ANALISIS PENENTUAN HARGA PELAYANAN JASA DENGAN PENDEKATAN INTERPRETIF DI KLINIK MENCO DENTAL CARE

Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Progam Studi Strata 1 pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh:

RIZKY DWI PERTIWI
B 200 100 245

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS PENENTUAN HARGA PELAYANAN JASA DENGAN PENDEKATAN INTERPRETIF DI KLINIK MENCO DENTAL CARE

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh:

RIZKY DWI PERTIWI

B 200 100 245

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing

(Dr. Zulfikar, SE, M.Si)

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENENTUAN HARGA PELAYANAN JASA DENGAN PENDEKATAN INTERPRETIF DI KLINIK MENCO DENTAL CARE

Yang ditulis oleh :

RIZKY DWI PERTIWI
B 200 100 245

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Sabtu, 03 Februari 2018
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat.
Dewan Penguji:

Dewan Penguji :

1. **Dr. Zulfikar, SE, M.Si** (.....)
   Ketua Dewan Penguji
2. **Dr. Fatchan Achyani, SE, M.Si** (.....)
   Anggota I Dewan Penguji
3. **Andy Dwi B B, SE, M.Si, Ph.D** (.....)
   Anggota II Dewan Penguji

Dekan,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Dr. Syamsudin, MM

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggung jawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 7 Februari 2018

Penulis

METERAI TEMPEL

1F620AEF904060095

6000

ENAM RIBU RUPIAH

RIZKY DWI PERTIWI

B 200 100 245

ANALISIS PENENTUAN HARGA PELAYANAN JASA DENGAN PENDEKATAN INTERPRETIF DI KLINIK MENCO DENTAL CARE

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem pelayanan jasa di Klinik Menco Dental Care dan Untuk mengetahui standar operasinal pelajayanan jasa di Klinik Menco Dental Care.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan interpretif. Sampel dalam penelitian ini aytu pengelola klinik menco dental care. Teknik analisis data yang dilakukan adalah analisis kualitatif. Analisis data yang dilakukan menggunakan (a) reduksi data(b) penyajian data (c) penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan Sistem pelayanan jasa di Klinik Menco Dental care yang meliputi jenis pelayanan gigi, konsultasi, pencegahan , pelayanan dental basik, pelayanan rehabilitatif, pelayanan kosmetik , jenis pelayanan fasilitas, tempat parkir, kenyamanan ruang tunggu, Jaminan, Karyawan Dalam Tugas. Empathy, Sikap Petugas, Keramahan Petugas. Kehandalan, Kelancaran Prosedur Pelayanan, Pelaksanaan Pencatatan. Standar operasinal pelajayanan jasa di Klinik Menco Dental Care Pendaftaran , Kunjungan baru, Kunjungan lama , Pemeriksaan , Perawatan Gigi Dasar

Kata kunci: Pelayanan, Jasa, Interpretif

ABSTRACT

This study aims to determine the service system at the Clinic Menco Dental Care and To know the operasinal standards pelajayanan services in Clinic Menco Dental Care.

The type of research used in this research is qualitative research with interpretive approach. Sample in this research aytu clinic manager menco dental care. The data analysis technique is qualitative analysis. Data analysis performed using (a) data reduction (b) presentation of data (c) conclusion.

The results showed that service system at Clinic Menco Dental care covering type of dental service, consultation, prevention, dental service basics, rehabilitative service, cosmetic service, facility service type, parking lot, comfort waiting room, Guarantee, Employee In Duty. Empathy, Attitude Officer, Hospitality Officer. Reliability, Smooth Service Procedures, Implementation of Records. Standard operasinal service delivery at Clinic Menco Dental Care Registration, New Visits, Old Visits, Examination, Basic Dental Care

Keywords: Service, Service, Interpretive

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini di artikan 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.

Mengingat betapa pentingnya pelayanan bagi perusahaan jasa maka sangat perlu diperhatikan kualitas nya yang baik bukan berarti kualitas tertinggi tetapi kualitas terbaik adalah kualitas pelayanan yang sesuai seperti yang mereka inginkan konsumen merasa kepuasan sebagai pemakai produk jasa pelayanan merasa telah terpenuhi dan bersedia mengeluarkan biaya berapapun guna memperolehnya dan bukan hanya itu saja berkeinginan untuk mendapatkan kembali tapi diharapkan akan memberitahu kepada rekan-rekan mereka bahkan mengajak untuk menggunakan jasa tersebut, sehingga hal tersebut akan meningkatkan keuntungan yang diperoleh oleh perusahaan pelayanan adalah *emphaty* , *tangible* , *reliability* , *responsivines* , *assurance* .

