

KEPUASAN PELANGGAN INTERNAL

(Satisfaction of Internal Customer)

Rosni Faika*, O. Sianipar*

ABSTRACT

Customer satisfaction survey is one of efforts of continuously quality improvement of care and also can be used to maintain customers that already utilize available services. Efforts of corrective action should be done based on result of this survey. The objective of this survey is to assess desired-service and reality of the service undergone by internal customer and to improve quality of service of laboratory medicine in Clinical Laboratory of Dr. Sardjito Hospital, Yogyakarta. This is cross sectional customer satisfaction survey. Subject of this survey are 23 doctors work in Dr Sardjito Hospital. Data collected by questionnaire that contain 18 items about desired-service and reality of service undergone by internal customer from service given by Clinical Laboratory of Dr. Sardjito Hospital. Respondents assess desired-service and reality of service using Likert scale. The obtained data are analyzed by Cartesius diagram. Result of the survey shows that average concordant between desired-service and reality of service is 85.5%. Main priority corrective action to improve quality of service are: 1) readiness of registry staff; 2) easiness of registration procedure; 3) skill of laboratory staff in explaining and recording test parameter; 4) service of cito service; 5) 24 hours laboratory service and 6) timely laboratory test.

Key words: satisfaction, internal customer

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan. Fakta bahwa mendapatkan pelanggan baru jauh lebih mahal daripada mempertahankan pelanggan saat ini juga menjadi salah satu pemicu meningkatnya perhatian pada kepuasan pelanggan.¹

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana keinginan, harapan dan keperluan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila ia dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menilai suatu pelayanan, yaitu: ketepatan waktu, dapat dipercaya, kemampuan teknis, diharapkan, berkualitas dan harga yang sepadan.²⁻⁴

Penilaian kepuasan pelanggan penting dijalankan karena kepuasan pelanggan merupakan bagian dari mutu pelayanan, berhubungan dengan pemasaran rumah sakit, dapat menentukan prioritas peningkatan

pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan serta dapat dianalisis secara kuantitatif.^{5,6}

Penelitian ini bertujuan untuk menilai seberapa besar harapan dan kepuasan pelanggan internal terhadap pelayanan kedokteran laboratorium dan untuk mendapatkan sumber data dan informasi secara kuantitatif guna peningkatan kualitas pelayanan kedokteran laboratorium di Instalasi Patologi Klinik RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

Cara Penelitian

Data tentang kepuasan pelanggan diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada pelanggan internal yaitu dokter-dokter yang bertugas di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Kuesioner berisi harapan pelanggan terhadap pelayanan laboratorium klinik serta kenyataan yang diterima pelanggan, yang terdiri atas: 1) pelayanan pendaftaran; 2) penerimaan penderita (pasien); 3) pelayanan pemeriksaan dan 4) pelayanan hasil. Kuesioner dibagikan kepada para dokter di bangsal dan poliklinik. Sebelum kuesioner diserahkan, responden diberikan pengarahan singkat mengenai cara pengisian kuesioner. Responden mengisi dahulu pernyataan yang berisi harapan pelanggan terhadap pelayanan laboratorium dilanjutkan dengan mengisi kenyataan yang diterima

* Bagian/Instalasi Patologi Klinik FK UGM/RSUP Dr. Sardjito, Yogyakarta

pelanggan. Kuesioner diserahkan kembali kepada petugas keesokan harinya.

Analisis data hasil survei mutu pelayanan laboratorium klinik menurut persepsi pelanggan menggunakan cara analisis yang diformulasikan oleh John A. Martila dan John C. James yang dikenal dengan metode *Important – Performance Analysis* atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pengguna Jasa.

Dalam analisis ini digunakan skala lima tingkat (skala Likert). Untuk penilaian terhadap kepentingan atau harapan pengguna jasa terdiri atas: a) sangat penting, b) penting, c) biasa, d) tidak penting dan e) sangat tidak penting. Selanjutnya ke-5 macam penilaian itu diberikan bobot nilai (skor) sebagai berikut: sangat penting, penting, biasa, tidak penting dan sangat tidak penting secara berturut-turut dibobot 5, 4, 3, 2, dan 1.

