



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN TERAPI
AKUPUNKTUR DI KLINIK SUDIRMAN MEDICAL CENTER (SMC)
DENPASAR**

*(The Patient's Level Of Satisfaction With Acupuncture Therapy Services At The
Sudirman Medical Center (Smc) Clinic In Denpasar)*

I Dewa Ayu Agra Darmawati¹, Kadek Buja Harditya²

¹Departemen Sarjana Terapan Akupuntur dan Pengobatan Herbal, Fakultas Kesehatan, Institut Teknologi dan Kesehatan Bali, Renon, Denpasar, Bali, Indonesia

²Departemen Sarjana Terapan Akupuntur dan Pengobatan Herbal, Fakultas Kesehatan, Institut Teknologi dan Kesehatan Bali, Renon, Denpasar, Bali, Indonesia

Email: ayuagra@gmail.com¹

Received : July, 2021

Accepted : April, 2022

Published : April, 2022

Abstract

Acupuncture is the act of inserting a needle into the body and manipulating it at specific points in the body to achieve therapeutic purposes. It was caused by qi flow interference that would create an imbalance in the energy forces of Yin and Yang. Acupuncture services are one form of services that are offered organizationally to create satisfaction in customers. The patient's satisfaction stems from the feelings of the patient who is satisfied with the performance of health care that the patient receives after comparing with hopes.

The study aim is to observe the patient satisfaction with acupuncture therapy services at the Sudirman Medical Center (SMC) Clinic in Denpasar.

Methods This study is a descriptive quantitative study using a cross-sectional approach to quantify a patient's level of satisfaction with acupuncture therapy. The total sample is 60 patients who visited the Sudirman Medical Center. The study of instruments used SERVQUAL scale questionnaires. Data analysis used descriptive data analysis in frequency and percentage used SPSS 22.

The result showed on tangibles and reliability dimensions have the highest level of satisfaction of 96.7%. Subsequently, the dimension of assurance and empathy with a level of satisfaction of 93.3%. And the 90% of responsiveness with a level of considerable satisfaction. Conclusion: the patients acknowledge the high degree of satisfaction with acupuncture services at the Sudirman Medical Center Denpasar Clinic

Keywords: *patient satisfaction, acupuncture, SERVQUAL*

Abstrak

Akupunktur adalah suatu tindakan memasukan atau menyisipkan jarum ke dalam tubuh dan memberikan manipulasi pada titik-titik tertentu pada tubuh untuk mencapai tujuan terapeutik yang disebabkan oleh gangguan aliran qi yang mengakibatkan ketidakseimbangan kekuatan energi yin dan yang. Pelayanan akupunktur merupakan salah satu bentuk jasa pelayanan yang ditawarkan secara terorganisir untuk menciptakan kepuasan pada pelanggan. Kepuasan pasien timbul disebabkan oleh perasaan pasien yang merasa puas dengan kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah membandingkan dengan apa yang ia harap.

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan terapi akupunktur pada Klinik Sudirman Medical Center (SMC) Denpasar.

Metode Penelitian Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan cross-sectional untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dengan terapi akupunktur. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 responden yang dipilih secara purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner SERVQUAL. Analisa data menggunakan analisa data dekriptif dalam frekuensi dan persentase menggunakan spss 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berdasarkan dimensi tangibles dan reliability memiliki tingkat kepuasan tertinggi yaitu 96.7%. Dimensi assurance dan emphaty sebesar 93.3% dan dimensi responsiveness sebesar 90%.

Kesimpulan pasien menyatakan sangat puas terhadap pelayanan akupunktur di Klinik Sudirman Medical Center Denpasar.

Kata Kunci: *kepuasan pasien, akupunktur, SERVQUAL*

1. LATAR BELAKANG

Akupunktur adalah suatu tindakan memasukkan atau menyisipkan jarum ke dalam tubuh dan memberikan manipulasi pada titik-titik tertentu pada tubuh untuk mencapai tujuan terapeutik. Terapi akupunktur bertujuan untuk menyembuhkan penyakit dengan menghilangkan blokade terhadap aliran *qi* sehingga mampu mengembalikan keseimbangan energi *yin* dan *yang* (Rukmono, Rahmayani, & Utami, 2019). Dengan prinsip Umum dari terapi akupunktur secara garis besar terbagi tiga, yaitu; Mekanisme keseimbangan regulasi *Yin* dan *Yang*, yang membawa tubuh kembali pada fungsi fisiologis, menguatkan resistensi tubuh dan mengeliminasi faktor patogen, ketidacukupan dari resistensi tubuh (*Qi*) dimana *Shi* atau patogen yang berlebihan, dan membedakan konsep primer dari sekunder (Abdurachman, 2016).

