JOURNAL OF PUBLIC HEALTH INNOVATION (JPHI)

VOL 03 No 2 (2023): 122-129
DOI: 10.34305/jphi.v3i02.725
E-ISSN: 2775-1155
Journal Homepage: https://ejournal.stikku.ac.id/index.php/jphi

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Yayasan Kesehatan Telkom Percetakan Negara Jakarta Pusat

Eriany, Mustakim, Zahra Adinda Herdiannisa

Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Jakarta

How to cite (APA)
Eriany, E., Mustakim, M., & Herdiannisa, Z. A. . Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Yayasan Kesehatan Telkom Percetakan Negara Jakarta Pusat. *Journal of Public Health Innovation*, 3(02), 122–129. https://doi.org/10.34305/jphi.v3i02.725

History
Received: 3 April 2023
Accepted: 4 Mei 2023
Published: 1 Juni 2023

Coresponding Author
Eriany, Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Jakarta; Erianymaret@gmail.com

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

ABSTRAK

Latar Belakang: Klinik merupakan sebuah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialistik. Klinik harus memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pasien agar terciptanya kepuasan bagi setiap pasien yang datang berobat. Kepuasan erat kaitannya dengan kepuasan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang telah diberikan. Dari studi pendahuluan yang dilakukan peneliti, masih terdapat ketidakpuasan pada pelayanan pasien di Klinik Yayasan Kesehatan Telkom Percetakan Negara Jakarta Pusat. Tujuan penelitian ini diketahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang ada di Klinik Yayasan Kesehatan Telkom Percetakan Negara Jakarta Pusat Tahun 2022.
Metode: Penelitian ini merupakan *survey* deskriptif melalui pendekatan kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 107 responden menggunakan Desain *Crossectional*. Teknik pengumpulan data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik pengambilan sampel adalah *Purposive* Sampling dan analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA).
Hasil: Di Klinik Yayasan Kesehatan Telkom Percetakan Negara Jakarta Pusat menunjukkan total kepuasan pasien pada tingkat kinerja (kenyataan) sebesar 92,57% sedangkan total tingkat harapan sebesar 93,05%, dengan rata-rata pada tingkat kenyataan sebesar 3,66 dan pada tingkat harapan 3,72%. Hasil uji IPA dalam diagram kartesius, pada kuadran A terdapat 4 atribut mutu pelayanan yang dirasakan penting oleh pasien namun pihak klinik belum melaksanakannya sesuai dengan harapan pasien.
Kesimpulan: Berdasarkan dari hasil uji IPA masih terdapat beberapa atribut yang belum sesuai dengan harapan pasien yaitu kecepatan petugas apotik, perhatian petugas apotik, kebersihan toilet dan kamar mandi, dan halaman parkir. Untuk pihak klinik perlu menambah tenaga kerja apotek, meningkatkan pelayanan petugas apotek, menjaga kebersihan dan kelengkapan pada fasilitas kamar mandi dan toilet dan menyediakan lahan parkir yang luas.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan

Pendahuluan

Kesehatan merupakan sumber daya yang menawarkan kesempatan bagi masyarakat, kelompok, dan individu untuk meningkatkan keterampilan dan mengubah gaya hidup, serta lingkungan. Hal ini sangat berhubungan dengan arah pembangkitan kesehatan tubuh, paradigma kesehatan yang dicapai untuk hal Indonesia Sehat.

Sebagai pusat layanan primer, Puskesmas ataupun klinik merupakan tempat pertama yang pasien kunjungi pada saat mereka sakit. Di berbagai negara, layanan primer memberikan layanan yang mencakup kedokteran keluarga, kedokteran umum, layanan obstetri dan ginekologi, farmasi, pemeriksaan kesehatan, perawatan dental, ambulans, layanan gawat darurat yang diberikan oleh dokter umum. Kualitas pelanggan mencakup tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan yang membantu memonitoring performa layanan kesehatan yang diberikan (Agung Aditya Arnaya & I Wayan Niryana, 2020) .

