

Perbandingan Jumlah Pasien Antara Klinik Pratama Milik Dokter dan Bukan Milik Dokter di Kota Bandung Tahun 2016

Comparison of the Number of Patient Between Pratama Clinic Owned by The Doctor and Pratama Clinic Not Owned by The Doctor In Bandung

¹Sefri Saputra, ²Siska Nia Irasanti, ³Fajar Awalia Yulianto

¹*Prodi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Bandung*

^{2,3}*Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Islam Bandung*

Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

email: ¹putrasefri@gmail.com

Abstract. Clinic is a first level health services facilities which organizes basic medical services both general and specific. A health care must have good quality services which will affect patient satisfaction that is a key in creating customer loyalty that will give the final result of the increasing number of patients. The purpose of this study is to investigate between the in the pratama clinic owned by the doctor and not owned by the doctor. This research was a descriptive study with primary data collection using simple random sampling technique with minimal sample of 41 clinics. The study was conducted at the pratama clinic in Bandung by looking at the number of patients in the period from January to December 2015. Data processing was performed using SPSS version 19. The results showed the number of patients at the pratama clinic owned by the doctor has an average highest value in May with the minimum value is 243 and the maximum value was 11329 and on the clinic not owned by the doctor showed that the highest average was the average of the month of May with the minimum value was 75 and the maximum value was 1415. The average number of patients in the clinic owned by the doctor in a year as many as 14433 while the clinic not owned by the doctor in a year is 7198. According to result of the research, it indicated that there are significant differences between the number of patients in the clinic owned by the doctor and the clinic not owned by the doctor with a p value (<0.1). The conclusions in this study founded that the average number of patients in the pratama clinic owned by the doctor was more than the number of the patients in the clinic not owned by the doctor and based on the average it can be concluded that the quality of clinical services of the pratama clinic owned by the doctor is better than the clinic which was not owned by the doctor.

Keywords : Doctor, the Number of Patients, Clinic

Abstrak. Klinik merupakan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar baik umum maupun khusus. Suatu pelayanan kesehatan harus memiliki kualitas pelayanan yang baik dimana nantinya akan mempengaruhi kepuasan pasien yang merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan yang nantinya akan memberikan hasil akhir berupa peningkatan jumlah pasien. Tujuan penelitian ini untuk melihat jumlah pasien antara Klinik milik dokter dan bukan milik dokter. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pengambilan data primer menggunakan teknik *simple random sampling* dengan minimal sampel 41 Klinik. Penelitian dilakukan di Klinik Pratama di Kota Bandung dengan melihat jumlah pasien periode Januari-Desember tahun 2015. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program *SPSS versi 19*. Hasil penelitian menunjukkan jumlah pasien pada Klinik milik dokter memiliki nilai rata-rata tertinggi pada bulan Mei dengan nilai minimumnya adalah 243 dan nilai maksimum adalah sebesar 11329 dan pada Klinik bukan milik dokter menunjukkan bahwa nilai rata-rata tertinggi merupakan rata-rata dari bulan Mei dengan nilai minimumnya adalah 75 dan nilai maksimum sebesar 1415. Rata-rata jumlah pasien Klinik milik dokter dalam setahun sebanyak 14433 sedangkan bukan milik dokter dalam setahun adalah sebanyak 7198. Berdasarkan hasil penelitian ditunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara jumlah pasien Klinik milik dokter dan Klinik bukan milik dokter dengan nilai $p(<0,1)$. Simpulan pada penelitian ini didapatkan bahwa rata-rata jumlah pasien Klinik Pratama milik dokter lebih banyak dibandingkan bukan milik dokter dan berdasarkan rata-rata tersebut dapat diasumsikan bahwa kualitas pelayanan klinik milik dokter lebih baik dibandingkan bukan milik dokter.

Kata Kunci : Dokter, Jumlah Pasien, Klinik

A. Pendahuluan

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk tertinggi di dunia. Kota Bandung, pada tahun 2014 memiliki jumlah penduduk 2,47 juta jiwa berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS).