Akupunktur merupakan salah satu jenis pelayanan kesehatan tradisional yang saat ini merupakan bagian dari unit pelayanan kesehatan yang diakui oleh pemerintah, diatur dan dicantumkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan No.1186/MENKES/PER/XI/1996 tentang pemanfaatan Akupunktur di sarana pelayanan Kesehatan dan Keputusan Menteri Kesehatan No.1277/MENKES/SK/VIII/2003 tentang Akupunktur, serta Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 34 tahun 2018 tentang izin dan Penyelenggaraan Praktik Akupunktur Terapis.

Kepuasan pelayanan dipengaruhi oleh kualitas kinerja petugas atau tenaga kerja terhadap pelanggan atau pasien setelah memperoleh atau mendapatkan pengobatan tersebut (Rina N. A., 2016). Pengukuran kualitas pelayanan kesehatan pada suatu layanan kesehatan baik itu pada rumah sakit maupun klinik dapat tercermin pada persepsi pasien yang telah memperoleh pelayanan kesehatan tersebut. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian secara menyeluruh atas keunggulan suatu jasa atau

pelayanan (Rina, Wahyudi, & Margawati, 2017). Kepuasan pelanggan bergantung pada kinerja produk atau jasa terhadap ekspektasi yang diterima oleh pengguna jasa tersebut (Febriani, 2012).

Pengukuran kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan dapat digunakan melalui suatu survey. Melalui survey institusi atau perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari klien. Salah satu metode yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. (1985) adalah SERVQUAL. Metode SERVQUAL adalah metode yang digunakan mengukur kualitas layanan melalui pengukuran dimensi kualitas jasa yaitu *Tangibles* (Bukti Langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati) sehingga diperoleh kesenjangan antara persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh pemberi jasa (Sinollah & Masruro, 2019).

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dalam kesehatan, akupunktur merupakan salah satu terapi dalam keterampilan fisik dan keperawatan komplementer. Hingga saat ini penelitian di Indonesia tentang akupunktur masih sangat terbatas. Salah satunya tentang kepuasan pasien atau pengguna terapi akupunktur. Saat ini penelitian yang telah ada yaitu pengaruh terapi akupunktur terhadap intensitas nyeri yang dilakukan di praktek perawat mandiri Latu Usadha Abiansemal (Krisna Yoga, Yanti, & Suardana, 2016) dan kepercayaan masyarakat terhadap pengobatan komplementer akupunktur (Ariyanti, Sariyani, & Pemapun, 2020). Hal ini membuat peneliti tertarik meneliti kepuasan pasien terhadap pelayanan terapi akupunktur secara umum dalam berbagai kasus dan keluhan yang diderita pasien. Hal ini berhubungan dengan semakin banyaknya di buka klinik dan praktek mandiri dalam bidang akupunktur. Perkembangan pengobatan alternatif dengan terapi akupunktur di Bali. Dan melihat telah tersedianya program studi sarjana terapan akupunktur dan pengobatan

herbal di ITEKES Bali. Sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan akupunktur sebagai pengobatan alternatif. Peneliti memilih klinik SMC Denpasar sebagai tempat penelitian, karena merupakan salah satu klinik yang memiliki poliklinik akupunktur dengan kunjungan pasien cukup banyak dan pelayanan yang lengkap.

2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Untuk menilai kepuasan pasien dengan menggunakan metode SERVQUAL yaitu mengukur kualitas layanan dari masing-masing dimensi sehingga diperoleh nilai persepsi konsumen atau pasien terhadap layanan yang telah diterima. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner telah melalui uji validitas dengan *r product moment pearson* dengan *df* (*degree of freedom*) adalah 0.254 dengan signifikansi 5% (tingkat kepercayaan 95% atau α 0.05) pada 60 orang responden. Pada hasil uji reliabilitas kuesioner dapat dinyatakan reliabel dengan *cronbach's alpa* = 0.731. Reliabilitas suatu instrument yaitu apabila nilai *cronbach's alpha* > 0.60 (Sujarweni, 2014). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Analisa data menggunakan analisa data dekriptif dalam frekuensi dan persentase menggunakan spss 22. Dimana jumlah responden yang digunakan sebanyak 60 orang responden.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

Gambaran karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan didapatkan dari hasil olah data pada kuesioner. Berikut adalah tabel yang menggambarkan data karakteristik responden:

Tabel 1: Gambaran Karakteristik Responden pada umur dan jenis kelamin (n=60)