Studi yang sudah pernah dilakukan untuk menganalisa kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan primer di Saudi Arabia menemukan level kepuasan yang masih rendah pada pasien yaitu 43%-57%, sedangkan di Kuwait hanya berkisar 49% pasien yang puas dengan layanan kesehatan primer yang mereka dapatkan. Di Riyadh hasil yang didapatkan sedikit kontras dimana laju kepuasan terhadap layanan kesehatan primer yang mereka dapatkan adalah 80%. Studi lain yang dilakukan di Indonesia menunjukkan rerata kepuasan masyarakat terhadap layanan Puuskesmas Baturetno, Wonogiri adalah 72,58% dengan rincian 72,09% di bidang reliabilitas layanan, 72,89% terhadap empati yang diberikan, 72,88% terhadap respon layanan, dan 72,22% pada jaminan yang diberikan dalam pelayanan.

Tingkat kepuasan yang lebih tinggi ditunjukkan pada studi yang dilakukan di Puskesmas Bara Permai, Palopo yaitu 83,81%. Hasil serupa juga ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kretek, Bantul dimana ditemukan kepuasan pasien terhadap layanan adalah 84%(Agung Aditya Arnaya & I Wayan Niryana, 2020).

Tujuan dalam layanan kesehatan adalah agar mendapatkan hasil kesehatan penduduk dengan memenuhi harapan dan keperluan penduduk dengan cara layanan yang efektif. Hal ini juga untuk memberikan harapan dan kebutuhan fasilitas layanan di industri jasa yang beroperasi secara efisien. Standar kepuasan pasien dalam layanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal pasien yaitu harus melebihi 95%. Suatu pelayanan kesehatan dianggap kurang dari standar atau berkualitas buruk jika ditemukan memiliki tingkat kepuasan pasien kurang dari 95% (Mirzafanny Nurul Istiana et al., 2019). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014, klinik merupakan lembaga kesehatan yang memfasilitasi layanan kesehatan yang memberikan pelayanan medis dasar dan/atau khusus. Klinik dapat dimiliki oleh pemerintah atau kotamadya. Klinik pemerintah dan fasilitas pemerintah daerah harus mematuhi hukum. Klinik milik masyarakat yang menyediakan layanan rawat jalan dapat didirikan oleh perorangan atau perusahaan. Klinik milik masyarakat yang menyediakan layanan rawat inap harus berbadan hukum (*PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA*, n.d.). Tentunya pihak dari klinik menginginkan kepuasan dari setiap pasien yang datang berobat.

Dengan ketatnya pelayanan kesehatan, klinik perlu memberikan sebuah pelayanan dengan baik agar memberi rasa puas kepada pasien yang berobat. Mengingat sempitnya pelayanan medis, klinik perlu memberikan layanan yang baik untuk memuaskan pasien yang berobat. Dengan mempertaruhkan layanan berkualitas pada pasien, harus menjamin kepuasan setiap pasien yang datang untuk berobat. Kualitas perawatan yang optimal adalah standar yang diterapkan klinik untuk

OPEN ACCESS

mencapai keberhasilan dan meningkatkan kepuasan pasien (Ramadhan et al., n.d.).

Berdasarkan pendapat Gronroos kualitas perawatan dari perspektif evaluasi pasien pada dasarnya dapat dibagi menjadi tiga dimensi yaitu teknologi, fungsionalitas, dan citra perusahaan (Jasfar F., 2005). Pendekatan pada kualitas layanan merupakan salah satu yang berulang kali digunakan sebagai referensi untuk riset pasar dalam studi enam sektor jasa termasuk rumah, perbaikan alat, credit card, assurance, perbaikan ritel, saluran telepon antar regional, dan pialang, mencoba mengembangkan metrik SERVQUAL. Artikelnya "SERVQUAL: Skala Multi-item untuk Mengukur Persepsi Konsumen tentang Kualitas Layanan" diterbitkan oleh Journal of Retailing (Tjiptono, 2016).

Klinik Yayasan Kesehatan Telkom adalah yayasan kesehatan yang didirikan oleh PT. Telkom untuk semua karyawan dan pensiunan beserta keluarganya. Berdasarkan studi pendahuluan pada tanggal 12 Mei 2022 pada 20 orang pasien yang dapat peneliti temui di Klinik Yayasan Kesehatan Telkom masih terdapat ketidakpuasan pada pasien. Adapun permasalahan yang peneliti temukan dari ketidak puasan pasien mendorong Klinik Yayasan Kesehatan Telkom untuk terus membuat inovasi-inovasi agar tercipta pelayanan yang berkualitas yang dicari oleh pasien terutama pegawai dan pensiunan Telkom.

