

ANALISA KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN DI BIDANG KESEHATAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT

Andriyanto¹, Trisna Wardana², Muhammad Zidane³, Budiharjo⁴

Teknik Industri, Universitas Bina Bangsa, Kota Serang

Email: *andriyantoandriyanto533@gmail.com¹, trisnawardana2601@gmail.com²,
muhammadzidane04@gmail.com³, budiharjo@binabangsa.ac.id⁴

ABSTRAK

Kualitas pelayanan di bidang kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan survei sebagai instrumen utama. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada pengguna layanan kesehatan di Klinik Bidan Neneng. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan dimensi *empathy* memberikan kontribusi terbesar. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, terutama pada aspek kepedulian terhadap pasien, dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan. Oleh karena itu, instansi pelayanan kesehatan disarankan untuk mengembangkan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang berfokus pada kebutuhan dan harapan pasien.

Kata kunci

kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, klinik bidan, pelayanan kesehatan

ABSTRACT

Service quality in the healthcare sector plays a crucial role in enhancing public satisfaction. This study aims to analyze the influence of service quality dimensions—tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—on community satisfaction. The research employed a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to patients at the Midwife Neneng Clinic. The findings indicate that all service quality dimensions have a positive and significant effect on community satisfaction, with empathy showing the highest contribution. These results suggest that improving service quality, particularly in patient care and attentiveness, can significantly enhance public satisfaction. Therefore, healthcare providers are encouraged to continuously develop service improvement strategies that focus on meeting patients' needs and expectations.

Keywords

service quality, community satisfaction, healthcare services, midwife clinic

1. PENDAHULUAN

Kesehatan adalah salah satu aspek fundamental dalam kehidupan manusia yang memengaruhi segala dimensi aktivitas sehari-hari. Dengan tubuh dan pikiran yang sehat, individu dapat menjalani kehidupan yang produktif, mencapai potensi maksimal, dan berkontribusi terhadap masyarakat. Dunia kesehatan mencakup berbagai bidang, mulai dari pencegahan penyakit, diagnosis, pengobatan, hingga rehabilitasi. Perkembangan teknologi dan penelitian medis terus membuka peluang baru untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Selain itu, upaya promotif dan preventif seperti gaya hidup sehat, kebersihan lingkungan, dan edukasi kesehatan memiliki peran penting dalam menjaga kesejahteraan masyarakat.

Namun, dunia kesehatan juga menghadapi berbagai tantangan, seperti munculnya penyakit baru, ketimpangan akses layanan kesehatan, dan kebutuhan akan peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan. Oleh karena itu, kolaborasi antara

tenaga medis, pemerintah, institusi pendidikan, dan masyarakat menjadi kunci untuk mewujudkan sistem kesehatan yang lebih baik.

Bidan adalah tenaga kesehatan profesional yang memiliki keahlian khusus dalam memberikan pelayanan kesehatan reproduksi, terutama yang berkaitan dengan kehamilan, persalinan, nifas, perawatan bayi baru lahir, serta kesehatan reproduksi perempuan. Bidan sebagai tenaga kesehatan profesional memainkan peran penting dalam memberikan layanan kesehatan maternal, neonatal, serta kesehatan reproduksi yang berkualitas. Klinik Bidan Neneng merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang berfokus pada layanan kesehatan ibu dan anak di daerah Petir Serang Banten. Dalam beberapa tahun terakhir, klinik ini terus berupaya meningkatkan mutu layanan melalui berbagai inovasi dan pendekatan yang berpusat pada pasien.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator utama yang menentukan keberhasilan suatu layanan, termasuk layanan kesehatan. Dalam industri kesehatan, terutama pada layanan klinik bidan, tingkat kepuasan pasien dapat memengaruhi citra, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Namun, untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, diperlukan evaluasi secara sistematis dan berkala melalui survei kepuasan pelanggan. Survei kepuasan pelanggan ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh Klinik Bidan Neneng. Dengan memahami kebutuhan dan harapan pasien, klinik dapat mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam pelayanannya. Selain itu, hasil survei ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk merancang strategi perbaikan dan pengembangan layanan yang lebih efektif di masa mendatang.