Menurut Ariawati (2014), Dalam fungsinya melayani kepentingan orang banyak diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada peranannya, terutama kuantitas dan kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen atau pelanggan.

Klinik gigi Menco Dental Care merupakan klinik yang bergerak dalam bidang kesehatan khususnya gigi dan mulut. Klinik gigi Menco Dental Care berada di Perum Graha Sentosa B1 Gumpang, Kartasura, Sukoharjo. Dalam fungsi melayani kepentingan orang banyak dalam kesehatan gigi maka diperlukan jasa pelayanan yang konsisten, kualitas pelayanan yang baik, ramah sehingga dapat mempertahankan loyalitas pelanggan.

Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan

kepuasan konsumen. Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan konsumen.

2. METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif penedekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan interpretif. Pendekatan interpretatif merupakan sebuah sistem sosial yang memaknai perilaku secara detail langsung mengobservasi. (Newman, 1997: 68).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh melalui klinik menco dental care. Hal ini dirasa penting untuk dilakukan sebab kualitas data yang diolah akan mempengaruhi kualitas hasil penelitian.

Teknik analisis data yang dilakukan adalah analisis kualitatif. Data kualitatif merupakan data yang sifatnya deskriptif, keterangan, informasi, dan bersifat kata-kata bukan berupa angka. Deskripsi data berupa informasi, keterangan secara mendalam tentang suatu obyek yang mana hal itu menjadi sasaran penelitian. Fenomena yang nampak pada peneliti ditanyakan, digali, dan dikembangkan lewat wawancara mendalam kepada informan. Pada penelitian ini analisis data dilaksanakan dan dikembangkan dari proses refleksi hingga proses penyusunan laporan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan keputusan besaran kapitasi untuk Dokter Gigi oleh pemerintah sesuai dengan SK Menkes Nomor 69 Tahun 2013 adalah sebesar Rp. 2.000,-/orang/bulan maka perlu dilakukan penyesuaian pada perhitungan utilisasi dan jenis pelayanan yang telah diusulkan. Penyesuaian perhitungan ini sebenarnya memberikan dampak dalam resiko keuangan Dokter Gigi sebagai provider dan membatasi mutu pelayanan yang akan dilaksanakan. Simulasi perhitungan kapitasi yang disesuaikan terhadap tindakan KG dapat diilustrasikan sebagai berikut:

PERAWATAN	Utilisasi	Total Tarif	Kapitasi Utilisasi x tarif
Pencabutan 1 Gigi + Injeksi (Gigi Sulung dan Permanen)	0,6	120.000	720
Pencabutan 1 Gigi + Topikal Anastesi (Gigi Sulung dan Permanen)	0,23	70.000	161
Tumpatan Komposite Direct (Gigi Sulung dan Permanen)	0,2	135.000	270
Konsultasi dan premedikasi	0,1	84.000	84
Tumpatan GIC Direct (Gigi Sulung dan Gigi Permanen)	0,2	120.000	240
Kegawat-daruratan Dental	0,5	65.000	325
Scaling (1 tahun sekali)	0,2	100.000	200
Utilisasi Total	2,03		**2.000,-**

Pengurangan harus dilakukan agar jenis tindakan dapat disesuaikan dengan penetapan jumlah besaran kapitasi, sehingga pemberian obat yang dibutuhkan dalam beberapa tindakan bidang kedokteran gigi menjadi tidak dapat masuk dalam perhitungan paket manfaat tersebut.

Ilustrasi pembagian perhitungan besaran kapitasi yang diterima oleh Dokter Gigi berdasarkan estimasi angka kunjungan berdasarkan perhitungan angka kunjungan yang diperoleh dari perhitungan utilisasi 2,03 maka Dapat diperkirakan jumlah kebutuhan belanja bahan (variabel cost) Dokter Gigi yang dikontrak oleh BPJS (dengan asumsi jumlah peserta 10.000, utilisasi 2,03 sehingga estimasi angka kunjungan perbulan adalah 203 kunjungan), maka perkiraan belanja bahan medis habis pakai dalam waktu sebulan sebesar Rp. 6.225.500,- atau sebesar 31% dari total kapitasi yang diterima. Dapat diperkirakan alokasi untuk investasi peralatan pokok Dokter Gigi (agar

menunjang kendali mutu dalam praktek Dokter Gigi) dan perhitungan jasa pelayanan maka didapatkan jumlah sebesar Rp. 13.774.500,-.