Metode

Penelitian ini merupakan survey deskriptif melalui pendekatan kuantitatif dengan menggunakan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Klinik Yayasan Kesehatan Telkom Percetakan Negara pada bulan Juli 2022. Pemilihan tempat berdasarkan hasil observasi dan survey pendahuluan terhadap 20 orang responden yang menyatakan kurangnya kualitas pelayanan di klinik tersebut.

Sampel yang digunakan yaitu seluruh pasien yang berkunjung dan berobat di Klinik Yayasan Kesehatan Telkom Percetakan Negara dengan jumlah sampel adalah 97, kemudian untuk menghindari bias maka di tambah 10%, sehingga sampel penelitian adalah 107% yang di ambil secara *purposive sampling*. Sampel dipilih dengan mempertimbangkan kriteria inklusi yaitu (1) Pasien yang siap menjadi responden, (2) Pasien berumur ≥ 17 tahun sampai dengan 65 tahun ke atas, (3) Pasien atau keluarga yang melakukan kunjungan atau berobat ke Klinik Yayasan Kesehatan Telkom Percetakan Negara, (4) Pasien yang bisa baca tulis dan bisa berkomunikasi dengan baik. Sedangkan kriteria eksklusi sampling dalam penelitian ini yaitu (1) Pada saat ditemui merupakan pasien yang baru ingin menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Klinik Yayasan Kesehatan Telkom Percetakan Negara, (2) Pasien yang berusia di bawah 17 tahun.

Alat pengumpulan data menggunakan kuisioner. Analisis pada penelitian ini adalah univariat dilakukan menggunakan perangkat lunak dengan menggunakan *Importance Perfomance Analysis* (IPA). Penelitian ini dilaksanakan dengan persetujuan etik dengan nomor: 10.536.B/KEPK-FKMUMJ/VI/2022 yang diterbitkan oleh Universitas Muhammadiyah Jakarta pada tanggal 23 Juni 2022.

Hasil

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa umur yang berkunjung/berobat di Klinik Yayasan Kesehatan Telkom lebih banyak berumur 56-65 Tahun (34,6%), untuk jenis kelamin lebih banyak perempuan (57%), pendidikan lebih banyak pada Perguruan Tinggi (57 %), dan pada pekerjaan lebih banyak yang pensiunan (33,6%).

Journal Of Public Health Innovation (JPHI)
VOL 3 No 2 (2023)
E-ISSN: 2775-1155
Journal Homepage: https://ejournal.stikku.ac.id/index.php/jphi

Tabel 1. Tabel 1. Karakteristik Responden bersadarkan Kelompok Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan

Umur	**N**	**Presentase (%)**
17-25	11	10,3%
26-35	9	8,4%
36-45	8	7,5%
46-55	20	18,7%
56-65	37	34,6%
> 65	22	20,6%
Jenis Kelamin	**Jumlah**	**Presentase (%)**
Laki-laki	46	43%
Perempuan	61	57%
Pendidikan	**Jumlah**	**Presentase (%)**
Tidak Sekolah	0	0%
Tamat SD	1	0,9%
Tamat SMP	3	2,8%
Tamat SMA	42	39,3%
Perguruan Tinggi	61	57%
Pekerjaan	**Jumlah**	**Presentase (%)**
Tidak Bekerja	33	30,8%
Pelajar/ Mahasiswa	8	7,5%
Karyawan	20	18,7%
Pensiunan	36	33,6%
Wiraswasta	10	9,3%

Dengan total responden berjumlah 107 responden. Dari tabel 2 **(Supplementary 1)** berdasarkan dimensi mutu diketahui bahwa dari seluruh atribut kualitas pelayanan Klinik Yayasan Kesehatan Telkom Percetakan Negara yang dinilai paling tinggi tingkat harapan oleh pasien berdasarkan nilai rata-rata adalah Petugas klinik memahami setiap kebutuhan pasien sedangkan yang paling rendah tingkat harapannya adalah Ketanggapan petugas klinik dalam menangani masalah kesehatan pasien.