Berdasarkan permasalahan diatas, penelitian ini focus dalam mengkaji berbagai faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, seperti kualitas layanan, fasilitas, kompetensi bidan, serta komunikasi antara bidan dan pasien. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mengukur kepuasan, tetapi juga memberikan rekomendasi konkret untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Klinik Bidan Neneng.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuesioner sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator kualitas pelayanan publik yang meliputi kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan tangible sesuai dengan model Servqual. Responden dipilih dari masyarakat yang telah menerima layanan di fasilitas Klinik Bidan Neneng.

Operasionalisasi variabel menggunakan konsep kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman et. al. (1993) dan Zeithm, et al (1996), yang terdiri dari:

a. *Tangible* (bukti fisik)

Mengevaluasi fasilitas fisik yang dimiliki, misalnya: kantor, fasilitas teknologi, penampilan karyawannya, dan sebagainya, yang menekankan pada bukti secara fisik yang dapat dilihat keberadaannya.

b. *Reliability* (keandalan)

Menganalisa kemampuan Klinik dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan kepada masyarakat.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Mengkaji daya tanggap pelayanan (kecepatan dan ketepatan) yang dimiliki oleh karyawan dan pimpinan Klinik.

d. *Assurance* (jaminan dan kepastian)

Hal ini berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan Klinik dalam menumbuhkan rasa kepercayaan dari masyarakat pada Klinik. Didalamnya terdapat unsur etika karyawan, kredibilitas karyawan, dan rasa aman dari masyarakat.

e. *Emphaty* (perhatian)

Merupakan pemberian perhatian dari Klinik yang bersifat individual kepada masyarakat. Sedangkan variabel kepuasan dievaluasi berdasarkan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Indikator kepuasan yang dipergunakan adalah perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan dengan pada kelima unsur kualitas pelayanan.

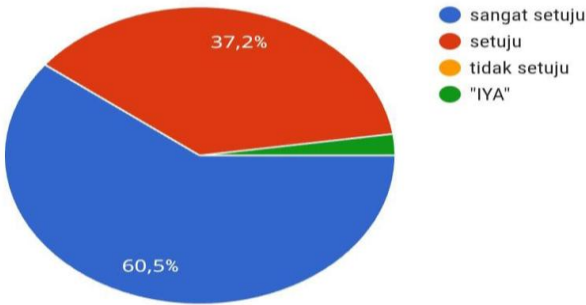
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

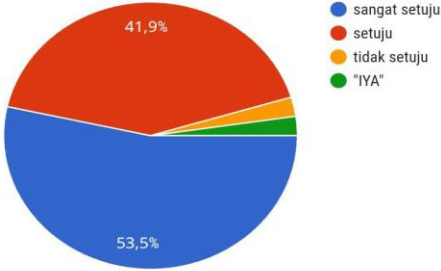
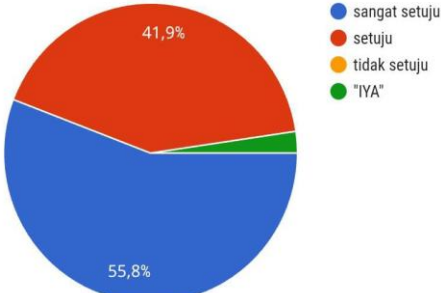
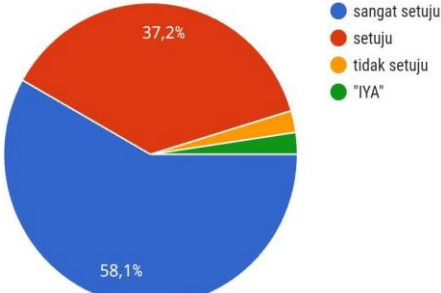
3.1 Pengumpulan Data

