

HUBUNGAN ANTARA EFEKTIFITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PENGGUNA JASA UNIT KESEHATAN SEKOLAH TINGGI PENERBANGAN INDONESIA

TARWAN

Dosen Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia PO Box 509 Tangerang (15001)

ABSTRAKS : Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan tentang kuatnya hubungan antara efektifitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pengguna jasa Unit Kesehatan Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia. Variabel efektifitas pelayanan Unit Kesehatan STPI Curug bernilai baik, yang ditunjukkan oleh nilai rata-rata penilaian responden sebesar 3,07. Variabel kepuasan pelanggan Unit Kesehatan STPI Curug bernilai baik, yang ditunjukkan oleh nilai rata-rata penilaian responden sebesar 3,3. Efektifitas pelayanan berhubungan secara positif dan kuat dengan kepuasan pelanggan Unit Kesehatan STPI Curug. Hal ini dibuktikan dari nilai r_{hitung} korelasi product moment sebesar 0,81. Sedangkan hasil perhitungan nilai koefisien determinasi sebesar 65,61%, dapat diartikan bahwa variabel efektifitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 65,61% terhadap kepuasan pelanggan, 44,39% sisanya ditentukan oleh faktor-faktor lain.

Kata Kunci : *efektifitas pelayanan kesehatan, kepuasan pengguna jasa*

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan masyarakat agar dapat hidup sehat sehingga dapat mewujudkan dan mencapai derajat kesehatan yang optimal. Untuk mencapai tujuan tersebut, Unit Kesehatan sebagai pelaksana pelayanan kesehatan di lingkungannya, selayaknya memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat.

Unit Kesehatan sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan selayaknya dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat harus memuaskan. Dalam melaksanakan kegiatannya, kegiatan pokok pelayanan kesehatan di Unit Kesehatan adalah pelayanan pengobatan (kuratif), yaitu untuk mengetahui gejala-gejala dan mengarah ke diagnosa, menyembuhkan penyakit yang harus dilakukan oleh petugas kesehatan.

Di sisi lain, kemajuan teknologi berdampak kepada kemudahan akses dalam memperoleh informasi yang berdampak kepada kesadaran masyarakat terhadap arti pentingnya kesehatan. Kemudahan dalam memperoleh informasi dan kesadaran masyarakat terhadap arti pentingnya

kesehatan mengakibatkan sistem nilai dalam masyarakat berubah. Perubahan sistem nilai yang terjadi dalam masyarakat atas pelayanan kesehatan pada saat ini ditandai dengan fenomena bahwa pasien tidak hanya menginginkan sekedar kesembuhan secara klinis namun juga mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan perawatan medis yang memuaskan.

Kondisi di lingkungan kampus Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia (STPI) Curug Tangerang menunjukkan bahwa masyarakat kampus STPI, khususnya taruna, mendapatkan pelayanan kesehatan, terutama dari Unit kesehatan. Hal ini tentunya disebabkan oleh efektifitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Kesehatan cukup memuaskan masyarakat. Namun demikian, Unit Kesehatan yang melaksanakan kegiatan pelayanan pengobatan bagi para taruna dan pegawai STPI selayaknya selalu berusaha meningkatkan pelayanan.

LANDASAN TEORI

a. Teori Efektifitas Pelayanan

Menurut The Liang Gie (1992), efektifitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya

sesuatu akibat yang dikehendaki. Menurut Handyaningrat (1992), efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dari pengertian diatas bahwa efektivitas mempunyai arti suatu keadaan yang diwujudkan dengan hasil yang dikehendaki dengan mengeluarkan berbagai faktor pendukungnya. Dengan demikian efektivitas dapat dikatakan sebagai keadaan yang menunjukkan sejauh mana apa yang direncanakan/diinginkan dapat terlaksana/tercapai.