Diketahui bahwa dari seluruh atribut kualitas pelayanan Klinik Yayasan Kesehatan Telkom Percetakan Negara yang dinilai paling tinggi tingkat kepuasannya oleh pasien berdasarkan nilai rata-rata adalah Ruang poli pelayanan bersih dan rapi (Poli Umum, Gigi dan KIA) dan yang paling rendah tingkat kepuasannya adalah petugas klinik menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi dan toilet.

Diketahui dari seluruh atribut kualitas pelayanan Klinik Yayasan Kesehatan Telkom Percetakan Negara yang dinilai paling tinggi tingkat kesesuaian adalah Ruang poli pelayanan bersih dan rapi (Poli Umum, Gigi dan KIA) sebesar 106,6% dan tingkat kesesuaian yang paling rendah adalah petugas klinik menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi dan toilet sebesar 82,8%.

Pembahasan

Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan (Reliability) merupakan dimensi yang menunjukan kemampuan dalam memberikan sebuah layanan yang handal, jujur, tanggung jawab terhadap janji, tidak memberikan harapan dan selalu menepati janji, Pada penilaian ini berhubungan dengan waktu pelayanan seperti tepat waktu saat mengurus pendaftaran dan pengobatan/ pemeriksaan, keselarasan antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien (Prabanastiti S., 2018).

OPEN ACCESS

Pada hasil penelitian pada dimensi keandalan bahwa menunjukkan bahwa sebanyak 49 pasien atau 45,8% menyatakan sangat puas, 3 pasien atau 2,8 % mengatakan tidak puas dan 1 orang atau 0,93 % mengatakan sangat tidak puas terhadap atribut ketepatan waktu dokter dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Seperti yang dijelaskan pada sebuah studi bahwa prosedur dalam penerimaan pasien harus cepat dan tepat, kecepatan dalam layanan periksa pasien serta pengobatan pasien yang terpenuhi membuat pasien merasa sangat puas atas keandalan yang dimiliki oleh sebuah puskesmas atau klinik (Wulan Rico Leonardo, 2018).

Dari hasil penelitian tentang Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019 menyatakan bahwa sebanyak 13 pasien atau 43,3% kurang puas dan sebanyak 12 pasien atau 40 % tidak puas terhadap pelayanan pada pendaftaran pasien rawat jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan (Purba, 2019). Penelitian lain menunjukkan bahwa pada dimensi kehandalan masih terdapat 60 responden (57,1) menyatakan kualitas pelayanan kurang baik dan sebanyak 45 (42,9) responden menyatakan kualitas pelayanan baik (Yanuarti et al., 2021).

Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (Responsivenes) jika dilihat dari sudut pandang penggunaan jasa layanan maka definisi mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang bisa memenuhi setiap kebutuhan pasien dengan cara yang sopan, hormat, ramah serta tanggap. Terdapat hubungan persepsi daya tanggap dengan kepuasan pasien yang merupakan hasil dorongan dan panca indera pasien dari pelayanan yang diterima agar diberi tanggapan sehingga mutu pelayanan bisa dinilai. Kepuasan pasien yaitu ketika kenyataan sesuai dengan yang diharapkan. Sebaliknya ketidak puasan pasien yaitu ketika kenyataan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pasien (Asmuji, 2013).

Dari hasil yang dilakukan oleh peneliti pada dimensi daya tanggap didapatkan hasil sebanyak 49 pasien atau 45,7% menyatakan puas, dan sebanyak 10 pasien atau 9,8% mesih terdapat pasien yang menyatakan tidak puas terhadap atribut kecepatan petugas apotik dalam memberikan pelayanan obat-obatan. Adanya kesigapan para petugas medis untuk membantu pasien, informasi layanan yang jelas dan mudah dipahami, kecepatan petugas memberikan pelayanan di setiap transaksi, dan petugas medis yang mengerti keluhan pasien, pasien akan merasa dihargai dan diperhatikan jika petugas medis melakukan pelayanan jasa dengan cepat dan tanggap sehingga timbul rasa puas terhadap pelayanan yang mereka terima (Rizki Hatiningtiya & Iskandar, n.d.).

Dari hasil penelitian yang dilakukan tentang Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015 pada dimensi daya tanggap menyatakan bahwa pada atribut dokter dan perawat cepat tanggap dalam mengatasi keluhan pasien mayoritas merasa puas yaitu sebanyak 72 orang (65,5%), dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien mayoritas responden menganggap atribut ini puas yaitu 81 orang (73,6%) dan cepat tanggap petugas pendaftaran dan kasir dalam membantu pasien mayoritas pasien merasa puas sebanyak 72 orang (65,5%) (Chairunnisa et al., n.d.).

Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (Assurance) diukur oleh tiga indikator yang meliputi keterampilan petugas dalam perawatan, permintaan persetujuan sebelum tindakan dan perhatian petugas dalam menjaga privasi pasien.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan peneliti pada Dimensi Jaminan didapatkan hasil bahwa 77 pasien atau 71,9% pasien menyatakan sangat puas terhadap atribut perawat menguasai dan terampil dalam melakukan pelayanan keperawatan. Pelayanan yang baik adalah ketika pasien dan keluarga pasien percaya

OPEN ACCESS

pada kemampuan yang dimiliki oleh petugas layanan kesehatan dalam melakukan pengobatan dan selalu memberikan pelayanan yang memuaskan untuk pasiennya (Wulan Rico Leonardo, 2018).

Pada suatu studi ditemukan bahwa 41 pasien atau 65,1% menyatakan puas dan masih terdapat 22 pasien atau 34,9% menyatakan tidak puas terhadap pelayanan tenaga kesehatan (dokter dan perawat) . Namun tingkat kepuasan pasien pada dimensi jaminan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara dianggap sudah baik dan harus dipertahankan (Umniyati H., 2010).

Hal ini tidak sejalan tentang Hubungan antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wangaya Denpasar dimana penelitiannya berfokus pada persepsi daya tanggap dan persepsi empati namun pada persepsi jaminan masih terdapat sebanyak 59 pasien atau 53,2% yang cenderung kurang puas terhadap mutu pelayanan asuhan keperawatan dan kepuasan pada pasien rawat inap Kelas III di RSUD Wangaya (Wira et al., 2014).

Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati *(Emphaty)*

mencakup kemudahan untuk berkomunikasi dengan baik dan paham akan setiap keingianan konsumen dalam wujud perhatian kepada konsumen, melayani dengan ramah dan menyenangkan, paham dengan tujuan dan harapan dari konsumen, serta memiliki rasa simpati pada saat berkomunikasi kepada konsumen (Vera Sesrianty et al., 2019).

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti pada dimensi Empati didapatkan hasil sebanyak 72 pasien atau 67,2 % menyatakan sangat puas dan 1 pasien atau 0,9% tidak puas terhadap atribut perhatian yang diberikan oleh petugas apotik terhadap masalah obat-obatan. Umumnya orang sakit akan sangat butuh perhatian dari orang yang mereka butuhkan untuk kesembuhannya sehingga pasien akan merasa senang atau puas jika petugas kesehatan baik medis maupun non medis memberikan perhatian kepada pasiennya (Rizki Hatiningtiya & Iskandar, n.d.). Kualitas layanan memiliki pengaruh positif pada kepuasan setiap pasien. Jika kualitas pelayanan yang diberikan bagus maka semakin naik tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka tingkat kepuasan pasien akan ikut turun, artinya hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien memiliki pengaruh yang positif.

Pada hasil penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara Tahun 2009, dalam memberikan pelayanan dokter selalu merespon setiap keluhan pasien, selalu mempunyai waktu untuk berkomunikasi dengan pasien dan tidak pernah membeda-bedakan pasien sehingga pada penilaian dimensi empati menyatakan bahwa sebagian besar responden merasa puas pada pelayanan di puskesmas tersebut dengan persentase 79,4 atau sebanyak 50 responden (Umniyati H., 2010).

Bukti fisik adalah wujud nyata secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, gedung, tersedianya tempat parkir, kerapihan, kenyamanan ruangan tunggu dan ruang pemeriksan, dan kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan (Parasuraman et al., 1985).

Dalam penelitian yang memaparkan jika kepuasan pasien dipengaruhi oleh penampilan fisik (tangibles). Tingkat kepuasan pada sarana dan prasarana yang disiapkan untuk pasien bervariasi berdasarkan dari kebiasaan pasien terhadap sarana fisik yang sudah mereka rasakan sebelumnya (Wulan Rico Leonardo, 2018).