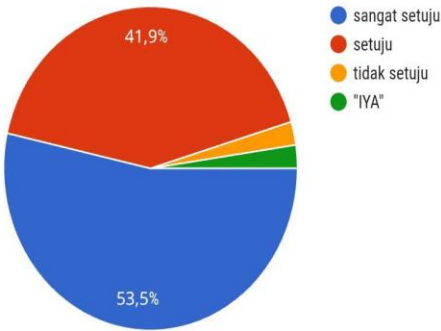
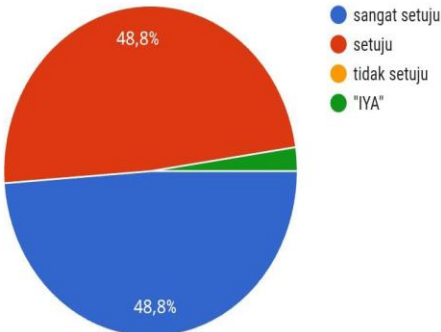
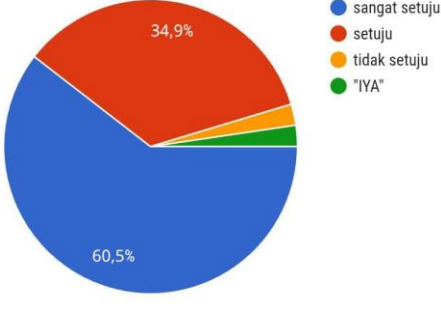
Pengumpulan data dilakukan menggunakan metode kuesioner, yaitu instrumen yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas pertanyaan tertutup, yang dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan kepada Klinik Bidan Neneng. Pertanyaan tertutup digunakan untuk mempermudah analisis kuantitatif. Metode kuesioner dipilih karena memungkinkan pengumpulan data dalam jumlah besar secara efisien, sekaligus memberikan kesempatan kepada responden untuk menyampaikan pandangan mereka secara langsung.

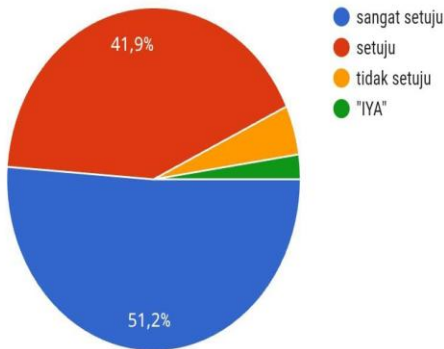
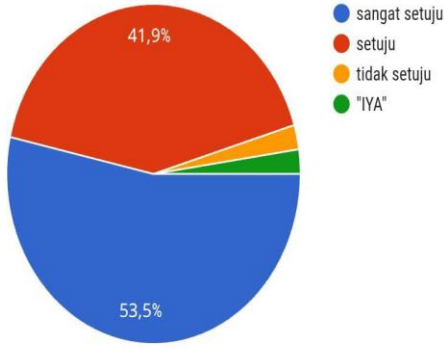
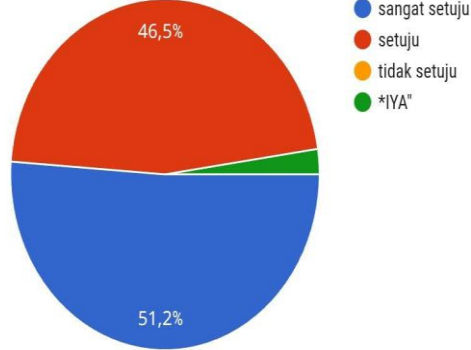
3.2 Data Responden:

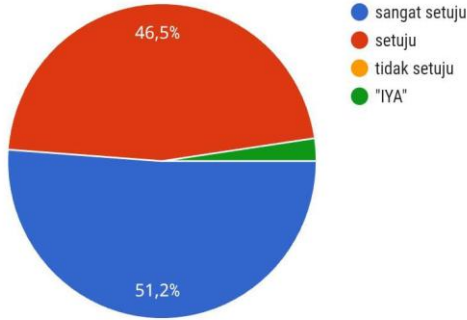
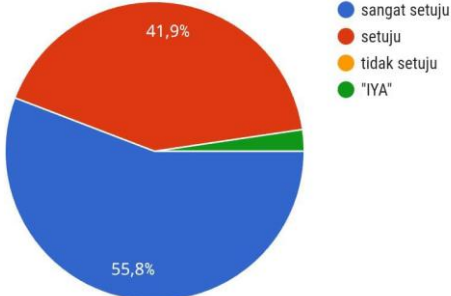
Tabel 1. Diagram Data Responden

No	Gambar	Keterangan
1		Pelayanan Ramah dan Profesional 60,5% responden sangat setuju, 37,2% setuju, dan sisanya tidak setuju atau ragu. → Artinya, sebagian besar pasien menilai pelayanan di klinik bidan sudah ramah dan profesional. Hal ini menunjukkan tenaga kesehatan mampu memberikan interaksi positif dan sopan terhadap pasien.
2		Waktu Tunggu Sesuai Harapan 53,5% sangat setuju, 41,9% setuju.