Menurut Gibson, et.al. (1997) faktor-faktor yang terkait dalam efektivitas kerja/pelayanan adalah: kemampuan, sikap, motivasi dan disiplin. Kemampuan seseorang terkait dengan dirinya dapat melaksanakan pekerjaan dengan hasil yang baik dan maksimal sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Kemampuan berhubungan dengan tugas yang dimiliki dan dipergunakan oleh seseorang pada waktu yang tepat. Kemampuan yang dimiliki oleh seseorang bersumber pada rasio dan mendasarkan diri pada pengalaman. Sementara itu, sikap merupakan kesiap-siagaan mental, yang dipelajari dan diorganisasi melalui pengalaman, dan mempunyai pengaruh tertentu atas cara tanggap seseorang terhadap orang lain, objek dan situasi yang berhubungan dengannya. Sedangkan motivasi merupakan konsep yang menguraikan tentang kekuatan-kekuatan yang ada dalam diri karyawan yang memulai dan mengarahkan pegawai. Motivasi sangat menentukan tingkat efektivitas, efektivitas tinggi adalah akibat dari dorongan kejiwaan yang merupakan motor utama. Dorongan menentukan sikap dan kemampuan kuat, semua cara dan jalan akan ditempuh. Jadi motivasi perlu dibina dan dikembangkan agar dicapai hal-hal yang menunjang bagi efektivitas.

Dalam hal ini, disiplin merupakan suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan bentuk pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai sehingga para pegawai tersebut secara sukarela berusaha bekerja secara kooperatif dengan para pegawai yang lain serta meningkatkan efektivitas kerja. Dengan disiplin akan mendorong para pegawai untuk taat kepada peraturan yang berlaku dan memenuhi standar yang telah ditetapkan

sehingga akan menghasilkan pekerjaan yang baik sasaran dan tujuan tercapai.

Menurut Azwar (1996), pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Pelayanan kesehatan memiliki bentuk dan jenis yang beraneka ragam yang ditentukan oleh :

- a. Pengorganisasian pelayanan kesehatan, apakah dilaksanakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi.
- b. Ruang lingkup kegiatan, apakah hanya mencakup kegiatan pemeliharaan kesehatan, meningkatkan kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan penyakit, pemulihan kesehatan.
- c. Sasaran pelayanan kesehatan, apakah untuk perorangan, kelompok ataupun masyarakat secara keseluruhan.

Pada umumnya, pelayanan kesehatan dibedakan dalam dua macam pelayanan yaitu:

- a. Pelayanan Kedokteran (*Medical Services*); ditandai dengan cara pengorganisasiannya yang bersifat sendiri (*solo practice*) dengan tujuan utamanya mengobati penyakit dan memulihkan terutama untuk perorangan.
- b. Pelayanan Kesehatan Masyarakat (*Public Service*); ditandai dengan cara pengorganisasian yang bersifat bersama-sama dalam satu organisasi dengan tujuan utamanya untuk memelihara kesehatan serta mencegah penyakit, sedangkan sasarannya adalah masyarakat.

Kualitas merupakan sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk suatu kinerja merupakan bagian utama dari strategi perusahaan dalam meraih keunggulan yang berkesinambungan. Keunggulan suatu produk jasa tergantung dari keunikan dan kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan tata cara penyelenggaraan kegiatan yang sesuai

dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan. Kode etik dan standar pelayanan merupakan kesepakatan antara warga profesi sendiri dan karenanya wajib sifatnya untuk dipakai sebagai pedoman dalam menyelenggarakan setiap kegiatan profesi, termasuk pelayanan kesehatan.

Menurut teori yang dikemukakan Di Prete Brown, et.al, dalam bukunya, *Quality Assurance of Health Care in Developing Countries*, bahwa kualitas merupakan fenomena yang komprehensif, dan kegiatan menjaga kualitas yang menyangkut beberapa dimensi sebagai berikut :

- a. Kompetensi Teknik; berkaitan dengan kemampuan, kemauan dan penampilan petugas, manager dan staf pendukung, kompetensi teknik berhubungan dengan bagaimana cara petugas mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam hal dapat diandalkan (Compability), ketetapan (Accuracy), ketahanannya (Rehability), dan konsistensi (Consistecy) sehingga relevan untuk pelayanan klinis maupun non klinis.
- b. Akses terhadap pelayanan; akses berarti masukan maupun pelayanan kesehatan yang tidak terhalang baik menurut keadaan geografis, social budaya, ekonomi, organisasi maupun hambatan bahasa, serta akses tersebut dapat diukur dengan :
 1. Akses geografis dapat diukur dengan jenis transportasi, jarak waktu perjalanan dan hambatan.
 2. Akses sosial budaya berkaitan sejauh mana pelayanan kesehatan diatur untuk kenyamanan dan kepuasan pasien.
 3. Akses ekonomi dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.
 4. Akses bahasa dapat diukur dengan pelayanan kesehatan yang diberikan petugas dalam bahasa atau dialek setempat yang mudah dan dapat dipahami oleh pasien.
- c. Efektivitas (Effectives); kualitas pelayanan tergantung dari efektivitas yang menyangkut norma pelayanan dan petunjuk klinis standar yang ada.
- d. Hubungan antara manusia (Interpersonal Relations); hal ini berkaitan dengan interaksi antara petugas kesehatan dengan pasien dan keluarga pasien,

hubungan antara manusia dengan baik akan menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati, responsive dan memberikan perhatian dari petugas kesehatan pada pasien.

- e. Efisiensi (Eficiency); merupakan dimensi yang penting dari kualitas pelayanan, karena efisiensi akan mempengaruhi hasil pelayanan kesehatan, apalagi sumber daya pelayanan kesehatan pada umumnya terbatas.
- f. Kelangsungan pelayanan (Continuity); berarti pasien akan menerima pelayanan kesehatan yang lengkap sesuai dengan penyakit yang diderita pasien serta pelayanan kesehatan tersebut berkelanjutan dan tertulis memperbaiki prosedur diagnosa dan pengobatan (Terapy).
- g. Keamanan (Safety); keamanan disini berarti segala faktor-faktor resiko yang membahayakan pasien dari kondisi yang tidak diharapkan serta keamanan pasien dijaga dan dipantau oleh petugas kesehatan selama dalam tanggung jawab perawatan. Faktor resiko itu dapat berupa resiko cidera, inpeksi, efek samping, maupun bahaya lain yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan.
- h. Kenyamanan (Amenities); berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektivitas klinis tetapi sangat mempengaruhi kepuasan pasien dan kesediaannya untuk kembali kapasitas kesehatan tersebut untuk memperoleh pelayanan berikutnya, juga penting untuk mempengaruhi kepercayaan pasien dan keluarga pasien.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa efektifitas pelayanan dapat dilihat dari indikator-indikator kemampuan, sikap, motivasi dan disiplin.

b. Teori Kepuasan

Menurut Oliver dalam Supranto (2001), bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil pelayanan yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan menjadi kecewa. Sebaliknya, kinerja yang sesuai dengan harapan membuat pelanggan merasa puas. Lebih daripada itu, pelanggan akan merasa sangat puas bila kinerja melebihi harapannya.

Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar maupun pesaingnya. Pelanggan yang merasa puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan yang memberikan pelayanan kepadanya. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Robert dan Prevost dalam Azwar (1996) telah menghasilkan bukti bahwa kepuasan pelanggan terkait dengan dimensi ketanggapan petugas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, kelancaran komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien, keramah tamahan perilaku, sikap petugas kesehatan dalam melayani pelanggan dan kesembuhan penyakit. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dilihat dari indikator-indikator: ketanggapan petugas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, kelancaran komunikasi antara petugas kesehatan dan pelanggan, sikap petugas kesehatan dalam melayani pelanggan dan kesembuhan penyakit pelanggan.

METODE

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis yaitu metode penelitian yang berusaha menggambarkan suatu permasalahan yang dikaji terhadap suatu fenomena. Penelitian dilakukan pada Unit Kesehatan STPI Curug Tangerang. Penelitian selama 4 bulan dari bulan Oktober 2007 sampai dengan bulan Januari 2008.

Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah seluruh taruna STPI Curug, dengan mengambil sampel penelitian yang terdiri dari 30 orang taruna, yang dilakukan

secara acak sederhana. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan tertulis yang disediakan alternatif jawabannya, untuk memperoleh tanggapan secara obyektif dari responden

HASIL PENELITIAN

Tabel 1.
Hasil Perhitungan Angka Penafsiran
Dari Variabel Efektifitas Pelayanan

No.	Butir Pertanyaan	M
1	Saat berkunjung ke Unit Kesehatan STPI, saudara mendapat sambutan yang baik dari petugas	3,23
2	Saat berkunjung ke puskesmas, petugas segera melayani dan mencatat kedatangan saudara di buku register	3,2
3	Saat mengalami kondisi darurat/emergency, saudara mendapatkan penanganan segera	3,9
4	Petugas segera memberikan penjelasan yang cukup memuaskan, saat saudara membutuhkan penjelasan tentang penyakit saudara	3,76
5	Dalam berkomunikasi, petugas menggunakan bahasa yang mudah saudara pahami	2,5
6	Selama tindakan pemeriksaan kesehatan, petugas memberikan petunjuk yang jelas tentang apa yang harus saudara lakukan	2,8
7	Setelah tindakan pemeriksaan, saudara mendapatkan penjelasan yang cukup memuaskan atas penyakit saudara	2,67
8	Kondisi saudara segera membaik setelah minum obat yang diberikan oleh petugas puskesmas	2,57
9	Saudara meyakini bahwa obat yang diberikan oleh petugas, sesuai dengan penyakit saudara	2,43
10	Setiap mengalami keluhan penyakit, saudara segera sembuh setelah mendapatkan pelayanan kesehatan dari petugas puskesmas	3,67
Rata-rata Angka Penafsiran :		3,07

Tabel 2.
Hasil Perhitungan Angka Penafsiran
Dari Variabel Kepuasan Pelanggan

No.	Butir Pertanyaan	M
1	Saat berkunjung ke puskesmas, saudara mendapatkan pelayanan pemeriksaan yang efektif dari petugas	3,3
2	Saat berkunjung ke puskesmas, petugas yang memeriksa kesehatan saudara dapat mendiagnosa penyakit yang saudara keluhkan dengan cepat	3,17
3	Saudara merasa yakin bahwa petugas puskesmas memiliki kemampuan yang baik, setelah mendapatkan pelayanan kesehatan	2,63
4	Saudara dapat merasakan bahwa ketrampilan petugas di puskesmas dapat diharapkan	2,93
5	Setiap berkunjung ke puskesmas, saudara dilayani oleh petugas yang bersikap ramah	3,53
6	Saudara dapat merasakan bahwa petugas puskesmas bersikap tidak membedakan pasien	3,3
7	Saudara dapat merasakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas dilakukan dengan rasa kemanusiaan	4,4
8	Setiap berkunjung ke Puskesmas, saudara mendapat perlakuan yang wajar	4,1
9	Waktu pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik sesuai jadwal	2,41
10	Saudara mendapat giliran pemeriksaan kesehatan, sesuai dengan nomor urut kedatangan saudara	3,2
Rata-rata Angka Penafsiran :		3,3

Hasil uji korelasi antara variable efektifitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan taruna STPI Curug Nilai koefisien korelasi $r = 0,81$. Untuk nilai koefisien determinasi dihitung dengan mengkwadratkan nilai koefisien kerelasi

sehingga didapat nilai koefisien determinasinya KD sebesar 65,61%.

ANALISIS

Dari tabel 1, dapat diketahui bahwa tanggapan terhadap pertanyaan-pertanyaan terkait dengan indikator dari variabel efektifitas pelayanan, didapatkan rata-rata angka penafsiran sebesar 3,07. Angka ini menunjukkan kriteria baik. Hal ini berarti bahwa efektifitas telah dilaksanakan dengan baik.

Dari tabel 2, dapat diketahui bahwa tanggapan terhadap pertanyaan-pertanyaan terkait dengan indikator dari variabel kepuasan pelanggan, didapatkan rata-rata angka penafsiran sebesar 3,3. Angka ini menunjukkan kriteria cukup baik. Hal ini berarti bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Unit Kesehatan STPI.

Nilai koefisien korelasi diatas menunjukkan adanya korelasi yang sangat kuat dan positif sebesar 0,81 antara variable efektifitas pelayanan (variabel X) dan kepuasan pelanggan (variabel Y) Unit Kesehatan STPI. Hal ini berarti semakin tinggi derajat efektifitas pelayanan, maka akan semakin besar pula kepuasan pelanggannya.

Untuk melihat apakah hubungan tersebut signifikan atau tidak, nilai koefisien korelasi hasil perhitungan dibandingkan dengan r_{tabel} pada taraf kepercayaan 5% dan $n = 30$, r_{tabel} berada diantara nilai 0,361. Ternyata r_{hitung} (r_{xy}) sebesar 0,81 bernilai lebih besar dari r_{tabel} , sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dengan demikian terdapat hubungan positif dan kuat antara variable efektifitas pelayanan (variabel X) dan kepuasan pelanggan (variabel Y) Unit Kesehatan STPI.

KESIMPULAN

1. Variable efektifitas pelayanan Unit Kesehatan STPI Curug bernilai baik, yang ditunjukkan oleh nilai rata-rata penilaian responden sebesar 3,07.
2. Variable kepuasan pelanggan Unit Kesehatan STPI Curug bernilai baik, yang ditunjukkan oleh nilai rata-rata penilaian responden sebesar 3,3.
3. Efektifitas pelayanan berhubungan secara positif dan kuat dengan

kepuasan pelanggan Unit Kesehatan STPI Curug. Hal ini dibuktikan dari nilai r_{hitung} korelasi product moment sebesar 0,81. Sedangkan hasil perhitungan nilai koefisien determinasi sebesar 65,61%, dapat diartikan bahwa variabel efektifitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 65,61% terhadap kepuasan pelanggan, 44,39% sisanya ditentukan oleh faktor-faktor lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Attwood, Margaret, *Manajemen Personalial*, diterjemahkan oleh Drs. Kusnedi, Bandung: ITB, 1999.
- Asnawi Sahlan, *Teori Motivasi (Dalam Pendekatan Psikologi Industri dan Organisasi)*, Jakarta: Studia Press, 2002.
- Prajudi Atmosudirdjo, *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi*, Jakarta : Balai Aksara, 1989.
- Gomes, Faustino Cardoso, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- Soewarno Handayaniingrat, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta: Gunung Agung, 1982
- Hani Handoko, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2000,
- Hasibuan, Melayu SP., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Hasibuan, Melayu SP., *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*, Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Irawan, Prasetya, *Logika dan Prosedur Penelitian*, Jakarta: STIA-LAN Press, 2002.
- Kouzes, & Posner (1999), *The Leadership Challenge*, Batam Centre: Interaksa, 1999.
- Manullang, M., *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta : Balai Aksara, 1996.
- Mondy, R. Wayne, Sharplin, Arthur & Flippo, Edwin B., *Management: Concepts and Practices*, Fourth Edition, Boston: Allyn and Bacon, Inc., 1988.
- Siagian, Sondang P., *Filsafat Administrasi*, Jakarta: Gunung Agung, Jakarta, 1986.
- Simamora, Henry, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: STIE YKPN, 1995.
- Stevenson, Nancy, *Penuntun 10 Menit Seni Memotivasi*, Terjemahan Dwi Prabantini, Yogyakarta: Andi, 2001.
- Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2002.
- Zainun, Buchari, *Manajemen dan Motivasi*, Jakarta : Balai Aksara, 1994.