Jumlah penduduk yang tinggi akan menyebabkan peningkatan pemukiman kumuh dan kemiskinan sehingga meningkatkan angka kesakitan dan meningkatkan kebutuhan akan fasilitas pelayanan kesehatan. Meningkatnya angka kesakitan juga akan menyebabkan peningkatan jumlah kunjungan pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan. Peningkatan kebutuhan akan fasilitas pelayanan kesehatan menyebabkan industri pelayanan kesehatan akan semakin berkembang diikuti dengan pembangunan fasilitas-fasilitas kesehatan, yang salah satunya adalah klinik. Meningkatnya pembangunan klinik juga akan meningkatkan persaingan, oleh karena itu dibutuhkan suatu strategi tersendiri untuk dapat menarik masyarakat agar memilih jasa pelayanan kesehatan di klinik tersebut. Salah satu cara agar menarik masyarakat untuk memilih jasa pelayanan kesehatan yang kita miliki adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan menjaga kualitas pelayanan kesehatan yang dimiliki (Freddy Rangkuti, 2006)

Kualitas pelayanan dapat di definisikan sebagai seberapa besar perbedaan antara harapan para penerima jasa atas kenyataan layanan yang mereka terima, yang dapat diketahui dengan membandingkan persepsi penerima jasa atas pelayanan yang benar-benar mereka terima, sehingga nantinya kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan (Henni Djuhaeni, 2009 dan Imbalo S. Pohan, 2007)

Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan yang nantinya akan memberi manfaat untuk pemberi jasa pelayanan yang salah satunya adalah meningkatnya jumlah pelanggan, Sehingga jumlah pelanggan yang tinggi dapat menggambarkan kualitas pelayanan yang baik (Imbalo S. Pohan, 2007)

Sehingga berdasarkan pernyataan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berapakah jumlah pasien di klinik pratama milik dokter dan bukan milik dokter ?
2. Bagaimana perbandingan jumlah pasien antara klinik pratama milik dokter dan bukan milik dokter ?

B. Landasan Teori

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan juga lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dalam menyediakan kepuasan pelanggan (Hessel Nogi S. Tangkilisan, 2005).

Menurut Henni Djuhaeni (2009) dan Imbalo S. Pohan (2007). Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa besar perbedaan antara harapan para penerima jasa atas kenyataan layanan yang mereka terima, yang dapat diketahui dengan membandingkan persepsi penerima jasa atas pelayanan yang benar-benar mereka terima. Sehingga faktor yang menentukan atau yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah jasa yang di harapkan (Expected Service) dan jasa atau kinerja yang dirasakan (Perceived Service) (Freddy Rangkuti, 2006).

Untuk mengukur dan mempermudah penilaian terhadap suatu kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat ukur kualitas pelayanan yang disebut SERVQUAL (Service Quality) , yang dimana terdapat 5 dimensi pokok yaitu,

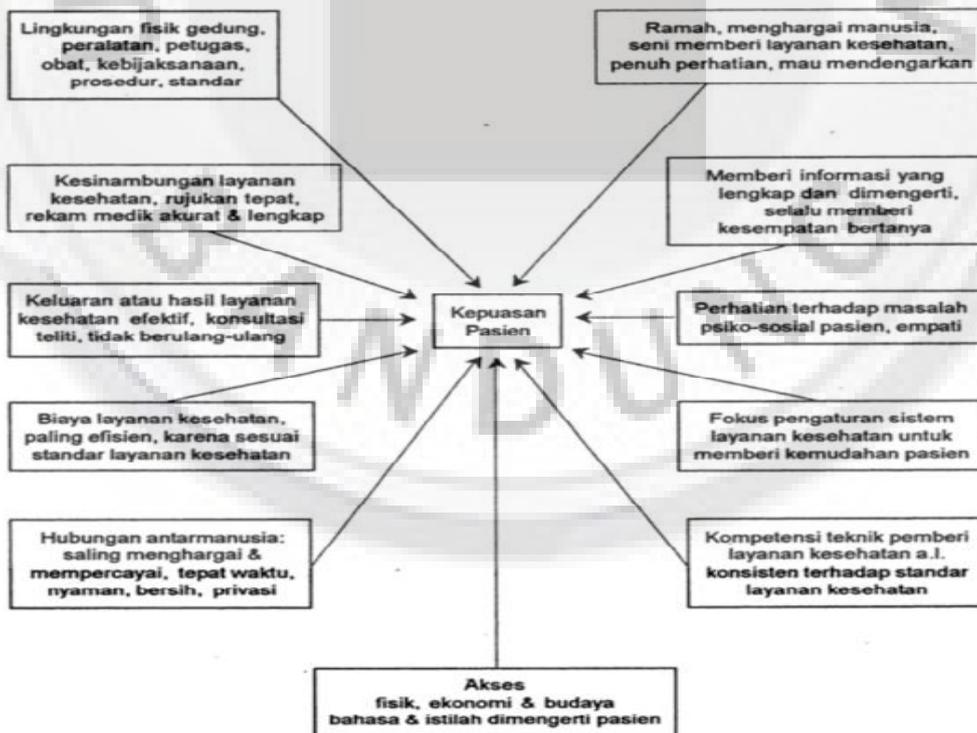
Tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (empati) (Hessel Nogi S. Tangkilisan, 2005).