Karakteristik	N	%
Usia		
17-25 Tahun	8	13,3
26-35 Tahun	25	41,7
36-45 Tahun	18	30
46-55 Tahun	7	11,7
56-65 Tahun	2	3,3
Jenis Kelamin		
Laki-laki	26	43,3
Perempuan	34	56,7

Dari tabel 1 di atas diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh masa dewasa awal 45% (27 dari 60 responden) dan dewasa akhir 26.7% (16 dari 60 responden). Dari hasil olah data usia responden paling tua adalah 64 tahun dengan frekuensi sebanyak 2 responden (Tabel 1). Dengan nilai angka yang sering muncul (*modus*) adalah 30 tahun. Sementara nilai mean yaitu 36.15 Dengan standar deviasi 10.164. Standar deviasi yang lebih kecil dari mean seperti pada penelitian ini menunjukkan arti bahwa mean merupakan representasi yang baik dari keseluruhan data.

Salah satu faktor adanya variasi dalam persepsi adalah jenis kelamin. Pada penelitian ini, jenis kelamin responden penting untuk digunakan karena menggambarkan tentang persepsi kepuasan pasien tentang pelayanan terapi akupunktur. Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada jenis kelamin laki-laki 56.7% (34 dari 60 responden). Perbedaan jenis kelamin ini dipengaruhi oleh teknik pengambilan sampel yang tidak berdasarkan jenis kelamin.

Pada penelitian ini tingkat pendidikan terendah adalah SMP (1 dari 60 responden) dan yang tertinggi adalah S2 (1 dari 60 responden). Sementara tingkat pendidikan SMA adalah jumlah responden terbanyak dalam penelitian ini (27 dari 60 responden). Hal tersebut terlihat pada tabel 2.

Tabel 2: Gambaran Karakteristik Responden pada pendidikan dan pekerjaan (n=60)

Karakteristik	N	%
Pendidikan		
SMP	1	1,7
SMA	27	45
Diploma	7	11,7
S1	24	40
S2	1	1,7
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	10	16,7
Pedagang	8	13,3
Pegawai Swasta	30	50
Pegawai Negeri	6	10
Buruh	6	10

Pekerjaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang. Oleh karena itu diperlukan pekerjaan responden untuk menggambarkan persepsi kepuasan terhadap pelayanan terapi akupunktur di klinik. Dari tabel 2 di atas dapat digambarkan bahwa

responden paling banyak adalah pegawai swasta (30 dari 60 responden).

Tabel 3 Tingkat Kepuasan Pasien pada dimensi SERVQUAL (n=60)

Dimensi SERVQUAL	Jumlah Tingkat Kepuasan Pasien	
	Puas f (%)	Sangat Puas f (%)
<i>Tangibles</i> (Nyata)	2 (3.3%)	58 (96.7%)
<i>reliability</i> (Kehandalan)	2 (3.3%)	58 (96.7%)
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	6 (10%)	54 (90%)
<i>Assurance</i> (Jaminan)	4 (6.7%)	56 (93.3%)
<i>Empathy</i>	4 (6.7%)	56 (93.3%)

Pegukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan terapi akupuntur dilakukan dengan menjumlahkan hasil pada dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* pada konsep SERVQUAL. Sehingga dapat dilihat nilai kualitas pelayanan secara keseluruhan. Dari 60 responden yang terlibat dalam penelitian ini seluruhnya menyatakan sangat merasa puas (100%) dengan pelayanan terapi akupuntur yang diberikan oleh akupuntur terapis di Klinik Sudirman Medical Center Denpasar. Hal ini dipengaruhi oleh pelayanan dan sarana prasarana yang dimiliki oleh poliklinik akupuntur klinik SMC Denpasar.

3.2 Pembahasan

Tingkat kepuasan responden pada 5 dimensi pada konsep SERVQUAL di poli akupuntur Klinik SMC dilihat dari penilaian kepuasan pasien atau tanggapan responden terhadap pelayanan terapi akupuntur yang telah diterima (*perceived service*). *Tangibles* atau wujud nyata adalah sesuatu yang dapat dilihat secara langsung dari penyedia pelayanan. Pada penelitian ini responden atau pasien sangat puas (97.2%). Sementara hanya 2 dari 60 responden yang menyatakan puas dengan pelayanan yang dilihat secara nyata. Wujud nyata dari penampakan ruang Tindakan, ruang tunggu dan suasana yang nyaman mempengaruhi kepuasan pasien. Selain itu tersedianya peralatan penunjang yang lengkap dan steril sehingga

pasien merasa aman selama melakukan terapi (tabel 3).