Jenis Pelayanan	**Estimasi Kunjungan**	**Budget Bmhp**	**Budget Investasi Alat Dan Jp**
Pencabutan 1 Gigi + Injeksi (Gigi Sulung dan Permanen)	60	1.800.000	5.400.000
Pencabutan 1 Gigi + Topikal Anastesi (Gigi Sulung dan Permanen)	23	425.500	1.184.500
Tumpatan Komposite Direct (Gigi Sulung dan Permanen)	20	1.200.000	1.500.000
Pemeriksaan dengan Pemberian Obat	10	400.000	440.000
Tumpatan GIC Direct (Gigi Sulung dan Gigi Permanen)	20	900.000	1.500.000
Kegawat-daruratan Dental	50	950.000	2.300.000
Scaling (1 tahun sekali)	20	550.000	1.450.000
Utilisasi Total	**203**	**6.225.500**	**13.774.500**

Bagi Puskesmas, dimana bahan medis habis pakai dan investasi beberapa peralatan Dokter Gigi telah disediakan oleh pemerintah maka perhitungan ini tidak berlaku (oleh sebab itu perhitungan kapitasi di puskesmas berbeda dengan praktek mandiri).

Budget investasi peralatan yang menjadi satu dengan budget jasa layanan maka ilustrasi perhitungannya adalah sebagai berikut:

Jumlah populasi	**10.000**
Kapitasi yang di dapat	20.000.000
Kebutuhan BMHP utk utilisasi 2,03%	6.225.000
Kebutuhan investasi:	
Tempat	2.000.000

Dental Chair Unit	1.250.000
Dental Instrument	950.000
Promotive dan Preventive:	
Caries Risk Assessment	600.000
Transportasi target group	600.000
Media promotif kesgilut	250.000
Jasa Pelayanan	8.125.000
Total	20.000.000

Keterangan perhitungan:

Tempat: praktek Dokter Gigi harus mempunyai aksesibilitas yang mudah bagi pesertanya (termasuk kredensialing BPJS), sehingga banyak praktek Dokter Gigi atau klinik Dokter Gigi menyewa tempat yang berada di pinggir jalan (walau bukan jalan utama). Alokasi budget untuk sewa tempat ini memang masih rendah (dan mungkin belum layak/mencukupi), hal ini dikarenakan keterbatasan dari nilai kapitasi yang ada saat ini, besaran alokasi uang sewa tempat adalah Rp. 24 juta/ tahun 2 juta /bulan.

Dental Chair Unit (kursi gigi) merupakan peralatan pokok Dokter Gigi yang harus ada di tempat prakteknya. Asumsi perhitungan investasi Kursi gigi ini dibuat dengan harga rata-rata kursi gigi yang biasa namun sering digunakan oleh Dokter Gigi praktek di Indonesia (buatan brasil, China, Indonesia), yaitu dengan harga Rp.45.000.000,- (empat puluh lima juta). Estimasi lama waktu penggunaan kursi gigi biasa ini adalah 3 tahun, sehingga biaya yang dibutuhkan perbulan adalah = 45.000.000/3 tahun 15 juta/tahun Rp. 1.250.000,-/bulan.

Dental instrument adalah peralatan pendukung Dokter Gigi agar dapat melaksanakan praktek sesuai mutu yang ditetapkan (standar). Kebutuhannya antara lain adalah alat autoclave untuk sterilisasi, kompresor/gas untuk menggerakan contra angle (high speed/low speed) agar bur dapat berputar, alat set tang cabut dan bein/cryer, alat diagnosis set yang selalu dibutuhkan Dokter Gigi saat melakukan perawatan, Light cure unit dan set tambal untuk

melakukan penambalan gigi, alat scaler untuk membersihkan karang gigi. Estimasi pembiayaan untuk dental instrument adalah = 57 juta/5 tahun, 11,4 juta/tahun, Rp. 950.000,- /bulan.

