

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI KESEHATAN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS KUSUM HUSADA SURAKARTA  
2024

Nina Vidyaningsih<sup>1</sup>, Oliva Virvizat Prasastin<sup>2</sup>, Frieda Ani Noor<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Prodi Administrasi Kesehatan Program Sarjana Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta

Email: [ninavidya86@gmail.com](mailto:ninavidya86@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Prodi Administrasi Kesehatan Program Sarjana Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta

<sup>3</sup> Dosen Prodi Administrasi Kesehatan Program Sarjana Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta

### **Abstrak**

**Latar belakang:** Klinik Terpadu Kusuma Husada Surakarta mengalami penurunan jumlah pasien dikarenakan fasilitas dan pelayanan kesehatan yang kurang memadai. Berkaitan dengan perihal itu peneliti tertarik untuk meneliti Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pada Mahasiswa terhadap Klinik Terpadu Kusuma Husada Surakarta, guna memberikan langkah- langkah perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan agar keluhan dari mahasiswa terpenuhi.

**Tujuan:** untuk mengetahui indeks kepuasan mahasiswa Universitas Kusuma Husada di Klinik Terpadu Kusuma Husada pada aspek efficiency, reliability, fulfilment, privacy, responsiveness, compensation, dan contact. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan instrument penelitian berupa kuisioner. Teknik pengumpulan data menggunakan purposive sampling sebanyak 36 responden mahasiswa Universitas Kusuma Husada Surakarta pengguna Klinik Terpadu Kusuma Husada Surakarta. **Hasil:** Menunjukkan bahwa dimensi Efisiensi memiliki gap negatif (-) sebesar -0,8, pada dimensi Reliability memiliki gap negatif (-) sebesar -0,9, dimensi Fulfilment memiliki gap negatif (-) sebesar -0,9, dimensi Privacy memiliki nilai gap negatif (-) sebesar -0,7, dimensi Responsiveness memiliki gap negatif (-) sebesar -0,8, dimensi compensation memiliki gap negatif (-) sebesar -0,7, dan pada dimensi Contact memiliki gap negatif (-) sebesar -0,8.

**Kesimpulan:** Nilai Gap Keseluruhan dari ketujuh dimensi dihitung dengan cara menghitung selisih antara nilai rata-rata persepsi sebesar 2,99 dengan nilai rata-rata nilai harapan sebesar 3,37 dari keseluruhan pertanyaan yang kemudian dari perhitungan tersebut menghasilkan nilai gap atau kesenjangan sebesar -0,50 yang berarti bahwa kinerja yang diberikan Klinik Terpadu Kusuma Husada memiliki nilai gap negatif yang berarti kinerja yang diberikan lebih rendah dibandingkan dengan harapan pasien. Maka dari keseluruhan dimensi semua harus lebih ditingkatkan kembali untuk menghasilkan kepuasan pelayanan pasien yang lebih baik.

**Kata Kunci :** Klinik Kusuma Husada, Kualitas, Kepuasan.

## A. Pendahuluan

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan (Kepmenkes, 2004).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi dimensi kepuasan itu sendiri yang diantaranya adalah bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), serta empati (emphaty) Menurut (Gde Muninjaya A.A., 2004).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007).

Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terhadap suatu organisasi atau institusi penyedia jasa merupakan suatu perbedaan antara harapan dan hasil yang dirasakan. Kotler (2008) mengatakan bahwa kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh konsumen yang mengalami kinerja sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya. Cravens (dalam Handayani, et al, 2004) menyatakan bahwa untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan konsumen, dengan mengembangkan komitmen bahwa setiap orang dalam lembaga berusaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka diharapkan menjadi masukan bagi organisasi pelayanan kesehatan agar berupaya memenuhinya. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan di fasilitas yang kinerja pelayanan kesehatannya dapat memenuhi harapan pasien. Jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas

pelayanan tersebut (Imbalo S Pohan, 2007).

Universitas Kusuma Husada Surakarta selain mempunyai infrastruktur yang mendukung dan tenaga pendidik berkualitas, aspek tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik juga merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan, diantaranya pelayanan kesehatan, yang dilakukan di klinik institusi Pendidikan.

Peneliti ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelayanan mahasiswa karena sebelumnya belum pernah ada penelitian tingkat kepuasan pelayanan kesehatan di Klinik Kusuma Husada. Informasi yang didapatkan nantinya dapat dijadikan acuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada mahasiswa.

## B. Metode

Penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan kesehatan di Klinik Terpadu Kusuma Husada yang nanti nya akan diukur dengan menggunakan metode *servqual*. Kemudian untuk jenis penelitian nya menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan rancangan penelitian cross sectional dikarenakan data pada penelitian ini akan berupa angka-angka yang menggambarkan tujuan dari penelitian dibuat.

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah mahasiswa pengguna pelayanan kesehatan di Klinik Terpadu Kusuma Husada. Populasi yang digunakan pada penelitian ini ialah jumlah mahasiswa/mahasiswi pengguna pelayanan kesehatan di Klinik Terpadu Kusuma Husada, yang diketahui berjumlah 36 mahasiswa yang di kriteriakan sebagai pasien dari Klinik Terpadu Kusuma Husada dan hanya mahasiswa yang bersedia menjadi responden dari penelitian ini.

Untuk teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan Teknik *purposive sampling*.

## C. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan di lingkungan Universitas Kusuma Husada Surakarta dengan responden mahasiswa yang bersedia menjadi responden dan berjumlah 36 orang dengan karakteristik responden sebagai berikut ;

1. Gambaran Karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, asal program studi, dan juga berdasarkan pekerjaan.

Usia	Frekuensi	Presentase
17-25 tahun	35	97.2%
26-35 tahun	1	2.8%
36-45 tahun		
46-55 tahun		
56 tahun keatas		
Total		100%

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 36 orang pasien Klinik Terpadu Kusuma Husada Surakarta usia 17-25 tahun sebanyak 36 orang dengan jumlah presentase sebesar 97.2%, usia 26-35 tahun sebanyak 1 orang dengan jumlah presentase sebesar 2.8%. Analisis Univariat

2. Gambaran Karakteristik responden berdasarkan dari jenis kelamin.

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	8	22.2%
Perempuan	28	77.8%
Total	36	100%

Berdasarkan dari tabel diatas, Total responden adalah sebanyak 36 orang dan terbagi menjadi responden laki-laki sebanyak 8 orang dengan prosentase 22.2% dan responden perempuan sebanyak 28 orang dengan prosentase 77.8%.

3. Gambaran Karakteristik responden berdasarkan dari asal program studi

Program Studi	Frekuensi	Presentase
Prodi Keperawatan Program Diploma Tiga	2	5.6 %
Prodi Keperawatan Program Sarjana	27	75 %
Prodi Profesi Ners Program Profesi	1	2.8 %
Prodi Farmasi Program Sarjana	2	5.6 %
Prodi Adminkes Program Sarjana		
Prodi ARS Program Sarjana		
Prodi Kebidanan Program Sarjana		
Prodi Gizi Program Sarjana	4	11.1 %
Total	36	100%

Berdasarkan dari table diatas total responden adalah sebanyak 36 orang dan terbagi menjadi Prodi Keperawatan Program Diploma Tiga sebanyak 2 orang dengan prosentase 5.6%, Prodi Keperawatan Program Sarjana sebanyak 27 orang dengan prosentase 75%, Prodi Ners Program Profesi sebanyak 1 orang dengan prosentase 2.8%, Prodi Farmasi Program Sarjana sebanyak 2 orag dengan prosentase 5.6% dan Prodi Gizi Program Sarjana sebanyak 4 orang dengan prosentase 11.1%.

4. Gambaran Karakteristik responden berdasarkan dari pekerjaan.

Jenis Kelamin	Frekuensi	Present ase
Pelajar/Maha siswa	36	100 %
PNS		
Pegawai Swasta		
Tidak Bekerja		
Total	36	100%

Berdasarkan dari table diatas total responden adalah sebanyak 36 orang dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa sebanyak 36 orang dengan presentase sebesar 100% .

Setelah dilakukan penelitian dengan penyebaran kuisioner maka langkah selanjutnya yaitu melakukan analisis univariat yang bertujuan untuk pengukuran indeks kepuasan dari ketujuh dimensi yaitu efficiency (efisiensi), reliability (keandalan), fulfillment (pemenuhan), privacy (privasi), responsiveness (daya tanggap), compensation (kompensasi) dan contact (kontak).

DIMENSI	KINERJA	HARAPAN	GAP
Efficiency (Efisiensi)	3,1	3,8	-0,7
	2,9	3,8	-0,9
	2,9	3,8	-0,9
Reability (Keandalan)	2,9	3,8	-0,9
	2,9	3,8	-0,9
	2,9	3,8	-0,9
Fullfilment (Pemenuhan)	3	3,8	-0,8
	2,9	3,8	-0,9
	2,9	3,8	-0,9
	3	3,8	-0,8
Privacy (Privasi)	3,1	3,7	0,6
	3,1	3,8	0,7
	2,9	3,8	0,9
	3,1	3,8	0,7
	3,1	3,8	0,7
Responsivennes (Daya Tanggap)	3,1	3,7	-0,6
	2,8	3,8	-1
	2,9	3,8	-0,9
	3,0	3,8	-,09
Compensation (Kompensasi)	3,0	3,8	-0,8
	3,1	3,7	-0,6
	3,1	3,8	-0,7
	3,1	3,8	-0,7
	2,9	3,8	-0,9

Contact (Kontak)	3	3,8	-0,8
	3	3,8	-0,8
Rata-rata Total	2,99	3,37	-0,50

Berdasarkan table di atas dapat diketahui bahwa dari 36 responden dari ketujuh dimensi dihitung dengan cara menghitung selisih antara nilai rata-rata persepsi sebesar 2,99 dengan nilai rata-rata nilai harapan sebesar 3,37 dari keseluruhan pertanyaan yang kemudia dari perhitungan tersebut menghasilkan nilai gap atau kesenjangan sebesar -0,50 yang berarti bahwa kinerja yang diberikan Klinik Terpadu Kusuma Husada lebih rendah dibandingkan dengan harapan pasien. Secara keseluruhan pasin merasa tidak puas terhadap kinerja Klinik Terpadu Kusuma Husada.

#### D. KESIMPULAN

1. Dari keseluruhan kualitas layanan yang diberikan oleh Klinik Terpadu Kusuma Husada Surakarta memiliki gap negative yang berarti kinerja yang diberikan oleh Klinik Terpadu Kusuma Husada lebih rendah dari harapn pasien.
2. Nilai gap pada dimensi efficiency (efisiensi), reliability (keandalan), fulfillment (pemenuhan), privacy (privasi), responsiveness (daya tanggap), compensation (kompensasi) dan contact (kontak) adalah negative (-) sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja yang diberikan oleh Klinik Terpadu Kusuma Husada pada semua dimensi tersebut belum sesuai dengan harapan pasien Klinik Terpadu Kusuma Husada.
3. Electronic Service Quality dapat memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Terpadu Kusuma Husada. Hasil analisis penelitian ini akan menjadikan acuan untuk evaluasi dan peningkatan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

- Gde Muninjaya A.A. (2004). *Manajemen kesehatan* (Second edition). EGC.
- Imbalo S Pohan. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC.
- Andi Rizani Catur Wulandari, Rini Rachmawaty, Ilkafah Ilkafah, & Erfina Erfina. (2021). *Patient satisfaction*

towards healthcare quality in Indonesian  
Public Hospital.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130862121001960?via%3Dihub>

INDRIATY, Dewi Retno, RAHARDJO, & Susilo Toto. (n.d.). *ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS*. Retrieved August 29, 2024, from <http://eprints.undip.ac.id/23165/>

Nita Cahyani, Muhammad Sjahid Akbar, & Destri Susilaningrum. (n.d.). *Kajian Tentang Tingkat Efisiensi Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Pemerintah Kabupaten/Kota Di Jawa Timur Menggunakan Metode PCA-DEA*. Retrieved August 29, 2024, from <https://media.neliti.com/media/publications/15821-ID-kajian-tentang-tingkat-efisiensi-pelayanan-kesehatan-rumah-sakit-umum-pemerintah.pdf>

Putri, R. S., Astiti, S., & Amriza, R. N. S. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan E-Commerce Jd.Id Menggunakan Metode E-Servqual. *JURNAL MEDIA INFORMATIKA BUDIDARMA*, 6(2), 1207.

<https://doi.org/10.30865/mib.v6i2.3893>

Tasliah Utama, S., Febriawati, H., Yanuarti, R., Ramon, A., & Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Bengkulu Correspondence Author, P. (2021). TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PASIEN DI RSUD HARAPAN DAN DOA KOTA BENGKULU LEVEL OF PATIENT SERVICE SATISFACTION IN RSUD HARAPAN AND DOA BENGKULU. In *JURNAL MIRACLE KESEHATAN MASYARAKAT* (Vol. 17, Issue 1).

Yodiansyah, H., Xenocs, T., & Yuzalmi, N. (2021). THE RELATIONSHIP CHARACTERISTICS; CYBERNETICS TRADITION SOCIAL MIXED RESEARCH ON PARADIGM EXPERIMENTAL DESIGN. *Original Research Article Asian Journal of Advances in Research*, 6(1), 1–11. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.34916.9>