Menurut Imballo S. Pohan (2007), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang di rasakannya dengan harapannya. Sehingga kualitas pelayanan berpengaruh secara asimetris terhadap kepuasan pelanggan, dimana kepuasan pelanggan nantinya merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan yang nantinya memberi hasil akhir berupa peningkatan jumlah pelanggan (Reza Dimas Sigit P dkk, 2014).

Berbagai manfaat yang dapat diterima oleh penyedia jasa pelayanan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi adalah dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis.



Gambar 1. Bagan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan



Gambar 2. Konsep Multidimensi Kepuasan Pasien

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dari hasil penelitian terhadap Klinik Pratama milik dokter dan bukan milik

dokter didapatkan jumlah Klinik Pratama milik dokter sebanyak 13 Klinik dan jumlah bukan milik dokter sebanyak 28 Klinik.

Perbedaan Jumlah Pasien Antara Klinik Pratama Milik Dokter dan Bukan Milik Dokter

Tabel 1. Klinik Pratama Milik dokter

	N	Range	Minimal	Maksimal	Rata-Rata	Varian
JANUARI	13	2351	150	2501	1045	465018
FEBUARI	13	2348	214	2562	1098	615673
MARET	13	2143	299	2442	1097	469824
APRIL	13	2583	268	2851	1163	711688
MEI	13	11086	243	11329	1917	855021
JUNI	13	2544	218	2762	1102	568850
JULI	13	2448	212	2660	1095	585931
AGUSTUS	13	2532	190	2722	1124	551188
SEPTEMBER	13	2188	254	2442	1140	450474
OKTOBER	13	2639	277	2916	1259	581548
NOVEMBER	13	2487	275	2762	1197	525760
DESEMBER	13	2679	277	2956	1195	556200

Tabel 2. Klinik Bukan Milik dokter

	N	Range	Minimal	Maksimal	Rata-Rata	Varian
JANUARI	28	1357	73	1430	599	137207
FEBRUARI	28	1389	64	1453	610	134228
MARET	28	1540	72	1612	613	153576
APRIL	28	1418	63	1481	610	148939
MEI	28	1340	75	1415	632	129764
JUNI	28	1440	65	1505	592	148852
JULI	28	1357	69	1426	583	133912
AGUSTUS	28	1418	66	1484	581	125988
SEPTEMBER	28	1397	68	1465	598	124914
OKTOBER	28	1380	74	1454	597	138721
NOVEMBER	28	1501	62	1563	596	130846
DESEMBER	28	1406	62	1468	587	100727

Tabel 3. Rata-Rata Perbandingan Jumlah Pasien

Bulan	Klinik Pratama Milik Dokter	Klinik Bukan Milik Dokter
Januari	1045	599
Febuari	1098	611
Maret	1097	613
April	1163	611
Mei	1917	632
Juni	1102	592
Juli	1095	583
Agustus	1124	581
September	1140	598
Oktober	1259	597
November	1197	596
Desember	1195	587
Rata-Rata/Tahun	14433	7198