Apabila investasi di atas disediakan oleh sebuah klinik, maka perhitungan ini merupakan hak klinik tersebut untuk mengelolanya, sedangkan untuk puskesmas kebutuhan diatas telah diadakan oleh pemerintah

Jenis Pelayanan	Harga
Pencabutan Gigi	
Anak-anak	Rp 50.000,-
Cabut Gigi Tanpa Komplikasi	Rp 200.000,-
Cabut Gigi dengan Komplikasi	Rp 250.000,-
Bleaching / Pemutihan Gigi	Rp 3.000.000,-
Home Bleaching	Rp 3.500.000,-
Office Bleaching	
Bleaching / Pemutihan Gigi	Rp 3.000.000,-
Home Bleaching	Rp 3.500.000,-
Office Bleaching	Rp 3.000.000,-
Penentuan Harga Pencabutan Gigi	Rp 3.500.000,-
Anak-anak	Rp. 50.000
Cabut Gigi Tanpa Komplikasi	Rp. 200.000
Cabut Gigi dengan komplikasi	Rp 250.000
Penentuan Harga Bleaching / Pemutihan Gigi	
Home bleaching	Rp 3.000.000
In office bleaching	Rp. 3.500.000
Penentuan harga scalling/ pembersihan karang gigi	Rp. 200.000
Penentuan harga tambal sementara	Rp. 50.000
Penentuan harga tambalan permanen	Rp. 200.000
Penentuan harga pembuatan gigi palsu	

Gigi tiruan lepas	
Bahan akrilik gigi pertama	Rp. 350.000
Bahan akrilik gigi kedua dan selanjutnya	Rp. 75.000
Bahan valplast gigi pertama	Rp. 700.000
Bahan valplast gigi kedua dan selanjutnya	Rp. 150.000
Gigi tiruan lengkap	
Bahan akrilik per rahang	Rp. 1.300.000
Bahan valplast per rahang	Rp. 2.500.000
Gigi tiruan cekat (crown and bridge)	
Bahan PFM (porcelen fiused to metal) per gigi	Rp. 1.000.000
All porcelain per gigi	Rp. 2.000.000
Circonia per gigi	Rp. 2.500.000
Penentuan harga orthodontie cekat	
Pemasangan awal	Rp. 5.500.000
Biaya kontrol per kunjungan	Rp. 100.000
Pelepasan ortho	Rp. 250.000
Pembuatan retainer	
Bahan akrilik	Rp. 500.000
Bahan soft retainer	Rp. 1.000.000

Penentuan harga pelayanan dalam kategori sedang hal tersebut diungkapkan oleh pengunjung beberapa informan / pengunung Klinik Menco Dental Care. Yang menyatakan bahwa :

Kunthi (23), behel, “dulu ke sini rekomendasi dari ibu. Pingin pasang behel biar tambah cantik, hahaha. Murah kok mbak menurutku dan bisa dicicil itu membantu banget.”, Andriatingsih (52), *scalling*, “harga segitu murah tapi relatif siapa tau ada yang bilang mahal.”

Dyan (35), tambal permanen dan cabut, “murah apa mahal, ya terjangkau aja gitu. Ini hasil rekomendasi dari temen kantor yang pasang behel disini jadi udah recommended ya pasti bagus. Kalau cabutnya dirumah sakit nanti dijahit pake operasi biayanya lebih mahal pasti.”, Upimas (28), retainer akrilik, “pilih yang murah aja, soalnya kalo giginya *relapse* nanti alatnya masih bisa buat mundurin giginya”, Risma (28), cabut gigi, “ini rekomendasi dari ibu mertua. Sebelumnya dokterku cowok galak waktu pindah kesini dokternya cewek nyaman, asistennya juga ramah, harganya murah dan ga jauh dari rumah juga.”, Amik (35), *crown*, “menurutku murah mbak kalau mahal ya minta diskon. Belum minta diskon aja udah didiskon sama bu dokter kok.”, Yafi (4), tambal permanen, sang ibu menuturkan “harganya terjangkau mbak, Yafi juga nyaman dokternya sabar sama anak kecil. Apalagi ada mainan sama makanan dia seneng banget.”, Ari Supriyanto (26). Tambal dan behel, “Tau klinik ini rekomendasi dari temen mbak. Disini enak, nyaman, dokternya baik dan mbak-mbaknya juga pada cantik. Harganya ga begitu mahal, pas mau behel juga bisa dicicil jadi lumayan banget.”, Anas (9), cabut gigi, menurut sang ibu “Harganya murah kok mbak, udanh langganan juga, biasa disini ya enak, murah. Lagian anaknya kalo diganti dokter lain juga ga mau.”

