

## Workshop Pembuatan Kuesioner dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Berbasis Kepuasan Pasien di Klinik ABM

Lyliana Endang Setianingsih<sup>1\*</sup>, Afif Wahyudi Hidayat<sup>2</sup>, Anom Dwi Prakoso<sup>3</sup>

Universitas Medika Suherman, Kabupaten Bekasi, Indonesia

\*e-mail korespondensi: [lyliana.thia@gmail.com](mailto:lyliana.thia@gmail.com)

### Abstract

*Patient satisfaction is an important key in improving the quality of health services. Health service providers need to realize that the main focus of the health care system is the patient. Satisfied patients will always be comfortable in health facilities such as clinics or hospitals, even for a long time. Patient satisfaction is part of the service quality measurement indicator in evaluating health service providers. The target of this community service activities is the health service providers, namely the Amanah Bunda Medika Clinic, which consists of clinic owners, administration staff, and medical staff. This activity aims to review one of the strategies to improve service quality by increasing patient satisfaction. As a solution to the problems at the Amanah Bunda Medika Clinic located in Cikarang, we offer a program to socialize the patient satisfaction survey method, which consists of preparing questionnaires, conducting surveys, and processing survey data. Based on the results of the pre-test and post-test scores, as well as participants' enthusiasm in participating in the activities, this community service is considered quite successful in conveying information that clinic managers need to know about preparing questionnaires as an effort to improve service quality based on patient satisfaction.*

**Keywords:** *patient satisfaction, service quality, questionnaires design*

### Abstrak

Kepuasan pasien merupakan kunci penting dalam meningkatkan mutu dalam pelayanan kesehatan, dan penyedia layanan kesehatan perlu menyadari bahwa fokus utama sistem pelayanan kesehatan adalah pasien. Pasien yang puas akan selalu nyaman saat berada di fasilitas kesehatan seperti klinik atau rumah sakit, walaupun untuk waktu yang lama. Kepuasan pasien merupakan bagian indikator pengukuran mutu pelayanan dalam penilaian terhadap penyedia layanan kesehatan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang akan dilaksanakan memiliki sasaran penyelenggara pelayanan kesehatan, yaitu Klinik Amanah Bunda Medika, yang terdiri dari pemilik klinik, pegawai administrasi klinik, serta tenaga medis yang berpraktik di klinik. Kegiatan ini bertujuan untuk menelaah kembali tentang salah satu strategi meningkatkan mutu pelayanan, yaitu dengan cara meningkatkan kepuasan pasien. Sebagai solusi permasalahan yang ada di Klinik Amanah Bunda Medika yang berlokasi di Cikarang, maka kami menawarkan sebuah program untuk sosialisasi metode survei kepuasan pasien, yang terdiri dari kegiatan penyusunan kuesioner, pelaksanaan survei, dan pengolahan data hasil survei. Berdasarkan hasil skor *pre-test* dan *post-test*, serta partisipasi peserta, maka kegiatan pengabdian kepada masyarakat dinilai cukup berhasil dalam menyampaikan informasi yang perlu diketahui pengelola klinik tentang pembuatan kuesioner dalam upaya peningkatan mutu pelayanan berbasis kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** *kepuasan pasien, mutu pelayanan, pembuatan kuesioner*

Accepted: 2023-06-07

Published: 2023-07-12

## PENDAHULUAN

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti klinik dan dokter pribadi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan. (Yanuarti et al., 2021)

Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan

profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi. Pada pelaksanaannya, survei kepuasan pasien dilakukan untuk memperbaiki lingkungan klinik, fasilitas pasien, dan fasilitas dalam konteks konsumerisme. Efektivitas diukur berdasarkan umpan balik pasien untuk meningkatkan keterampilan penyedia layanan kesehatan. (Mardijanto et al., 2020)

Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Terdapat beberapa metode yang dipakai untuk mengukur mutu pelayanan, salah satunya adalah metode SERVQUAL (Service Quality) yang dilakukan dengan cara membuat survei penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang jasa. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi mutu layanan, yakni *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. (Taekab et al., 2019)

Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) terkait dengan keinginan petugas membantu pelanggan untuk memberikan pelayanan dengan cepat seperti kecepatan petugas resepsionis melayani pasien, kecepatan pelayanan obat, dan kelengkapan informasi yang diberikan, dan sebagainya. Dimensi *reliability* (kehandalan) berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Dimensi *assurance* (jaminan) berkaitan dengan kompetensi front-line staff dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan. Dimensi *empathy* (keramahan) berkaitan dengan keramahan petugas medis dan staf dalam melayani pasien. Dimensi *tangible* (bukti nyata) berkaitan dengan keterjangkauan lokasi klinik, kecukupan tempat duduk di ruang tunggu, kebersihan serta kenyamanan ruang tunggu. (Kobiruzzaman, 2021; Taekab et al., 2019)

Kepuasan pasien dipengaruhi atas dua aspek yakni aspek pelanggan dan aspek pelayanan kesehatan. Aspek pelanggan dipengaruhi oleh umur, jenis kelamin, pendidikan, dan lain-lain. Sedangkan aspek pelayanan kesehatan terdiri dari dua faktor, yaitu aspek medis, seperti tersedianya peralatan yang memadai, dan aspek non medis yang mencakup layanan petugas kesehatan, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, serta biaya yang murah. (Arifin et al., 2019; Badrin et al., 2019)

Klinik Amanah Bunda Medika adalah klinik swasta yang melayani pemeriksaan umum, pemeriksaan ibu dan anak, pemeriksaan kehamilan, pemeriksaan gigi, imunisasi, persalinan, USG, fisioterapi, dan pemeriksaan darah. Klinik Amanah Bunda Medika bekerja sama dengan BPJS dan memiliki pengunjung dengan beragam latar belakang. Pihak Klinik Amanah Bunda Medika terdiri dari pemilik klinik, dokter, bidan, perawat, apoteker, serta staf yang melayani keperluan administrasi pasien.

Jumlah kunjungan ke pelayanan pengobatan di klinik Amanah Bunda Medika mengalami penurunan dalam satu tahun terakhir ini, padahal sebelumnya pelayanan tersebut menjadi primadona bagi masyarakat sekitarnya. Hal ini dikarenakan makin banyaknya pesaing baik puskesmas maupun praktek dokter pribadi. Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan klinik Amanah Bunda Medika sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien/ pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan pasien/ pelanggan atau belum.

Dalam penilaian kebutuhan pasien, maka dapat dilakukan pengukuran kepuasan dari 5 dimensi mutu pelayanan. Lima dimensi mutu tersebut adalah *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (keramahan), dan *tangible* (bukti fisik), dimana lima dimensi mutu ini harus tercakup pada daftar pertanyaan dalam survei kepuasan pasien. (Badrin et al., 2019)

Peningkatan mutu pelayanan merupakan hal yang penting untuk dilakukan. Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan pasien secara rutin, akan memberikan umpan balik bagi pihak klinik sehingga dapat melakukan perbaikan dan peningkatan mutu layanan sesuai skala prioritas untuk

memenuhi kebutuhan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu akan meningkatkan manfaat yang diperoleh baik oleh pihak klinik, maupun pasien. (Nguyen et al., 2021)

## METODE

Kegiatan ini berjudul Workshop Pembuatan Kuesioner dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Berbasis Kepuasan Pasien di Klinik Amanah Bunda Medika. Kegiatan dilaksanakan di Klinik Amanah Bunda Medika, pada bulan November – Desember 2022. Peserta dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini terdiri dari pemilik klinik, dokter, bidan, perawat, dan staf dari Klinik Amanah Bunda Medika.

Berdasarkan permasalahan yang ada di Klinik Amanah Bunda Medika, maka tahap pelaksanaan pengabdian masyarakat di Klinik Amanah Bunda Medika adalah dengan melakukan rangkaian kegiatan sebagai berikut, yaitu: pelaksanaan *pre-test*, pemaparan materi metode peningkatan mutu pelayanan berbasis kepuasan pasien kepada pihak Klinik Amanah Bunda Medika, *workshop* atau pelatihan penyusunan kuesioner kepuasan pasien yang dilanjutkan dengan latihan pengolahan data, yang ditutup dengan pengisian *post-test*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat secara garis besar mencakup beberapa komponen, yaitu keberhasilan target jumlah peserta pengabdian kepada masyarakat, ketercapaian tujuan kegiatan pelatihan kepada staf dan tenaga medis di Klinik Amanah Bunda Medika, ketercapaian target materi yang telah direncanakan, kemampuan peserta kegiatan dalam memahami dan mempraktikkan materi pelatihan.

