

## **KEBIJAKAN PELAYANAN JASA KESEHATAN PADA LABORATORIUM KLINIK GRAHA MEDICA DI PONTIANAK**

**Antonius**

Email: anton\_emon@hotmail.com

Progam Studi Manajemen STIE Widya Dharma Pontianak

### **ABSTRAKSI**

Laboratorium Klinik Graha Medica di Pontianak merupakan perusahaan yang bergerak dalam jasa kesehatan. Perusahaan ini menyediakan jasa pengambilan darah di Pontianak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah kebijakan pelayanan pada Laboratorium Klinik Graha Medica di Pontianak dan untuk mengetahui bagaimanakah persepsi kepuasan pelayanan jasa kesehatan yang diberikan kepada pelanggan pada Laboratorium Klinik Graha Medica di Pontianak. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif-kuantitatif, pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, kuesioner, dan studi dokumenter, pengumpulan sampel sebanyak seratus responden. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan dirasakan sangat baik terutama pada pelayanan yang telah diberikan.

**Kata kunci:** Analisis Kebijakan Pelayanan Jasa Kesehatan

### **PENDAHULUAN**

Dalam kehidupan sekarang ini banyak sekali sektor jasa yang memegang peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan jasa kesehatan. Kesehatan merupakan keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Pemeliharaan

Laboratorium ialah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa kesehatan yang pelayanannya sudah diterima oleh masyarakat. Pelayanan laboratorium memiliki sarana dari pelayanan kesehatan yang diperlukan untuk menunjang upaya peningkatan kesehatan, pencegahan, dan pengobatan, serta pemulihan kesehatan serta juga dapat membantu dokter dalam mendiagnosis suatu penyakit yang diketahui dalam pengecekan darah.

Pada Laboratorium Klinik Graha Medica di Pontianak memberikan pelayanan dalam pengambilan darah berupa pemeriksaan paket darah lengkap, Laju Endap Darah (LED), widal, malaria, c-reaktif protein, anti bodi (Hbs-Ab dan Hbs Ag), golongan darah, urine, fungsi hati, kreatinine, kolesterol, anti HIV, anti HCV, FT 41, TSH, dan lain sebagainya.

**TABEL 1**  
**LABORATORIUM KLINIK GRAHA MEDICA DI PONTIANAK**  
**JUMLAH PELANGGAN**  
**2009–2013**

Tahun	Pelanggan	Persentase
2009	4.992	-
2010	5.231	4,78
2011	8.840	68,99
2012	11.413	29,10
2013	12.401	8,67

Sumber: Data olahan, 2014

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa laporan jumlah pelanggan mulai dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2013 mengalami peningkatan terus menerus. Pada tahun 2009 dalam pemeriksaan darah yang dilakukan oleh perusahaan Laboratorium Klinik Graha Medica di Pontianak sebanyak 4.992 pelanggan. Sedangkan pada tahun 2010 jumlah pelanggan sebanyak 5.231 pelanggan, jumlah ini meningkat 4,78 persen dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2011 jumlah pelanggan sebanyak 8.840 pelanggan, jumlah ini meningkat 68,99 persen dari tahun 2010. Pada tahun 2012 jumlah pelanggan sebanyak 11.413, jumlah ini meningkat 29,30 persen dari tahun 2011. Pada tahun 2013 jumlah pelanggan sebanyak 12.401, jumlah ini meningkat 8,67 persen dibanding tahun sebelumnya.

Melihat dari latar belakang yang ada, yang menjadi tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimanakah kebijakan pelayanan pada Laboratorium Klinik Graha Medica di Pontianak dan Untuk mengetahui bagaimanakah persepsi kepuasan pelayanan jasa kesehatan yang telah di berikan kepada pelanggan pada Laboratorium Klinik Graha Medica di Pontianak.