Untuk penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan laboratorium klinik yang dirasakan oleh pengguna jasa digunakan skala penilaian: a) sangat puas, b) puas, c) biasa, d) tidak puas dan d) sangat tidak puas. Selanjutnya ke-5 macam penilaian itu diberikan bobot nilai (skor) sebagai berikut: sangat puas, puas, biasa, tidak puas dan sangat tidak puas secara berturut-turut diberi nilai 5, 4, 3, 2, dan 1.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan/harapan dan pelayanan yang diterima oleh pengguna jasa dapat dihitung tingkat kesesuaian antara kepentingan/harapan dan pelayanan yang dirasakan pengguna jasa. Langkah pertama yang dilakukan adalah menghitung skor penilaian kepentingan/harapan pengguna jasa dan skor penilaian pelayanan (kenyataan). Skor tersebut didapatkan dengan menjumlahkan bobot nilai setiap pernyataan dalam kuesioner yang diberikan oleh responden. Total skor adalah jumlah bobot nilai dari setiap pernyataan yang diberikan oleh seluruh responden. Langkah kedua adalah menghitung tingkat kesesuaian antara kepentingan/harapan dengan pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa. **Tingkat kesesuaian** adalah perbandingan skor penilaian pelayanan dengan skor penilaian kepentingan/harapan.

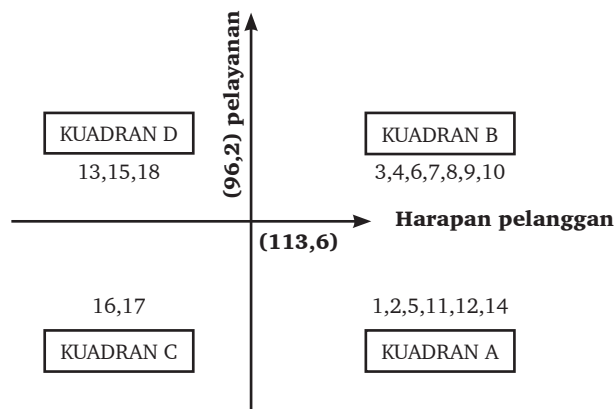
$$\text{Tingkat kesesuaian} = \frac{\text{skor pelayanan}}{\text{skor kepentingan/harapan}} \times 100\%$$

Tingkat kesesuaian selanjutnya akan menentukan urutan prioritas terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan laboratorium klinik. Untuk menentukan urutan prioritas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan laboratorium klinik digunakan diagram Cartesius berupa bangun yang terbagi atas 4 bagian dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus. Letak perpotongan dua garis tersebut ditentukan berdasarkan nilai rerata tingkat pelaksanaan pelayanan laboratorium klinik

(sumbu y) dan rerata tingkat kepentingan/harapan pengguna jasa (sumbu x). Hasil perpotongan tersebut selanjutnya menghasilkan 4 zona atau kuadran sebagai berikut: a) kuadran A (Prioritas Utama), menunjukkan faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, tetapi manajemen belum melaksanakannya sehingga pengguna jasa merasa tidak puas. b) kuadran B (Pertahankan Prestasi), menunjukkan unsur jasa pokok yang dianggap penting oleh pengguna jasa dan manajemen telah berhasil dilaksanakan sehingga pengguna jasa merasa puas. Kualitas pelayanan ini harus dipertahankan. c) kuadran C (Prioritas Rendah), Menunjukkan faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna jasa dan pelaksanaan pelayanannya biasa saja. d) kuadran D (Berlebihan), menunjukkan faktor yang oleh pengguna jasa dianggap kurang penting, tetapi manajemen melaksanakannya dengan berlebihan.

HASIL PENELITIAN

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Pada kondisi persaingan bebas, di mana pelanggan mampu untuk memilih di antara beberapa alternatif pelayanan dan memiliki informasi yang memadai, kepuasan pelanggan merupakan satu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan dan fungsi/operasionalisasi pemasok. Namun bila hanya satu agen, baik pemerintah maupun sektor swasta yang merupakan penyedia tunggal pelayanan, maka penggunaan kepuasan pelanggan untuk mengukur



Gambar 1. Diagram Cartesius

Tabel 1. Tingkat kesesuaian harapan dan kenyataan terhadap pelayanan laboratorium

No.	Pernyataan	n	Harapan (skor)	Kenyataan (skor)	Kesesuaian (%)
	Pelayanan Pendaftaran				
1.	Kesiapan petugas pendaftaran	23	115	87	87,0
2.	Kemudahan prosedur pendaftaran	23	115	89	84,8
3.	Penerimaan Pasien	23	115	99	86,0
4.	Kesiapan petugas laboratorium	23	114	97	85,1
5.	Kecepatan pelayanan penerimaan spesimen	23	114	96	84,1
	Keterampilan petugas laboratorium dalam penjelasan dan pencatatan parameter pemeriksaan				
	Pelayanan Pemeriksaan				
6.	Teknologi/peralatan pemeriksaan	23	114	104	91,1
7.	Metode pemeriksaan	23	114	104	91,1
8.	Jenis parameter pemeriksaan	23	115	104	90,4
9.	Nilai rujukan	23	115	105	91,4
10.	Akurasi hasil pemeriksaan	23	115	100	87,0
11.	Pelayanan permintaan cito	23	115	87	75,7
12.	Pelayanan laboratorium 24 jam	23	115	82	71,4
13.	Pelayanan laboratorium 1 pintu	23	110	100	91,0
	Pelayanan Hasil				
14.	Ketepatan waktu pemeriksaan laboratorium	23	114	95	83,3
15.	Prosedur pelayanan hasil pemeriksaan	23	113	98	86,8
16.	Pemberian informasi yang jelas bila ada masalah berkaitan dengan penundaan waktu pengeluaran hasil pemeriksaan	23	113	90	79,6
17.	Kesimpulan hasil pemeriksaan/saran	23	111	96	86,3
18.	Konsultasi hasil pemeriksaan	23	107	98	91,6
	Nilai rerata	23	113,6	96,2	85,8

efektifitas dan efisiensi pelayanan sering tidak kelihatan.²

Jumlah responden yang menjawab kuesioner secara akurat sebanyak 23 responden. Hasil penghitungan skor penilaian kepentingan/harapan pengguna jasa dan skor penilaian pelayanan (kenyataan) serta tingkat kesesuaian harapan dan kenyataan dapat dilihat pada tabel 1.

Diagram Cartesius urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang berpengaruh pada mutu pelayanan laboratorium klinik (berdasarkan perspektif pelanggan internal) dapat dilihat pada gambar 1.

Urutan Kuadran Prioritas Penyelesaian Tiap-tiap Unsur Pelayanan

Berdasarkan diagram Cartesius di atas, urutan prioritas perbaikan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan laboratorium klinik di Instalasi Patologi Klinik RSUP Dr. Sardjito tahun 2007 (berdasarkan perspektif pelanggan internal) adalah sebagai berikut:

Kesiapan petugas pendaftaran, kemudahan prosedur pendaftaran, keterampilan petugas laboratorium dalam penjelasan dan pencatatan parameter pemeriksaan, pelayanan permintaan cito, pelayanan laboratorium 24 jam, dan ketepatan waktu pemeriksaan laboratorium merupakan prioritas utama dalam tindakan perbaikan. Sementara pemberian

informasi yang jelas bila ada masalah terkait penundaan waktu pengeluaran hasil pemeriksaan dan kesimpulan/saran terhadap hasil pemeriksaan belum menjadi prioritas yang mendesak.

Faktor-faktor kesiapan petugas laboratorium, kecepatan pelayanan penerimaan spesimen, teknologi/peralatan pemeriksaan, metode pemeriksaan, jenis parameter pemeriksaan, nilai rujukan, akurasi hasil pemeriksaan sudah baik dan harus dipertahankan. Sementara pelayanan laboratorium 1 pintu, prosedur pelayanan hasil pemeriksaan, dan konsultasi hasil pemeriksaan belum menjadi perhatian pelanggan internal.