Pada dimensi *reliability* atau kehandalan, sebagian besar responden menyatakan sangat puas (58 dari 60 responden) terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini disebabkan oleh tersedianya tenaga praktisi akupuntur yang profesional dan kompeten. Para praktisi telah memiliki surat tanda registrasi (STR) akupunturis dan izin melakukan praktik akupuntur terapis. Ditambah dengan ketepatan dalam pelayanan, informasi dan penjelasan terhadap pelayanan dan tindakan medis yang diberikan,

Ketanggapan (*responsiveness*) yang diberikan terhadap mutu pelayanan seperti ketepatan dalam menanggapi keluhan atau permasalahan pasien, ketrampilan terapis dan pelayanan yang baik dan tepat, menunjukkan sebanyak 54 responden sangat puas sementara 6 responden yang merasa puas terhadap mutu pelayanan poli akupuntur.

Pada dimensi *Assurance* dan dimensi *empathy*, menyatakan bahwa responden sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan (56 dari 60 responden). Jaminan kemudahan dalam mengakses terapi akupuntur, waktu tunggu yang tidak lama serta sopan santun yang diterapkan oleh tenaga terapi membuat pasien atau responden merasa nyaman melakukan terapi. Sedangkan rasa empati yang merupakan sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh serta rasa peduli dari penyedia pelayanan kepada pasien tanpa membedakan membuat persepsi pasien terhadap mutu pelayanan menjadi sangat puas. Hanya 4 responden yang menyatakan puas dari dimensi *empathy*.

Tingkat kepuasan pada lima dimensi SERVQUAL ini dinyatakan dengan sangat puas dapat terlihat dengan banyaknya kunjungan pasien yang tetap datang ke klinik SMC Denpasar untuk menjalani terapi akupuntur. Kepuasan pasien merupakan kunci. penting meningkatkan quality care dalam pelayanan kesehatan, health care provider perlu menyadari bahwa keuntungan utama sistem pelayanan kesehatan adalah pasien. Pasien yang puas akan selalu nyaman, selalu kembali dan merekomendasikan kepada orang lain. Tiga hal ini merupakan bagian indikator pengukuran kepuasan pasien dalam penilaian health care provided (Maulana, Novianti, & Sutriyati, 2021).

4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa dari 60 responden yang mengisi kuesioner yang terdiri

dari 25 pernyataan tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan akupuntur di Klinik SMC, seluruhnya menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Diharapkan setelah adanya penelitian ini semakin banyak lagi penelitian dalam bidang akupuntur seperti faktor pendukung yang mempengaruhi pemilihan terapi akupuntur oleh pasien dan efektivitas penggunaan akupuntur sebagai pengobatan alternatif atau komplementer.

PERNYATAAN PENGHARGAAN

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Institut Teknologi dan Kesehatan Bali sebagai penyandang dana dalam riset ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurachman. (2016). *Mudah Akupunktur Melalui Anatomi*. Surabaya: Arti Bumi Intaran.
- Ariyanti, K. S., Sariyani, M. D., & Pelayun, C. M. (2020). Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pengobatan Komplementer Akupuntur Di Praktik Perawat Mandiri Latu Usadha. *Jurnal Ilmu Kesehatan Makia*, Vol.10 No.2, 107-116.
- Febriani, V. A. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Semarang.
- Krisna Yoga, I. E., Yanti, N. E., & Suardana, I. (2016). Pengaruh Terapi Akupunktur Terhadap Intensitas Nyeri Pada Klien Dengan Nyeri Kepala Primer. *Jurnal Keperawatan Community Of Publishing In Nursing (Coping) Ners*, 54-59.
- Maulana, N., Novianti, L., & Sutriyati. (2021). Analysis Of The Relationship Between Service Quality And Patient Satisfaction In Polyclinic Acupuncture And Herbs Lktm Palembang. *Jukema (Jurnal Kesehatan Masyarakat Aceh)*, 7, 35-42.
- Rina, N. A. (2016). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Praktek Dokter Mandiri Dan Klinik Swasta. Semarang.
- Rina, N. A., Wahyudi, F., & Margawati, A. (2017, April). Perbedaan Tingkat

Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Praktek Dokter Mandiri Dan Klinik Swasta (Studi Kasus Kecamatan Tembalang Semarang). *Jurnal Kedokteran Diponegoro*, 930-939.

- Rukmono, R. L., Rahmayani, F., & Utami, N. (2019). Akupunktur Sebagai Terapi Pada Nyeri Pascaoperasi: Artikel Review. *Majority Volume 8 Nomor 1*, 256-261.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual – Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga tercipta Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Dialektika*, Volume 4, Nomor 1, 45-64.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Panduan Penelitian Keperawatan Dengan Spss*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.