Pada penelitian ini terdapat 40 orang atau 37,3% menyatakan sangat puas dan masih terdapat 23 pasien atau 21,4% yang menyatakan tidak puas terhadap atribut petugas klinik menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi dan toilet. Menurut peneliti, dimensi bukti fisik ini menunjukkan citra dari sebuah klinik yang bisa dilihat dan dirasa langsung sehingga

OPEN ACCESS

pasien akan merasa tidak puas jika hal tersebut tidak terpenuhi (Wulan Rico Leonardo, 2018).

Seiring dengan penelitian lain menunjukkan bahwa gap analysis (analisis kesenjangan) berada pada nilai paling tinggi terdapat pada dimensi bukti fisik (-0,24). Artinya makin tinggi nilai gap maka makin buruk mutu pelayanan yang didapat pasien (Vera Sesrianty et al., 2019).

Kesimpulan

Dari hasil analisis penelitian yang telah dilakukan di Klinik Yayasan Kesehatan Telkom Percetakan Negara menunjukkan bahwa Total Kepuasan Pasien pada Tingkat Kinerja (Kenyataan) sebesar 92,57%. Sedangkan Total Tingkat Harapan sebesar 93,05 persentasenya, dengan rata-rata pada tingkat kenyataan sebesar 3,66 dan pada tingkat harapan sebesar 3,72 presentasenya. Sedangkan total tingkat kesesuaian keseluruhan sebesar 98,42 presentasenya.

Saran

Berdasarkan dari hasil uji IPA masih terdapat beberapa atribut yang belum sesuai dengan harapan pasien yaitu kecepatan petugas apotik, perhatian petugas apotik, kebersihan toilet dan kamar mandi, dan halaman parkir. Untuk pihak klinik perlu menambah tenaga kerja apotek, meningkatkan pelayanan petugas apotek, menjaga kebersihan dan kelengkapan pada fasilitas kamar mandi dan toilet dan menyediakan lahan parkir yang luas.

Daftar Pustaka

Use Agung Aditya Arnaya, & I Wayan Niryana. (2020). Tingkat Kepuasan Dan Harapan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Mengwi I. *Jurnal Medika Udayana*, *9*(9).

Asmuji. (2013). *Manajemen Keperawatan* (II). Ar-Ruzz Media.

Chairunnisa, K. :, Masyrakat, K., Kedokteran, F., Universitas, K., Jakarta, M., Kh, J. L., Dahlan, A., Ciputat, C., & Selatan, T. (n.d.). *Chairunnisa dan Puspita, Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit*.

Jasfar F. (2005). *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*. Ghalia Indonesia.

Mirzafanny Nurul Istiana, La Ode Ali Imran, & Rastika Dwianti Liaran. (2019). Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, *1*(2).

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, *49*(4), 41. https://doi.org/10.2307/1251430

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (n.d.).

Prabanastiti S. (2018). Analisis Perbedaan Persepsi Terhadap Mutu Pelayanan Antara Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Aisyah Madiun . *Equilibrium*, *3*.

Purba, E. (2019). Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Upt Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, *4*(1), 573–580. https://doi.org/10.52943/jipiki.v4i1.79

Ramadhan, I. H., Sandi, D., & Suprajang, E. (n.d.). *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar*.

OPEN ACCESS

Rizki Hatiningtiya, B., & Iskandar, D. M. (n.d.). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Di Rs Mh Thamrin Purwakarta Analysis Of Patient Satisfaction Related To Quality Of Health Care In Mh Thamrin Purwakarta Hospital*.

Tjiptono, F. , & C. G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (4th ed.). C.V ANDI OFFSET.

Umniyati H. (2010). Umniyati H. Kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara Tahun 2009. *Journal Kedokteran Yarsi* , *18*(1).

Vera Sesrianty, Rizanda Machmud, & Fitra Yeni. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal).* , *6*(2).

Wira, D., Suarjana, K., & Wijaya, I. P. G. (2014). Hubungan antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wangaya Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, *2*(2), 116–120. https://doi.org/10.15562/phpma.v2i2.134

Wulan Rico Leonardo, S. (2018). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pada Rumah Sakit Natar Medika Di Lampung Selatan*. www.tcpdf.org

Yanuarti, R., Oktavidiati, E., Febriawati, H., & Oktarianita, O. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum. *Jurnal Kesmas Asclepius*, *3*(1), 1–8. https://doi.org/10.31539/jka.v3i1.2311

OPEN ACCESS