		→ Sebagian besar pasien merasa waktu tunggu di klinik cukup efisien dan sesuai ekspektasi, menandakan manajemen antrean berjalan cukup baik.
3		Penjelasan dari Bidan Jelas dan Mudah Dipahami 55,8% sangat setuju, 41,9% setuju. → Mayoritas pasien menilai komunikasi bidan efektif dan mudah dipahami, menunjukkan kompetensi interpersonal tenaga medis cukup tinggi.
4		Fasilitas Memadai 58,1% sangat setuju, 37,2% setuju. → Kebanyakan responden merasa fasilitas di klinik sudah memenuhi kebutuhan dasar pasien, baik dari segi alat medis maupun kenyamanan ruang pelayanan.
5		Kebersihan Klinik Terjaga 53,5% sangat setuju, 41,9% setuju.

	 ● sangat setuju ● setuju ● tidak setuju ● "IYA"	→ Menunjukkan klinik memiliki standar kebersihan yang baik dan lingkungan yang nyaman bagi pasien.
6	 ● sangat setuju ● setuju ● tidak setuju ● "IYA"	Ruang Tunggu Nyaman 48,8% sangat setuju, 48,8% setuju. → Respon pasien menunjukkan keseimbangan antara kenyamanan fisik dan pelayanan ruang tunggu yang memadai.
7	 ● sangat setuju ● setuju ● tidak setuju ● "IYA"	Biaya Layanan Sesuai dengan Kualitas 60,5% sangat setuju, 34,9% setuju. → Pasien menilai harga layanan di klinik sepadan dengan kualitas pelayanan yang diterima.⁸
8		Transparansi Biaya 51,2% sangat setuju, 41,9% setuju. → Menandakan klinik telah terbuka dalam

	 ● sangat setuju ● setuju ● tidak setuju ● "IYA"	memberikan informasi biaya kepada pasien.
9	 ● sangat setuju ● setuju ● tidak setuju ● "IYA"	Kompetensi Bidan 53,5% sangat setuju, 41,9% setuju. → Sebagian besar pasien merasa yakin terhadap kemampuan dan keahlian bidan yang memberikan pelayanan.
10	 ● sangat setuju ● setuju ● tidak setuju ● "IYA"	Rekomendasi kepada Teman/Keluarga 51,2% sangat setuju, 46,5% setuju. → Mayoritas pasien bersedia merekomendasikan klinik ini, menandakan tingkat kepuasan dan kepercayaan yang tinggi.

11	 ● sangat setuju ● setuju ● tidak setuju ● "IYA"	Rasa Nyaman dan Aman saat Layanan 51,2% sangat setuju, 46,5% setuju. → Pasien merasa pelayanan klinik memberikan rasa aman dan nyaman selama proses pemeriksaan atau tindakan.
12	 ● sangat setuju ● setuju ● tidak setuju ● "IYA"	Diperhatikan dan Diprioritaskan sebagai Pasien 55,8% sangat setuju, 41,9% setuju. → Klinik dianggap mampu memberikan perhatian personal dan memprioritaskan kebutuhan pasien dalam pelayanan.

Tabel 2. Hasil Kuisioner

No	Indikator Kepuasan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Pelayanan bidan ramah dan profesional	24	16	0	0
2	Waktu tunggu sesuai dengan harapan	21	18	1	0
3	Penjelasan yang mudah dipahami	22	18	1	0
4	Fasilitas yang memadai	23	16	1	1
5	Kebersihan yang terjaga dengan baik	21	18	1	1
6	Ruang tunggu yang nyaman	19	21	1	0
7	Biaya yang sesuai dengan kualitas	24	15	1	1
8	Transparasi biaya yang baik	20	18	1	2
9	Bidan yang kompeten	21	18	1	1

10	Merekomendasikan kepada teman/keluarga	20	20	1	0
11	Nyaman dan aman mendapatkan layanan	20	20	1	0
12	Diprioritaskan sebagai pasien	22	18	1	0
	Total	257	216	11	6
	Presentase	52,45%	44,08%	2,24%	1,22%
	Rata-rata presentase	25,00%			

3.3 Hasil Dan Pembahasan

Hasil dari perhitungan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat. Selanjutnya dilakukan perhitungan sederhana yang digunakan untuk mengetahui nilai terhadap klinik bidan neneng dalam kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

a. Jumlah semua total:

$$257 + 216 + 11 + 6 = 490$$

Sekarang, 490 dianggap 100%.