## KAJIAN TEORI

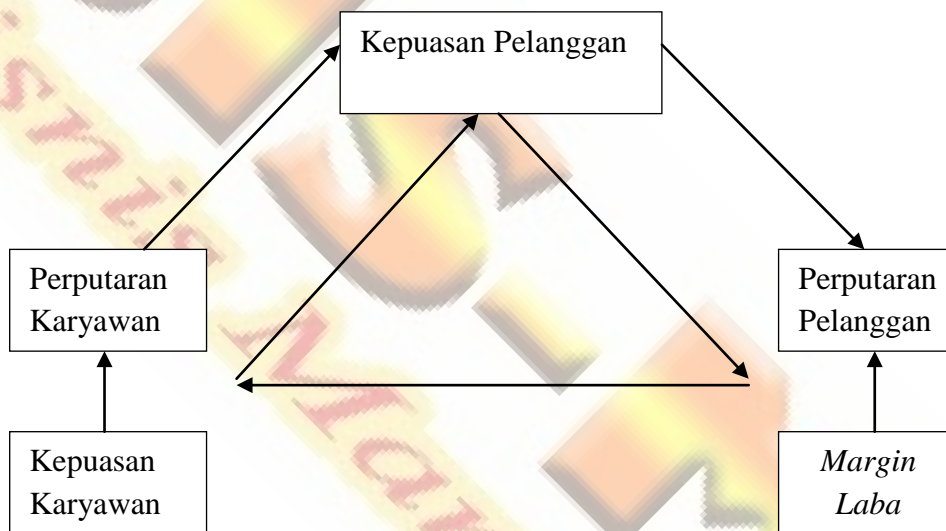
Menurut Lupiyoadi (2006: 175): "Kualitas menurut ISO 9000 adalah *"Degree to which a set of inherent characteristics fulfils requitment"* yang artinya derajat yang dicapai oleh kareteristik yang interen dalam memenuhi persyaratannya. Persyaratan dalam hal ini ialah *"Need or expectation that is stated, generally implied or obligatory"* (yaitu, kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, biasanya tersirat atau wajib). Jadi kualitas sebagaimana yang diinterpretasikan ISO 9000 merupakan "Perpaduan antara

sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan”.

Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya. Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain (1) persepsi konsumen (2) produk/jasa (3) proses.

Konsistensi kualitas suatu jasa untuk ketiga orientasi tersebut dapat memberi kontribusi pada keberhasilan suatu perusahaan ditinjau dari kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan, dan profabilitas organisasi.

**GAMBAR 1**  
**SIKLUS KEPUASAN PELANGGAN**



Sumber: Lupiyoadi, 2006

Menurut Stanton dalam buku Sunyoto (2013: 111): ”Jasa adalah kegiatan yang dapat didefinisikan, yang bersifat tak teraba, yang direncanakan untuk pemenuhan kepuasan pada konsumen (*service are indentifiable, intangible activities that are the main object of a transaction designed to provide want satisfaction to consumers*)”.

Menurut Tjiptono (2005: 273): “Pengukuran kualitas jasa dalam model Sevqual didasarkan pada skala *multi item* yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya dalam dimensi-dimensi utama kualitas jasa. Pada penelitian awalnya, (Parasuraman, et al). mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok yakni realibilitas, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik.”

Namun pada penelitian berikutnya, ketiga pakar ini (Parasuraman, et al) menyempurnakan dan merangkum sepuluh dimensi tersebut. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan dikategorikan sebagai empati (*emphaty*). Dengan demikian terdapat lima dimensi utama yakni sebagai berikut:

- a. Reliabilitas (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- c. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
- d. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalani relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- e. Bukti fisik (*tangibels*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Selain pelayanan jasa yang diberikan, perusahaan juga harus menyediakan produk-produk yang diberikan dengan mutu yang memuaskan. Menurut Adisaputro (2014: 68): “Kepuasan pelanggan juga tergantung pada kualitas produk dan pelayanannya. Apakah yang sebenarnya dimaksud dengan mutu atau kualitas? Berbagai pakar mendefinisikan mutu sebagai kecocokan untuk digunakan (*Fitness for use*); Kesesuaian terhadap persyaratan; Bebas dari perbedaan. Sedangkan definisi pengendalian mutu mengangap totalitas dari future dan ciri-ciri suatu barang atau jasa yang berpengaruh terhadap kemampuan produk memuaskan kebutuhan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Sedangkan *TQM (Total Quality Manajemen)* adalah pendekatan oleh keseluruhan organisasi perusahaan yang secara terus menerus memperbaiki kualitas dari cara bagaimana organisasi memproses produk dan jasanya.

Setelah perusahaan memberikan pelayanan jasa disertai dengan mutu produk yang memuaskan, maka para pelanggan akan mencapai dengan tingkat kepuasan. Menurut Tjiptono (2005: 350): “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah

membandingkan hasil kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya”.

Menurut Adisaputro (2014: 69): ”Pelanggan yang menguntungkan adalah perorangan, rumah tangga, atau perusahaan pelanggan yang selama waktu tentu akan menghasilkan arus penghasilan dari penjualan yang jumlahnya melebihi dibanding dengan arus penghasilan dari penjualan yang jumlahnya melebihi dibandingkan dengan arus biaya yang harus dikeluarkan perusahaan untuk menarik, menjual, dan melayani pelanggan yang bersangkutan.”

Adapun berbagai macam cara-cara dalam memberikan harapan atas kinerja yang diberikan kepada pelanggan agar mereka akan merasa puas pada kinerja perusahaan tersebut. Menurut Hasan (2014: 95): “Harapan atas kinerja produk berlaku sebagai standar perbandingan terhadap kinerja aktual produk. Beberapa pakar mengidentifikasi konsep harapan pra-pembelian yang terdiri dari *equitable performance*, *ideal performance*, dan *expected performance*” dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Equitable performance (normative performance; effort versus outcome; should expectation: deserved expectation)*, yakni penilaian normatif atas kinerja yang seharusnya diterima pelanggan berbanding biaya dan usaha yang telah dicurahkan untuk membeli dan mengkonsumsi produk
2. *Ideal performance (optimum versus actual performance; ideal expectation memiliki explanatory power* yang lebih baik dalam menjelaskan proses kepuasan pelanggan, *desired expectation*), yaitu tingkat kinerja optimum yang diharapkan oleh seorang konsumen
3. *Expected performance (realistic versus actual performance; will expectation; predictive expectation)*, yaitu tingkat kinerja yang diperkirakan atau yang paling diharapkan-disukai konsumen (*what the performance probably will be*). Tipe ini banyak digunakan dalam penelitian kepuasan-ketidakpuasan pelanggan, terutama yang didasarkan pada *expectancy disconfirmation model*.

Harapan pelanggan akan terus berkembang sesuai perubahan lingkungan yang memberikan informasi dan bertambahnya pengalaman pelanggan yang akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk dan kepuasan yang dirasakan pelanggan. Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas

dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasinya, pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar acuan. Harapan pelanggan menjadi latar belakangnya. Oleh karena itu dalam konteks kepuasan, harapan umumnya dimaknai sebagai keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya dari standar prediksi dan standar ideal yang dibuat pelanggan itu sendiri.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif yaitu melukiskan objek yang sedang diteliti untuk memecahkan permasalahan yang sebenarnya terjadi berdasarkan fakta-fakta dan data-data yang ada. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah observasi, wawancara, kuesioner dan studi documenter. Teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah *sampling insidental* dan teknik analisis data yang digunakan ialah analisis skala likert.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Analisis Kebijakan Pelayan Jasa Pelayanan Kesehatan Laboratorium Klinik Graha Medica di Pontianak**

Kebijakan pelayanan jasa kesehatan merupakan suatu konsep yang telah lama dikenal sebagai suatu kebijakan yang dilakukan oleh setiap perusahaan untuk menjadi suatu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis, dipandang sebagai salah satu indikator untuk meraih laba pada suatu perusahaan untuk menganalisis kebijakan pelayanan jasa maka digunakan analisis kualitas pelayanan yang meliputi: faktor keandalan, faktor daya tanggap, faktor jaminan, faktor empati, dan faktor bukti fisik.