Sedangkan untuk beberapa kasus pelayanan belum tentu satu tahun pasien ada yang melakukan perawatan tersebut contohnya adalah *bleaching* atau pemutihan gigi. Serta pemasangan gigi dengan bahan *circonia* karena harga yang lebih mahal dan pasien cenderung memilih harga murah. Selain itu, penggunaan alat pasca pembehelan bahan soft, mengingat kebanyakan pasien memikirkan jangka panjang jika gigi pasca pembehelan terjadi perenggangan atau relapse sehingga bahan akrilik lebih dipilih untuk bisa diperbaiki kedepannya. Dan pembuatan gigi tiruan lengkap juga jarang dilakukan.

Dari beberapa pernyataan yang telah diungkapkan oleh informan (pengunjung) Klinik Menco Dental Care dapat disimpulkan bahwa harga atau tarif yang diberikan sangat terjangkau dengan pelayanan yang memuaskan.

Hal serupa juga diungkapkan oleh Drg. Tri Iswati selaku owner di Klinik Menco Dental Care. Yang menyatakan bahwa :

"harga terjangkau yang dibuat selain meninjau tarif dasar yang telah dibuat oleh PDGI setempat, saya juga melihat kondisi lingkungan tempat klinik ini berada. Dengan lingkungan klinik berada di dalam pemukiman saya mengambil tarif minimum dari tarif yang dibuat organisasi professional. Selain itu penentuan harga juga didasarkan pada layanan, alat dan bahan yang digunakan."

"Kalau masalah diskon itu juga dilihat orang yang datang karena tidak semua yang datang mampu tapi juga kurang mampu tapi pelayanan yang diberikan tetap sama. Pasien yang datang bukan hanya pasien baru tetapi juga pasien yang telah lama mengenal dan nyaman juga pasien dari rumah sakit tempat saya bekerja dulu.", "Saya menganggap semua pasien yang datang itu sama, sudah seperti keluarga jadi pasien juga nyaman, diajak ngobrol."

Berdasarkan dari wawancara diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa kecenderungan pasien menganggap harga pelayanan yang diberikan oleh Klinik Menco Dental Care adalah murah, walaupun ada beberapa pasien yang menganggap harga yang diberikan sedikit agak mahal.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

Sistem pelayanan jasa di Klinik Menco Dental care yang meliputi jenis pelayanan gigi, konsultasi, pencegahan , pelayanan dental basic, pelayanan rehabilitatif, pelayanan kosmetik , jenis pelayanan fasilitas, tempat parkir, kenyamanan ruang tunggu, Jaminan, Karyawan Dalam Tugas. Empathy, Sikap Petugas, Keramahan Petugas. Kehandalan, Kelancaran Prosedur Pelayanan, Pelaksanaan Pencatatan., Penentuan harga pelayanan jasa di Klinik Menco Dental Care harga sesuai dengan keputusan PDGI (Persatuan Dokter Gigi Indonesia) setempat, Kecenderungan pasien menyatakan bahwa harga pelayanan jasa di Klinik Menco Dental Care murah dan terjangkau.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian diatas selanjutnya disampaikan saran-saran sebagai berikut:

Sebaiknya kinerja karyawan dan fasilitas yang diberikan harus lebih ditingkatkan lagi supaya bisa menjadi lebih baik lagi, Sebaiknya semua aspek yang diberikan harus lebih ditingkatkan kualitasnya agar aspek tersebut bisa menjadi lebih baik, Sebaiknya layanan konsumen lebih ditingkatkan supaya pelanggan merasa puas.

DAFTAR PUSTAKA

Istijanto, 2005.*Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Kotler, Philip, 1996. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Salemba Empat

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat

Mowen, C John.Minor, Michael.2002. Perilaku Konsumen Jakarta : Erlangga

Suliyanto, 2006. *Metode Riset Bisnis* Yogyakarta : Andi Offset

Supranto, J. 2006, Mei. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan termasuk Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja*.Usahawan.

Suprapto, J. 1990, *Teknik Riset Pemasaran dan Ramalan Penjualan.* Jakarta : Rineka. Cipta

Swastha, Basu, Irawan.1990. *Manajemen Pemasaran Modern*.Liberty :Yogyakarta

Tjiptono, F. 1997. *Total Quality Service*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset

Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*.Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama