

# Service Quality Judging from the Community Satisfaction Index at the Orchid Medika Clinic, Sumedang Regency

Sutopo

Universitas Sebelas April Sumedang

sutopo@stie11april-sumedang.ac.id

---

## Article Info

## ABSTRACT

### Article history:

Received Jun 12, 2022

Revised Jun 20, 2022

Accepted Jun 30, 2022

### Keywords:

Service quality,  
Satisfaction index,  
Patient perception

*Service quality is considered good if the service provided is in accordance with what is expected by consumers, while if it exceeds what consumers expect, it can be said that the service is very satisfying. However, sometimes there are also services that are not expected to match what consumers expect. This service is said to be bad, if the company is deemed unable to fulfill consumer desires, either through products or through company services. Product quality and good service performance will greatly affect customer satisfaction. This research was conducted at the Orchid Medika Clinic Sumedang, to determine the patient satisfaction index at the Orchid Medika clinic. by using a non-probability sampling method, the research instrument in the form of a questionnaire distributed to patients as respondents was determined based on purposive sampling technique. determination of the number of samples based on calculations from Roscoe, where the number of samples based on the calculation of 110 people. Dimensions of service quality Clarity of service procedures, Simplicity of service procedures, Certainty of service time, Accuracy of service products, Security of service products, Responsibility, Completeness of advice and infrastructure, Ease of access to services, Discipline, courtesy and officers, Convenience of location. The analytical tool used is the Microsoft Excel program, which will later be converted back into a service satisfaction index, and the results show that the patient satisfaction index score on the quality of orchid clinic services is at a score of 83 or a very good rating."*

### Corresponding Author:

Sutopo

Prodi Manajemen,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Jl. Angkrek Situ No 19 Sumedang Utara Sumedang

Email: [sutopo@stie11april-sumedang.ac.id](mailto:sutopo@stie11april-sumedang.ac.id)

---

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan yang harus dipenuhi oleh sebuah perusahaan atau organisasi. Pelayanan jasa memegang peranan penting dan sangat berhubungan erat dengan perusahaan atau organisasi pelayanan jasa yang terkait dengan kliennya, termasuk pelayanan klinik pengobatan terhadap pasiennya. Klinik pengobatan harus dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien-pasiennya sehingga dapat memberikan suatu dampak yang positif terhadap klinik pengobatan itu sendiri, apabila pelanggan tidak mendapatkan pelayanan yang diharapkan mereka cenderung tidak akan melakukan kunjungan ulang terhadap klinik tersebut. Hal ini akan berdampak terhadap perkembangan klinik tersebut.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan" dan Pasal 34 ayat (3) "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak".

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas.

Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk

Hasil survei sementara menunjukkan bahwa masih terdapat ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan harapan masyarakat. Ketidakpuasan pelayanan dapat berasal dari : 1. Masih kurangnya integritas yang dimiliki petugas Klinik Anggrek Medika dalam melaksanakan pekerjaan. Contohnya, masih ada petugas yang kurang sigap dalam memberikan pertolongan pertama kepada pasien. 2. Masih kurangnya rasa tanggung jawab dan sering melakukan diskriminatif terhadap pasien. Contohnya, banyak pasien yang diterlantarkan karena tidak diberi pelayanan secara langsung. 3. Masih kurangnya petugas dalam memperhatikan fungsi sosial, moral, dan etika profesi. Contohnya, banyak petugas yang berperilaku tidak menyenangkan terhadap pasien dalam memberikan pelayanan. Klinik dapat mengukur kualitas pelayanan dari pasien melalui umpan baik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepada klinik tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis mencoba meneliti lebih jauh mengenai pelayanan klinik yang diterima oleh masyarakat, dengan judul “Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Klinik Anggrek Medika Kabupaten Sumedang”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka permasalahan yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar performa indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh klinik Anggrek Medika di Kabupaten Sumedang

## **C. Maksud dan Tujuan**

1. Maksud  
Sebagai gambaran bagi Klinik dalam melaksanakan peningkatan pelayanan kepada masyarakat di lingkungan Klinik Anggrek Medika.
2. Tujuan  
Untuk mengetahui untuk mengetahui indeks kepuasan pasien di klinik Anggrek Medika.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **A. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.

disebut dengan Service Quality SERQUAL yang disajikan secara berturut-turut berdasarkan tingkat kepentingannya, yaitu : 1. Keandalan, yakni kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. 2. Daya tanggap, yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. 3. Kepastian, yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. 4. Empati, yaitu keadilan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan. 5. Bewujud, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, petugas, dan materi komunikasi.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu tolok ukur untuk menggambarkan persepsi penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik.

### **B. Dasar Hukum**

Survei Kepuasan Pelayanan ini mengacu pada:

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### C. Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas keadilan dan non diskriminasi, seperti tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tindak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan. Dengan demikian, jelas bahwa seharusnya pelayanan publik tetap memperhatikan keadilan dan ramah terhadap masyarakat berkebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas sebagai salah satu kelompok rentan selain lanjut usia, wanita dan anak-anak. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 10 (sepuluh) prinsip pelayanan umum yang diatur di dalamnya.

Berdasarkan prinsip pelayanan, diukur dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (Kepmenpan no. 63 tahun 2003), yaitu:

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah difahami dan mudah untuk dilaksanakan.
2. Kejelasan, dimana jelas persyaratan teknis, kewenangan dan rincian biaya pelayanan publik serta tatacara pembayarannya.
3. Kepastian waktu, dimana pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, artinya produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, dimana proses penyampaian jasa memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggung jawab, artinya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana, termasuk peralatan kerja yang memadai termasuk teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses, artinya tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dimana pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, dimana lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

### D. Prinsip Kepuasan Pelayanan

Dalam rangka untuk menciptakan kepuasan kepada masyarakat, setiap organisasi harus memiliki prinsip-prinsip yang mengarah kepada penyempurnaan kualitas organisasi. Berikut ini dipaparkan 6 enam prinsip yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas Wolkins dalam Saleh 2010:105, yakni :

1. Kepemimpinan Strategi kualitas organisasi harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kualitas kinerja. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.
2. Pendidikan Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas.
3. Perencanaan Strategik Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuankualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.
4. Review Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus menerus terhadap upaya sasaran-sasaran kualitas.
5. Komunikasi Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun stakeholder lainnya.
6. Total Human Reward Reward dan Recognition meruakan aspek rusial dalam implementasi strategi kualitas. Setia karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini,

motivasi, semangat kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki sense of belonging setiap anggota organisasi dapat meningkat yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

#### E. Unsur Kepuasan Pelayanan

Unsur – unsur kualitas pelayanan Saleh, 2010:106, antara lain :

1. Penampilan Misalnya penampilan pegawai yang ada di kantor harus berpenampilan sopan dan tidak berlebihan.
2. Tepat Waktu dan Janji Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan sesuatu perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji.
3. Kesiapan Melayani Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.
4. Pengetahuan dan Keahlian Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Disini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang disyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.
5. Kesopanan dan Ramah Tamah Masyarakat pengguna pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat yang baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahan yang standar dalam melayani, sabar tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.
6. Kejujuran dan Kepercayaan Dari aspek kejujuran ini, petugas harus transparan dalam penyelenggaraan pelayanan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya.
7. Kepastian Hukum Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai keputusan hukum.
8. Keterbukaan Secara asti bahwa setiap urusan atau kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan dan kejelasan informasi kepada masyarakat.
9. Efisiensi Dari setiap pelayanan dari berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektivitas dari berbagai sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat, tepat serta kualitas yang tinggi.
10. Biaya Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukankewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran harus transparan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
11. Tidak Rasial Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran, dan politik. Dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.
12. Kesederhanaan Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

### METODE PENELITIAN

#### A. Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif, yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran nyata tentang kualitas pelayanan klinik angrek medika ditinjau dari indeks kepuasan masyarakat.

#### B. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang berkunjung ke klinik angrek medika pada kurun waktu 2 bulan (1 Januari s/d 29 Februari 2022).

##### 2. Sampel

Penarikan sampel dilakukan dengan metoda Nonprobability Sampling, dengan tehnik Purposive Sampling, Besaran sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan tehnik penarikan sampel dari Roscoe (Sekaran, 2006:252), dimana hasil perhitungan menunjukkan sampel penelitian ini yang diambil sebanyak 110 responden, dengan perhitungan :

$$\text{Rumus : } n = (Vy + Vx) \times 10$$

Keterangan :

$n$  = Jumlah sampel yang dicari

$Vx$  = Jumlah variabel  $x$

$Vy$  = Jumlah indikator variabel  $y$

Perhitungan :

$$\text{Jumlah Sampel} = (10 \times 1) \times 10 = 110$$

### C. Lokasi Dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di klinik angkrek medika yang berasal dari kecamatan sumedang utara.

### D. Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan pada 1 Januari s/d 29 Februari 2022.

### E. Sumber Data

Responden dalam penelitian ini tersebar ke dalam beberapa profesi dalam masyarakat, seperti buruh, ibu rumah tangga, karyawan swasta, pedagang dan para pensiunan. Dari kelima tipe responden tersebut data di ambil dengan menggunakan instrumen kuesioner yang disebar dengan menggunakan tehnik purposive sampling kepada 110 orang responden, seperti yang terlihat pada tabel

**Tabel 1.** Jumlah Responden

No	Pekerjaan	Purposive Sampling
1	Buruh	23 orang
2	Ibu Rumah Tangga	39 orang
3	Karyawan Swasta	17 orang
4	Pedagang	20 orang
5	Pensiunan	11 orang
Jumlah		110 orang

Sumber : Data diolah, 2022

Dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner sebagai alat bantu, dimana kuesioner tersebut menggunakan pengukuran dengan menggunakan skala linkert dengan bobot sebagai berikut: Jawaban sangat baik 4, Jawaban baik 3, Jawaban tidak baik 2 dan Jawaban sangat tidak baik 1.

Untuk menganalisis hasil jawaban dari responden, maka akan dihitung dengan mencari nilai rata-rata tertimbang, kemudian total dari nilai persepsi akan dibagi dengan total jawaban yang dinilai dan dikali dengan nilai penimbangnya. Setelah itu akan dikonversi ke dalam satuan nilai hasil dari kualitas pelayanan yang dicapai.

### F. Pengumpulan dan Pengolahan Data

#### 1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, 10 dimensi pelayanan yang telah ditetapkan di atas ditanyakan dalam kuesioner.

#### 2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan oleh pasien yang berkunjung pada klinik yang terpilih sebagai responden dan didampingi oleh peneliti.

#### 3. Metode pengolahan data

Untuk menganalisis hasil jawaban dari responden, maka akan dihitung dengan mencari nilai rata-rata tertimbang, kemudian total dari nilai persepsi akan dibagi dengan total jawaban yang dinilai dan dikali dengan nilai penimbangnya. Setelah itu akan dikonversi ke dalam satuan nilai hasil dari kualitas pelayanan yang dicapai. Nilai konversi tersebut dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2.** Nilai Kinerja Kualitas Pelayanan

Persepsi	Interval	Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Keterangan
1	1,00-1,75	25,00-43,75	D	Sangat tidak baik

2	1,75-2,50	43,76-62,50	C	Tidak baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,0	A	Sangat baik

### G. Perangkat Pengolahan

- a. Alat bantu dalam melakukan analisis digunakan program Microsoft Excel
- b. *Data entry* dan penghitungan indeks dilakukan dengan program komputer yang nantinya akan dikonversi kembali ke dalam indeks kepuasan layanan, dan hasilnya menunjukkan bahwa indeks skor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan.
  1. Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan kedalam formulir mulai dari dimensi 1 sampai dengan dimensi 10
  2. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai unsur rata-rata tiap unsur pelayanan dan nilai indek kepuasan adalah sebagai berikut :
    - a. Nilai rata-rata per dimensi pelayanan  
Nilai masing-masing tiap unsur pelayanan di bagi dengan jumlah responden dan menghasilkan nilai dimensi rata-rata tiap unsur pelayanan.
    - b. Nilai indeks kepuasan  
Untuk mendapatkan nilai indeks kepuasan dengan cara tiap nilai unsur rata-rata dikalikan 0,1 dan dijumlahkan.
    - c. Konversi Nilai Indeks kepuasan  
Konversi nilai indeks kepuasan merupakan hasil akhir yang dapat dibandingkan untuk mengetahui kualitas ataupun nilai kinerja yang diperoleh.

### H. Pengujian Kualitas Data

Data dari pendapat masyarakat diambil dengan menggunakan instrumen kuesioner yang disebar dengan menggunakan tehnik purposive sampling yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner disusun dengan mengompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok pekerjaan. Informasi tersebut bisa digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektivitas. Analisa data

- (1) Laporan hasil Indeks kepuasan  
Hasil konversi nilai indeks kepuasan merupakan hasil akhir yang dapat dibandingkan untuk mengetahui kualitas atau kinerja yang diperoleh dari nilai masing-masing tiap unsur pelayanan di bagi dengan jumlah responden dan menghasilkan nilai unsur rata-rata tiap unsur pelayanan. Sedangkan untuk mendapat nilai indeks kepuasan dengan cara tiap nilai unsur rata-rata dikalikan 0,1 dan dijumlahkan.
- (2) Pengembangan Kualitas Pelayanan  
Dalam pengembangan kualitas pelayanan, diutamakan pada dimensi yang memperoleh nilai terendah, sedangkan dimensi yang mempunyai nilai tertinggi selalu dipelihara supaya tetap bertahan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Gambaran Umum Lokasi

Klinik Anggrek Medika termasuk dalam wilayah Kecamatan Sumedang Utara Kabupaten Sumedang. Alamat Pacuan Kuda Lama, Situ, Sumedang Utara, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat 45621, Indonesia. Melayani berbagai masalah kesehatan, melayani pasien umum atau BPJS.

Selain itu beberapa dokter praktek antara lain dokter umum, dan dokter gigi, juga terdapat apotek. dengan jadwal praktek dokter gigi Senin-Jumat 09:00-12:00 Sore 16:00-18:00 serta dokter umum Senin-Sabtu 08:00-13:00 Sore 16:00-18:00.

### 2. Hasil pengujian diperoleh:

Apabila dilihat nilai unsur pelayanan yang diperoleh, rata rata diatas 2,50. Dimana nilai tertinggi diperoleh dari dimensi tanggung jawab yang dimiliki oleh petugas poliklinik dan nilai terendah berada pada dimensi kemudahan akses pelayanan. Hasil rekapitulasi dari penyebaran kuesioner tersebut dapat dilihat pada tabel 3

**Tabel 3.** Rekapitulasi Kuesioner

<b>Dimensi</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Unsur rata-rata</b>
Kejelasan prosedur pelayanan	367	3,33
Kesedarhanaan prosedur pelayanan	388	3,52
Kepastian waktu pelayanan	323	2,93
Akurasi produk layanan	412	3,74
Keamanan produk layanan	346	3,14
Tanggung jawab	449	4,08
Kelengkapan sarana dan prasarana	376	3,41
Kemudahan akses pelayanan	301	2,73
Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan petugas	355	3,22
Kenyamanan Lokasi	341	3,10

Konversi Nilai Indeks Kepuasan

Konversi nilai indeks kepuasan merupakan hasil akhir yang dapat dibandingkan untuk mengetahui kualitas ataupun nilai kinerja yang diperoleh oleh Klinik Anggrek Medika, seperti yang terdapat dalam perhitungan tabel

**Tabel 4.** Perhitungan Nilai Kinerja

<b>Interval Konversi</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Perhitungan dan Konversi</b>
25,00-43,75	D	Sangat Tidak Baik	<b>Perhitungan:</b> $(3,33 \times 0,1) + (3,52 \times 0,1) + (2,93 \times 0,1) + (3,74 \times 0,1) + (3,14 \times 0,1) + (4,08 \times 0,1) + (3,41 \times 0,1) + (2,73 \times 0,1) + (3,22 \times 0,1) + (3,10 \times 0,1) = \text{Nilai Indeks } 3,32$  <b>Konversi:</b> Nilai Indeks x Nilai Dasar = Nilai Konversi $3,32 \times 25 = \text{Nilai Konversi } 83 \text{ point}$
43,76-62,50	C	Tidak Baik	
62,51-81,25	B	Baik	
81,26-100,0	A	Sangat Baik	

Hasil perhitungan pada tabel menunjukkan total nilai indeks kepuasan adalah sebesar 3,32 point, dengan demikian hasil ahir score mutu pelayanan dapat disimpulkan, sebagai berikut:

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi hasilnya adalah = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $3,32 \times 25 = 83$
2. Sehingga mutu pelayanan pada Klinik Anggrek Medika berada pada ranking 81,26-100,0 atau dengan predikat sangat baik (A)

### **3. Hamabatan-hambatan yang Dialami dalam Menerapkan Kualitas Pelayanan pada Klinik Anggrek Medika**

Dari hasil analisis, ditemukan ada beberapa hambatan untuk menerapkan kualitas Pelayanan pada klinik anggrek medika, di antaranya:

1. Rendahnya sumber daya dan jumlah petugas yang kurang memadai, jarang mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan,
2. Rendahnya semangat dan motivasi,
3. Rurangnya kerjasama dengan rekan kerja,
4. Rendahnya sikap dan disiplin,
5. Kurangnya kemampuan dan pemahaman petugas terkait SOP pelayanan,
6. Kurang melakukan pendekatan melalui komunikasi yang intens dan
7. Kurang adanya kerjasama antara petugas dengan masyarakat dan
8. Kerbatasannya anggaran yang dimiliki klinik,
9. Kurangnya komunikasi dan koordinasi dengan pemerintahan daerah khususnya pihak dinas kesehatan

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Kualitas pelayanan yang telah dilakukan pada Klinik Anggrek Medika Kabupaten Sumedang, dinilai sangat baik atau dengan mutu pelayanan “A” oleh masyarakat, dimana hasil perhitungan menunjukkan nilai mutu pelayanan berada pada kisaran 81,26-100,0 atau 83.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Roscoe, 1975, dikutip dari Uma Sekaran, 2006, *Metode Penelitian Bisnis*,. Jakarta. : Salemba Empat.

Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) dan Pasal 34 ayat (3)

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.