#### a) Keandalan (*reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya oleh perusahaan. Kinerja pada Laboratorium Klinik Graha Medica di Pontianak harus sesuai dengan harapan konsumen seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk setiap konsumen tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

#### b) Daya tanggap (*responsiveness*)

Ketanggapan adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas bisa juga dikatakan bahwa ketanggapan ini adalah keinginan para karyawan pada Laboratorium Klinik Graha Medica di Pontianak untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap agar dapat menyampaikan informasi dengan benar.

c) Jaminan (*assurance*)

Merupakan pengetahuan kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Untuk menarik konsumen menjadi pelanggan yang setia dengan perusahaan Laboratorium Klinik Graha Medica di Pontianak.

d) Empati (*empathy*)

Empati merupakan sikap perusahaan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Laboratorium Klinik Graha Medica di Pontianak dalam hal kebijakan ini seperti berusaha menjalin dan menjaga relasi pelanggannya serta perusahaan-perusahaan pesaing yang ada, berkomunikasi yang baik serta memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

e) Bukti Fisik (*tangibles*)

Bukti fisik merupakan penampilan fisik yang dapat dilihat oleh pelanggan dan calon pelanggan yang meliputi barang berwujud yang digunakan Laboratorium Klinik Graha Medica di Pontianak untuk mengkomunikasikan pelayanan jasa kesehatan. Kebijakan perusahaan terkait dimensi ini adalah tempat yang menyenangkan bagi pelanggan, memberikan tempat duduk, menjaga ruangan dengan baik, dan menyediakan fasilitas yang diperlukan oleh perusahaan.

Berdasarkan kebijakan pelayanan jasa kesehatan maka dapat diketahui hasil penelitian kepada 100 responden maka dapat dikatakan bahwa dari 100 responden yang menjawab kuesioner rata-rata menjawab setuju dengan menggunakan aspek kualitas jasa (*servis quality*) yang meliputi lima dimensi

yakni: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*)

**2. Tanggapan Responden Mengenai Kebijakan Pelayanan Jasa Kesehatan pada Laboratorium Klinik Graha Medica di Pontianak**

**TABEL 2  
REKAPITULASI HASIL**

Variable yang di nilai		SS	S	N	TS	STS	Total
<b>A.Keandalan (<i>reliability</i>)</b>							
1.	Karyawan mempunyai kemampuan yang memadai	31,00	41,00	20,00	7,00	1,00	100
2.	Ramah dalam melayani pelanggan	38,00	37,00	17,00	6,00	2,00	100
3.	Memberikan Pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan	33,00	39,00	19,00	6,00	3,00	100
4.	Memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tepat.	33,00	44,00	19,00	3,00	1,00	100
5.	Sopan dalam melayani Pelanggan	37,00	39,00	19,00	1,00	1,00	100
<b>B. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)</b>							
6.	Karyawan siap memberikan informasi apabila ada hal yang tidak diketahui	38,00	40,00	19,00	1,00	2,00	100
7.	Karyawan selalu siap dalam memberikan pelayanan pada saat pelanggan membutuhkan	38,00	39,00	20,00	1,00	2,00	100
8.	Karyawan bersedia dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan dengan baik	35,00	47,00	14,00	3,00	1,00	100
9.	Kecepatan petugas di lapangan dalam proses pengantaran hasil laboratorium	36,00	38,00	24,00	3,00	1,00	100
10.	Karyawan selalu terbuka untuk saran dari para pelanggan	35,00	39,00	21,00	4,00	1,00	100
<b>C. Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>							
11.	Selalu menjaga kebersihan	44,00	38,00	14,00	2,00	2,00	100
12.	Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi	40,00	46,00	11,00	2,00	1,00	100



13.	Menjamin keamanan di lingkungan sekitar	37,00	40,00	20,00	2,00	1,00	100
14.	Memberikan informasi yang tepat bagi karyawan	29,00	48,00	20,00	2,00	1,00	100
15.	Merupakan tempat yang nyaman bagi para pelanggan	39,00	41,00	17,00	2,00	1,00	100
<b>D. Empati (<i>Empathy</i>)</b>							
16.	Mempunyai standar pelayanan yang sama terhadap setiap pelanggan	39,00	41,00	16,00	2,00	2,00	100
17.	Kemudahan untuk menyampaikan keluhan kepada pelanggan	34,00	45,00	18,00	2,00	1,00	100
18.	Karyawan menunjukkan sikap yang ramah	25,00	46,00	26,00	1,00	2,00	100
19.	Perusahaan tetap menjaga hubungan dengan konsumen	34,00	42,00	22,00	1,00	1,00	100
20.	Karyawan menunjukkan rasa sopan kepada pelanggan	33,00	38,00	26,00	2,00	1,00	100
<b>E. Bukti Fisik</b>							
21.	Tempat yang menyenangkan bagi pelanggan	30,00	46,00	22,00	1,00	1,00	100
22.	Mudah dijangkau	40,00	45,00	10,00	3,00	2,00	100
23.	Menyediakan tempat duduk kepada pelanggan	43,00	42,00	13,00	1,00	1,00	100
24.	selalu menjaga ruangan dengan baik	39,00	47,00	10,00	3,00	1,00	100
25.	Menyediakan fasilitas dengan baik	34,00	47,00	15,00	3,00	1,00	100

Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai kebijakan pelayanan jasa yang menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan jasa yakni faktor keandalan, faktor daya tanggap, faktor jaminan, faktor empati dan faktor bukti fisik. Rata-rata responden menjawab setuju atas kuseioner yang telah dibagikan kepada seratus reponden atau pelanggan yang pernah datang ke Laboratorium Klinik Graha Medica di Pontianak.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian maka yang dapat disimpulkan dari penelitian pada Laboratorium Klinik Graha Medica di Pontianak adalah:

1. Hasil kebijakan service quality (kualitas jasa) yang meliputi lima dimensi meliputi faktor keandalan (realibility), faktor daya tanggap (responsiveness), faktor jaminan (assurance), empati (emphaty), dan bukti fisik (tangibles) yang telah dilakukan selama ini oleh Laboratorium Klinik Graha Medica di Pontianak dapat dilihat bahwa kebijakan pelayanan jasa kesehatan yang telah dilakukan sangat baik
2. Hasil besarnya pelayanan jasa kesehatan yang telah diberikan kepada pelanggan pada Laboratorium Klinik Graha Medica di Pontianak dapat dilihat dari pembagian kuesioner yang telah dibagikan ke setiap pelanggan yang pernah pergi, rata-rata setiap pelanggan menjawab setuju, dengan demikian pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan dirasakan baik.

### **Saran-saran**

Berdasarkan hasil penelitian,tersebut, maka adapun saran-saran yang dapat penulis berikan kepada Laboratorium Klinik Graha Medica di Pontianak sebagai berikut:

1. Sebaiknya Laboratorium Klinik Graha Medica di Pontianak diharapkan untuk tetap menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanan jasa kesehatan yang ada selama ini agar dapat mempertahankan pelanggan.
2. Sebaiknya Laboratorium Klinik Graha Medica di Pontianak harus terus menerus mengupayakan penataan ruangan yang baik serta penataan tempat parkir yang lebih rapi agar merasa nyaman memarkirkan kendaraan mereka.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adisaputro, Gunawan. *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*, edisi pertama. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014.
- Hasan, Ali. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*, cetakan kedua. Yogyakarta: CAPS, 2014.

Hasibuan, Malayu. S. P. *Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010.

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*, edisi kedua. Jakarta: Salemba Empat, 2006.

Reksohadiprojo, Sukanto dan Hani Handoko. *Teori Struktur dan Perilaku*. Yogyakarta: BPFE, 2008.

Riduwan. *Belajar Mudah Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Supranto, J. *Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, cetakan ketiga, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Tjiptono, Fandy. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi, 2005.

Winardi, J. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta: Grafindo Persada, 2006.

Wursanto. *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*, Yogyakarta: Andi, 2005.