayu Yolanda Utami², Dina Amaluis³

^{1,2,3} Prodi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Sumatera Barat

*Email : rizkynatassia@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu upaya pembangunan dalam bidang kesehatan adalah tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Klinik merupakan sebuah lembaga kesehatan yang menjangkau masyarakat secara langsung untuk memberikan pengobatan kepada masyarakat. Agar terciptanya pelayanan yang prima maka klinik harus memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pasien. Kepuasan pasien sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak manajemen klinik. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Klinik Mitra Sandona merupakan salah satu klinik yang berada di Kota Padang. Klinik ini memberikan layanan jasa layanan BPJS kepada pasiennya. Kepuasan pelayanan jasa kesehatan tercapai jika apa yang didapatkan pasien melebihi harapannya. Untuk mengetahui kepuasan pasien tersebut maka diperlukan sebuah alat analisis yang bernama importance performance analysis. Matrik ini menganalisis tingkat harapan dan pengalaman yang dirasakan oleh pasien. Melalui matrik ini maka pihak manajemen klinik dapat merumuskan tingkat kepentingan mana yang harus diperbaiki, ditingkatkan dan dipertahankan.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Analisis Importance Performance

ABSTRACT

One of the development efforts in the health sector is the availability of quality health services. The clinic is a health institution that reaches out to the community directly to provide treatment to the community. In order to create excellent service, the clinic must pay attention to the services provided to patients. Patient satisfaction is very important to be considered by the clinic management. Patient satisfaction is one indicator of the success of providing health services to the community. Mitra Sandona clinic is one of the clinics located in the city of Padang. This clinic provides BPJS services to patients. Health service satisfaction is achieved if what the patient gets exceeds his expectations. To determine patient satisfaction, an analysis tool called importance performance analysis is needed. This matrix analyzes the level of expectations and experiences felt by patients. Through this matrix, the clinical management can determine which level of importance should be improved, enhanced and maintained.

Keyword : Patient satisfaction, importance performance analysis



PENDAHULUAN

Klinik atau Pelayanan Kesehatan setempat merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat derajat kesehatan masyarakat Indonesia di wilayah masing-masing. Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat pada umumnya perlu diperhatikan, salah satu diantaranya yang dianggap mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya; tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien dari suatu klinik atau Pelayanan Kesehatan yang memuaskan, kiranya perlu difokuskan pada suatu pelayanan prima. Melalui pelayanan prima, Semua Klinik dan Pelayanan Kesehatan diharapkan akan menghasilkan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) dengan pelayanan bermutu, efisien, inovatif dan menghasilkan sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan pasien.

Bentuk pelayanan prima yang diharapkan kadang-kadang sering terjadi padangan persepsi yang berbeda anata pasien dan fasilitator (Klinik atau Pelayanan Kesehatan lainnya). Pasien mengartikan

pelayanan yang bermutu dan efektif jika pelayanannya nyaman, menyenangkan dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Sedangkan fasilitator mengartikan pelayanan yang bermutu dan efisien jika pelayanan sesuai dengan standar pemerintah. Adanya perbedaan persepsi tersebut sering menyebabkan keluhan terhadap pelayanan. Contohnya: adanya keluhan yang sering terdengar dari pihak pemakai layanan kesehatan yang biasanya menjadi sasaran ialah sikap dan tindakan dokter atau perawat, sikap petugas administrasi, selain itu juga tentang sarana yang kurang memadai, kelambatan pelayanan, persediaan obat, tarif pelayanan kesehatan, peralatan medis dan lain-lain. Berdasarkan hasil literatur sebelumnya yang dilakukan oleh (Rianasari, 2019) tentang pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien maka dapat diketahui bahwa fasilitas kesehatan harus memperhatikan bagaimana cara memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien.

Kegiatan pelayanan dalam suatu organisasi mempunyai peranan yang sangat strategis, terutama pada organisasi yang aktivitas pokoknya adalah pemberian jasa. Salah satu pengertian pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat.

Berdasarkan atas state of the art dari beberapa literatur terdahulu yaitu mengenai pengaruh responsiveness, assurance dan



tangible terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Air Tawar Padang yang dilakukan oleh (Natassia & Utami, 2020), maka pengabdian ini dilakukan di klinik, sebagai salah satu fasilitas kesehatan swasta yang juga memberikan layanan kepada masyarakat untuk memperoleh jasa kesehatan.

Untuk mengetahui bahwa pelayanan jasa yang diberikan kepada pasien dapat terukur maka digunakan *importance performance* analisis sehingga pihak layanan jasa kesehatan dapat mengetahui hal-hal apa saja yang dapat di perbaiki (Rangkuty, 2003)

Adapun tujuan dilaksanakan pengabdian ini adalah untuk cara menganalisis tingkat kepuasan pasien dari sisi harapan dan pengalaman dari jasa pelayanan yang diberikan oleh klinik Mitra Sedona dengan menggunakan *importance performance analysis*.

METODE

Pelaksanaan pengabdian dilakukan di Klinik Mitra Sandona yang berada di Marapalam Kota Padang. Jumlah peserta dalam kegiatan ini adalah 10 orang, yang terdiri dari 2 orang dokter penanggung jawab dan 8 orang karyawan termasuk petugas medis. Disamping itu pengabdian ini melibatkan 2 orang mahasiswa dan 3 orang dosen.

Adapun metoda yang digunakan pada kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah dalam bentuk penyuluhan kepada penanggung jawab dan karyawan yang ada di klinik tersebut. Strategi yang digunakan dalam pelaksanaan pengabdian ini adalah menggunakan metoda ceramah dan media power point, dimana tiap peserta diberikan

handout agar memudahkan peserta untuk membaca secara berulang mengenai materi yang disampaikan. Setelah materi yang disampaikan berakhir maka peserta diberikan kesempatan untuk melakukan sesi tanya jawab kepada tim pelaksana pengabdian. Pada handout yang diberikan kepada peserta disertai dengan contoh soal penghitungan mengenai analisis *importance performance*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun pelaksanaan pada kegiatan ini dimulai dengan tahap pertama yaitu tahap persiapan yaitu dengan melakukan pemantapan jadwal kepada mitra pengabdian, penetapan peserta, memperbanyak handout untuk peserta. Tahap kedua adalah tahap pelaksanaan kegiatan dan tahap terakhir adalah melakukan kegiatan observasi untuk mengetahui seberapa besar pemahaman mitra terhadap materi yang disampaikan. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Proses Persiapan Pelatihan

Kegiatan pertama yang dilakukan sebagai persiapan kegiatan ini adalah pemantapan jadwal yaitu penentuan jadwal konkrit bersama mitra setelah usulan kegiatan disetujui untuk dilaksanakan. Oleh karena adanya kegiatan-kegiatan yang bersamaan dilakukan oleh mitra, maka cukup sulit untuk mendapatkan waktu pelaksanaan kegiatan ini. Berdasarkan hasil diskusi bersama mitra, maka disepakatilah waktu untuk pelaksanaan kegiatan pada tanggal 18 Januari 2019 yang jatuh pada hari Jumat. Kegiatan selanjutnya yang dilakukan oleh tim yaitu melakukan pengurusan izin pelaksanaan kegiatan. Setelah perizinan selesai, maka dilakukanlah



penetapan peserta bersama Penanggung jawab Klinik. Total jumlah peserta yang dilibatkan dalam pelatihan direncanakan sebanyak 10 orang.

2. Pelaksanaan Kegiatan

Peserta yang terlibat di Klinik Mitra Sandona ini berjumlah 10 orang yang terdiri dari penanggung jawab klinik dan petugas kesehatan. Pada saat kegiatan dilaksanakan semua peserta diwajibkan untuk membawa laptop. Hal ini dilakukan untuk lebih memaksimalkan penghitungan matrik importance performance analysis dan penghitungan tingkat kepuasan pasien. Selain itu, dalam pelaksanaan kegiatan ini peserta mitra diberi handout yang berisi tentang materi terkait materi.

Kegiatan ini dibagi menjadi beberapa tahapan, tahap pertama yaitu penyampaian materi oleh pembicara mengenai pentingnya kepuasan pasien dan materi kedua dilanjutkan dengan materi analisis importance performance. Setiap selesai pemaparan materi oleh instruktur, dilakukan kegiatan diskusi dan tanya jawab seputar materi yang sudah disajikan oleh pembicara

Tahap selanjutnya adalah melakukan simulasi mengenai teknik olah data menggunakan matrik importance performance analysis.

3. Tahap akhir kegiatan

Pada tahap ini dilakukan kegiatan observasi dan evaluasi. Yaitu dengan memberikan post test mengenai penghitungan matrik Importance Performance Analysis .

Pelatihan yang dilakukan bagi penanggung jawab dan petugas kesehatan di klinik Mitra Sandona Padang ini

merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kemampuan manajemen dalam menghitung tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan perangkat ilmu Manajemen. Kompetensi pihak manajemen dan petugas harus ditingkatkan untuk mengetahui betapa pentingnya kepuasan pasien bagi klinik. Mengingat klinik Mitra Sandona adalah klinik swasta yang tentunya juga mengalami persaingan dalam mendapatkan pasien.

Untuk mencapai kepuasan pasien maka Klinik harus dapat memberikan pelayanan yang prima kepada pasien dalam bentuk Good Service Quality, yang terdiri dari perbaikan dalam indikator tangible, empathy, reliability, assurance, responsiveness. Kesemua layanan jasa ini harus melebihi dari apa yang diharapkan oleh pasien agar kepuasan pasien dapat tercipta.

Untuk itu peserta dibekali kemampuan untuk menganalisis kepuasan pasien dengan membandingkan apa yang mereka rasakan dan mereka harapkan melalui service quality. Adapun alat analisis yang digunakan adalah importance performance analysis matrix (Matrik IPA). Dimana matrik ini akan menghasilkan 4 kaudaran yang terdiri dari berbagai tingkat kepentingan. Dengan matrik ini maka diharapkan klinik dapat menerapkan strategi untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien .

SIMPULAN

Berdasarkan kegiatan yang telah dilaksanakan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan di klinik Mitra Sandona pada



- tanggal 18 Januari 2019 diikuti oleh peserta sebanyak 5 orang.
2. Program ini sangat bermanfaat bagi mitra, karena program ini bisa meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam meningkatkan kepuasan pasien.
 3. Program Pengabdian yang telah dilaksanakan di Klinik Mitra Sandona Padang berjalan dengan baik tanpa ada hambatan yang berarti.

DAFTAR PUSTAKA

- Natassia, R., & Utami, H. Y. (2020, Desember 26). Pengaruh Responsiveness, Assurance dan Tangible Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Air Tawar Padang. *Maker : Jurnal Manajemen*, 6(2). Retrieved from <https://maker.ac.id/index.php/maker/article/view/184/149>
- Rangkuty, F. (2003). *Measuring Customer Satisfaction : Gaining Customer Relationship Strategy*. Jakarta: PT.Garamedia Pustaka Utama.
- Rianasari, V. (2019). Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Kotagede I. *E-B*