Untuk mengetahui presentase setiap total :

$$\text{Presentase} = \left(\frac{\text{Nilai}}{\text{Total}} \right) \times 100$$

- $257 = \left(\frac{257}{490} \right) \times 100 = 52,45\%$
- $216 = \left(\frac{216}{490} \right) \times 100 = 44,08\%$
- $11 = \left(\frac{11}{490} \right) \times 100 = 2,24\%$
- $6 = \left(\frac{6}{490} \right) \times 100 = 1,22\%$

hasil dari penelitian mengungkapkan bahwa berapa persen nilai positif pada pelayanan ini dalam kepuasan pelanggan terhadap klinik bidan neneng. Kami menjumlahkannya sebagai berikut:

- Sangat setuju sebesar 52,45%
- Setuju sebesar 44,08%

$$52,45\% + 44,08\% = 96,53\%$$

Maka dapat disimpulkan bahwa sebesar 96,53% memberikan respon yang positif terhadap layanan yang diberikan Klinik Bidan Neneng.

3.4 Chart Indikator Kepuasan

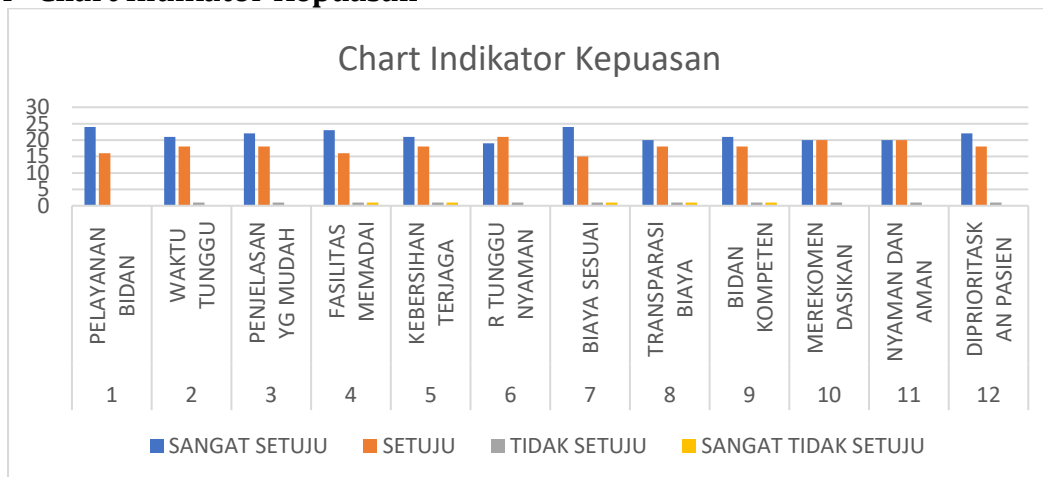


Chart tersebut merupakan hasil survei kepuasan terhadap beberapa indikator layanan yang disediakan, seperti pelayanan bidan, waktu tunggu, fasilitas, kebersihan, hingga transparansi biaya. Berikut adalah pembahasan setiap kategori berdasarkan grafik:

- Pelayanan Bidan: Sebagian besar responden menyatakan "Sangat Setuju" terhadap kualitas pelayanan bidan, diikuti oleh responden yang "Setuju". Sangat sedikit yang "Tidak Setuju" atau "Sangat Tidak Setuju".
- Waktu Tunggu: Sebagian besar responden memberikan tanggapan "Setuju", diikuti oleh "Sangat Setuju". Namun, ada sebagian kecil yang "Tidak Setuju".
- Penjelasan yang Mudah: Mayoritas responden merasa puas dengan penjelasan yang diberikan (kebanyakan "Sangat Setuju" dan "Setuju").
- Fasilitas Memadai: Responden mendukung indikator ini dengan mayoritas memilih "Sangat Setuju" dan "Setuju", menunjukkan bahwa fasilitas dianggap memadai.
- Kebersihan Terjaga: Indikator ini mendapatkan nilai positif dari mayoritas responden, dengan sedikit yang menyatakan ketidakpuasan.
- Ruangan Tunggu Nyaman: Sebagian besar tanggapan berada pada kategori "Setuju" dan "Sangat Setuju", meskipun ada sedikit responden yang memberikan nilai rendah.
- Biaya Sesuai: Sebagian besar responden merasa biaya layanan sesuai, dengan banyak memilih "Sangat Setuju" atau "Setuju".
- Transparansi Biaya: Sama seperti indikator biaya, mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap transparansi biaya.
- Bidan Kompeten: Kompetensi bidan juga dinilai tinggi, dengan sedikit sekali responden yang merasa tidak puas.
- Merekomendasikan: Sebagian besar responden memberikan tanggapan positif, menandakan mereka bersedia merekomendasikan layanan ini.
- Nyaman dan Aman: Responden merasa pelayanan nyaman dan aman, dengan mayoritas memilih "Sangat Setuju".
- Diprioritaskan Pasien: Indikator ini juga mendapat tanggapan positif, menunjukkan bahwa pasien merasa diprioritaskan.

Secara keseluruhan, grafik ini menunjukkan bahwa mayoritas responden puas dengan layanan yang diberikan, terlihat dari dominasi kategori "Sangat Setuju" dan

"Setuju". Kategori yang perlu diperhatikan lebih lanjut adalah waktu tunggu dan kenyamanan ruangan tunggu, karena ada sedikit ketidakpuasan di sana.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai analisis kualitas pelayanan pelanggan di bidang kesehatan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Klinik Bidan Neneng, dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan — tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy — berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Sebagian besar responden memberikan tanggapan “sangat setuju” dan “setuju” terhadap indikator pelayanan, menunjukkan bahwa layanan klinik telah memenuhi harapan pasien. Dimensi empathy (perhatian dan kepedulian bidan terhadap pasien) memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan masyarakat, diikuti oleh reliability (keandalan pelayanan) dan assurance (jaminan serta rasa aman).

Namun, terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, terutama terkait waktu tunggu pelayanan dan kenyamanan ruang tunggu, yang menjadi faktor penentu pengalaman pasien secara keseluruhan. Dengan peningkatan berkelanjutan di kedua area tersebut, klinik diharapkan dapat mencapai tingkat kepuasan pasien yang lebih optimal.

5. SARAN

- a. Peningkatan Manajemen Waktu Pelayanan:
Klinik sebaiknya mengatur jadwal pelayanan dengan lebih efisien melalui sistem antrean digital atau penjadwalan kunjungan pasien untuk meminimalkan waktu tunggu.
- b. Peningkatan Kenyamanan Ruang Tunggu:
Fasilitas ruang tunggu dapat ditingkatkan dengan menambah ventilasi, pencahayaan yang baik, serta tempat duduk yang nyaman agar pasien merasa lebih tenang selama menunggu.
- c. Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Tenaga Medis:
Bidan dan staf kesehatan perlu mendapatkan pelatihan rutin mengenai komunikasi efektif, empati, dan pelayanan prima agar kualitas interaksi dengan pasien tetap terjaga.
- d. Evaluasi Kepuasan Secara Berkala:
Klinik perlu melakukan survei kepuasan pasien secara rutin untuk mengetahui perubahan persepsi dan harapan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
- e. Transparansi dan Edukasi Pasien:
Informasi mengenai biaya, prosedur, serta layanan yang tersedia hendaknya disampaikan dengan jelas dan terbuka untuk meningkatkan kepercayaan pasien terhadap klinik.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Juran, J. M. (1993). *Quality Planning and Analysis: From Product Development through Use*. New York: McGraw-Hill.
- Kuncoro, S., & Lukman, S. (1999). *Visi, Misi, dan Manajemen Pelayanan Prima. Lokakarya Strategi Pengembangan Pelayanan Umum di Lingkungan Pemerintah Daerah*. Bogor.

- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1993). More on Improving Service Quality Measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 140-147.
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik*, 11(1), 1-12. Retrieved from <http://journal.uniga.ac.id/index.php/JPB/article/view/90>
- Ramdhani, M. A., & Suryadi, K. (2005). Consensus Method Development on Analytic Hierarchy Process. *International Conference on Quantitative Sciences and Its Applications* (pp. 1-10). Penang: Universiti Utara Malaysia.
- Ramdhani, M. A., Ramdhani, A., & Kurniati, D. M. (2011). The Influence of Service Quality toward Customer Satisfaction of Islamic Sharia Bank. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5(9), 1099-1104.
- Setiawardi, A., Ramdhani, M. A., & Ikhwana, A. (2013). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan di Taman Air Panas Darajat Pass. *Jurnal Kalibrasi*, 11(1), 1-10. Retrieved from <http://sttgarut.ac.id/jurnal/index.php/kalibrasi/article/view/117/104>
- Thoha, M. (2010). *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Widodo, J. (2001). *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: Citra Malang.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.