Tabel 4. Uji Beda Independent Samples T-Test

Jenis Klinik		N		
Jumlah pasien	1	12		
	2	12		
		t-test mean		
Jumlah Pasien	<i>Equal Varians Assumed</i>	,044	8,970	
		Mean		
Jumlah Pasien	<i>Equal Varians Assumed</i>	,000		

Berdasarkan Tabel 1 dan Tabel 2, menunjukkan bahwa jumlah pasien pada Klinik Pratama milik dokter lebih banyak dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada bulan Mei dengan nilai minimum adalah sebesar 243, dan nilai maksimum adalah sebesar 11329. Jumlah pasien pada Klinik bukan milik dokter lebih sedikit dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada bulan Mei dengan nilai minimum sebesar 75, dan nilai maksimum sebesar 1415.

Berdasarkan Tabel 3, terlihat rata-rata jumlah pasien Klinik Pratama milik dokter lebih banyak daripada Klinik Pratama bukan milik dokter, dengan jumlah rata-rata pertahun pada Klinik Pratama milik dokter 14433, sedangkan pada Klinik Pratama bukan milik dokter 7198.

Dari hasil statistik penelitian didapatkan hasil bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara jumlah pasien Klinik Pratama milik dokter dan bukan milik dokter di Kota Bandung dengan nilai p ($<0,1$). Berdasarkan hasil tersebut dapat diasumsikan bahwa kualitas pelayanan Klinik Pratama milik dokter lebih baik dibandingkan kualitas pelayanan Klinik Pratama bukan milik dokter. Hasil ini sesuai dengan teori tentang

kualitas pelayanan yang dimana terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap peningkatan jumlah pelanggan, dimana terpenuhinya faktor-faktor seperti bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati yang terdapat di dalam kualitas pelayanan akan menghasilkan kepuasan terhadap pelayanan tersebut sehingga nantinya akan menyebabkan terbentuknya loyalitas pelanggan terhadap penyedia jasa pelayanan dan memberi hasil akhir berupa peningkatan jumlah pelanggan.

D. Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Berdasarkan rata-rata jumlah pasien perbulan dengan jumlah rata-rata tertinggi pada bulan Mei di klinik milik dokter adalah sebanyak 1917 sedangkan pada Klinik bukan milik dokter adalah sebanyak 632 dan rata-rata pertahun pada Klinik milik dokter adalah sebanyak 14433 pasien dan rata-rata pasien bukan milik dokter adalah sebanyak 7198 pasien. Hal ini Menunjukkan bahwa pasien Klinik Pratama milik dokter lebih banyak dari pada pasien bukan milik dokter.
2. Berdasarkan hasil penelitian rata-rata jumlah pasien pada Klinik Pratama milik dokter dan bukan milik dokter didapatkan hasil bahwa terdapat perbedaan jumlah pasien yang signifikan dengan nilai p ($<0,1$). Sehingga dapat diasumsikan bahwa kualitas pelayanan Klinik Pratama milik dokter lebih baik daripada bukan milik dokter.

E. Saran

1. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang kualitas pelayanan klinik di Kota Bandung dengan memberi kuesioner kualitas pelayanan.
2. Pihak klinik sebaiknya melakukan peningkatan kualitas pelayanan kembali untuk nantinya meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan klinik.

Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik Kota Bandung. 2014. Laporan jumlah penduduk kota bandung 2011– 2014.
- Freddy Rangkuti. 2006. Measuring customer satisfaction, Jakarta; Gramedia Pustaka Utama
- Hessel Nogi S. Tangkilisan. 2005. Manajemen publik, Jakarta; Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Henni Djuhaeni. 2009. Manajemen mutu pelayanan kesehatan. 2009
- Imbalo S. Pohan, MPH,MHA, Dr.. 2007. Jaminan mutu layanan kesehatan, Jakarta, EGC
- Ida Manullang. 2008. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan 2008. Universitas Sumatera Utara 2008.
- Jacobus Rico Kuntag. 2015, Model kualitas pelayanan (SERVQUAL) par asuransi et al.
- Reza Dimas Sigit P, Farah Oktafani S E, M.M. 2014. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.