Target peserta pelatihan ini adalah staf dan tenaga medis di Klinik Amanah Bunda Medika, yang terdiri dari staf administrasi, bidan, dokter dan dokter gigi. Seluruhnya terdiri dari 17 orang peserta, dari target 20 peserta. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa target peserta adalah sebesar 85%.



Gambar 1. Pelaksanaan Kegiatan Hari Ke-1

Proses pelaksanaan kegiatan PkM ini dilakukan secara *blended learning*, yaitu secara tatap muka di hari pertama, daring di hari kedua, dan tatap muka kembali di hari ketiga. Saat pelaksanaan tatap muka di hari pertama, penyampaian materi juga dilaksanakan dengan aplikasi





Gambar 4. Latihan Olah Data Menggunakan SPSS

Ketercapaian tujuan dalam penyampaian materi pelatihan kepada staf dan tenaga medis di Klinik Amanah Bunda Medika dinilai sudah baik, hal ini dinilai dari tanggapan yang diberikan oleh staf dan tenaga medis di Klinik Amanah Bunda Medika yang sangat baik, walaupun ada sebagian kecil staf dan tenaga medis yang tidak dapat mengikuti kegiatan ini. Pimpinan klinik memberi tanggapan bahwa materi yang disampaikan dapat bermanfaat untuk klinik.

Ketercapaian target materi pada kegiatan pelatihan ini dinilai cukup baik. Materi disampaikan melalui pemaparan materi menggunakan powerpoint di hari pertama dan kedua, serta latihan pengolahan data menggunakan hasil pengambilan data survei persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan di Klinik Amanah Bunda Medika di hari ketiga, menggunakan microsoft excel dan SPSS. Materi pelatihan dalam bentuk *soft file*, juga diberikan kepada peserta pelatihan. Ketercapaian target materi ini dapat dinilai dari adanya peningkatan rata-rata nilai *post-test* dibandingkan *pre-test*.

**Tabel 1.** Skor *Pre Test* dan *Post Test*

<b>Elemen Penilaian Pengetahuan Pasien</b>	<b>Rata-rata Skor <i>Pre-test</i></b>	<b>Rata-rata Skor <i>Post-test</i></b>
Pengetahuan peserta pelatihan tentang konsep mutu pelayanan kesehatan. (skor maksimal: 5)	2,37	3,70
Pengetahuan peserta pelatihan tentang cara pembuatan dan penyebaran kuesioner kepuasan pasien. (skor maksimal: 5)	1,63	4,00

Materi pelatihan yang disampaikan kepada staf dan tenaga medis di Klinik Amanah Bunda Medika, meliputi hal berikut, yaitu konsep mutu dan dimensi mutu pelayanan kesehatan,



keluhan pasien, ataupun pelatihan penyusunan strategi mengatasi permasalahan yang menjadi sumber keluhan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Putri, A. O., & Hadianor. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(1).
- Badrin, N. N., Rachmawaty, R., & Kadar, K. (2019). Instrumen Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan: Literature Review. *Jurnal Endurance*, 4(1), 87–96. <https://doi.org/10.22216/jen.v4i1.3674>
- Hardhantyo. (2020). *Indeks Kepuasan Pasien Sebagai Indikator Mutu Pelayanan*. Mutu Pelayanan Kesehatan. <http://mutupelayanankesehatan.net/sample-levels/22-editorial/2037-indeks-kepuasan-pasien-sebagai-indikator-mutu-pelayanan>
- Kobiruzzaman, M. (2021, March 10). *Gap Model of Service Quality- 5 Gap Model of Service Quality With Examples*. Newsmoor. <https://newsmoor.com/5-gaps-model-of-service-quality-servqual-gaps-model-or-5-gaps-model/>
- Mardijanto, S., Astutik, E., & Budiman, A. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Klinik Kabupaten Jember. *JRMB*, 15(2).
- Nguyen, N. X., Tran, K., & Nguyen, T. A. (2021). Impact of Service Quality on In-Patients' Satisfaction, Perceived Value, and Customer Loyalty: A Mixed-Methods Study from a Developing Country. *Dovepress*. <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.2147/PPA.S333586?needAccess=true&role=button>
- Populix. (2022). *Panduan Cara Mengolah Data Kuesioner secara Manual, Mudah*. Populix.
- Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1).
- Yanuarti, R., Febriawati, H., Angraini, W., Pratiwi, B. A., & Wati, N. (2021). Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(2), 49–59. <https://doi.org/10.31539/jka.v3i2.3071>