Berdasarkan urutan prioritas di atas, terdapat 6 unsur yang merupakan prioritas utama untuk ditindaklanjuti. Sebagian besar berhubungan dengan keterampilan petugas laboratorium khususnya pada bagian pendaftaran yang masih perlu ditingkatkan serta evaluasi terhadap prosedur pendaftaran dalam upaya memberikan pelayanan yang optimal pada pelanggan.

Kebutuhan akan pelayanan yang cepat juga merupakan harapan utama dari pelanggan. Terdapat 2 responden yang mengisi jawaban sangat tidak puas terhadap pernyataan tentang pelayanan permintaan cito. Hal ini perlu mendapat perhatian khusus meskipun unsur tersebut juga termasuk dalam prioritas utama yang perlu ditindaklanjuti. Pelanggan internal dalam hal ini para dokter yang

bertugas di klinik mengharapkan pelayanan yang cepat mengingat hasil laboratorium diperlukan untuk penatalaksanaan pada pasien. Waktu yang diinginkan pelanggan adalah secepat mungkin, padahal kecepatan waktu pelayanan tersebut tidak hanya berkaitan dengan proses analitik, namun juga pra-analitik dan pasca analitik. Survei terhadap *Turn Around Time* (TAT) yang juga telah dijalankan di Instalasi Patologi Klinik perlu dikaji mendalam agar dapat mengidentifikasi keterlambatan yang terjadi dalam upaya pemenuhan terhadap keinginan atau harapan pelanggan.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Di samping survei kepuasan pelanggan dikenal beberapa cara lain yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yang meliputi sistem keluhan dan saran, *Ghost Shopping*, analisis pelanggan yang beralih.²

Keberhasilan rumah sakit dimulai dari mutu bukan *cost*. Jika mutu terjamin, *cost* akan turun, permintaan pasar dan produktivitas akan naik dan menghasilkan kepuasan pelanggan dan peningkatan pendapatan rumah sakit.⁷ Manajemen mutu terpadu adalah suatu pendekatan manajemen yang merupakan suatu sistem yang mempunyai struktur yang mampu menciptakan partisipasi menyeluruh jajaran organisasi dalam merencanakan dan menerapkan proses peningkatan yang berkesinambungan untuk memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan.⁷

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan internal diperoleh rerata tingkat kesesuaian antara

harapan dan kenyataan terhadap pelayanan laboratorium sebesar 85,8%. Prioritas utama perbaikan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan terhadap pelayanan laboratorium yaitu: 1) kesiapan petugas pendaftaran; 2) kemudahan prosedur pendaftaran; 3) keterampilan petugas laboratorium dalam penjelasan dan pencatatan parameter pemeriksaan; 4) pelayanan permintaan *cito*; 5) pelayanan laboratorium 24 jam dan 6) ketepatan waktu pemeriksaan laboratorium.

Perlu dilakukan evaluasi yang berkelanjutan terhadap hasil survei kepuasan pelanggan, untuk mengetahui apakah unsur yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan telah ditindaklanjuti dan bagaimana respon pelanggan terhadap perbaikan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

1. Tjiptono H. Kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan dan customer relationship management. Pemasaran jasa. Percetakan Bayumedia. 2000; 343–50.
2. Sugito H. Strategi Pemasaran dan pengendalian mutu produk. pusat pengembangan bisnis dan manajemen, 2005 available at <http://hadisugito.fadla.or.id>
3. Martin WB. Quality customer service: cara jitu memikat hati pelanggan, cetakan ke-2, Jakarta, Penerbit PPM. 2001; 37–56.
4. Sabarguna BS. Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit, Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY, 2004: 1–16.
5. Sabarguna BS. Analisis pemasaran rumah sakit, konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY, 2005; 25–28.
6. Mohamad I. Pelayanan Publik dalam Era Desentralisasi, Seminar Pelayanan Publik dalam Era Desentralisasi, Bappenas, Jakarta Pusat, 2003.
7. Kuntjoro Tj, Sidhi P, Utarini A. Manajemen Proses di laboratorium klinik menuju produk yang bermutu. Dalam: prinsip-prinsip manajemen untuk peningkatan mutu pelayanan laboratorium patologi klinik rumah sakit, Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Gadjah Mada, 1997; 3–14.