



E-ISSN 3032-601X & P-ISSN 3032-7105

Vol. 1, No. 3c, Juli 2024

MISTER

Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science,
Technology and Educational Research

**Jurnal Penelitian Multidisiplin dalam Ilmu
Pengetahuan, Teknologi dan Pendidikan**

**UNIVERSITAS SERAMBI MEKKAH
KOTA BANDA ACEH**

mister@serambimekkah.ac.id

Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science Technology
and Educational Research

Journal of MISTER

Vol. 1, No. 3c, Juli 2024

Pages: 1402-1407

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Klinik Del

Theo Hosea M, Mariana Simanjuntak

Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Del, Toba, Sumatera Utara, Indonesia

Article in Journal of MISTER

Available at	: https://jurnal-serambimekkah.org/index.php/mister/index
DOI	: https://doi.org/10.32672/mister.v1i3c.1917

How to Cite this Article

APA	: Hosea M, T., & Simanjuntak, M. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Klinik Del. <i>MISTER: Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research</i> , 1(3c), 1402 - 1407. https://doi.org/10.32672/mister.v1i3c.1917
Others Visit	: https://jurnal-serambimekkah.org/index.php/mister/index

MISTER: *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research* is a scholarly journal dedicated to the exploration and dissemination of innovative ideas, trends and research on the various topics include, but not limited to functional areas of Science, Technology, Education, Humanities, Economy, Art, Health and Medicine, Environment and Sustainability or Law and Ethics.

MISTER: *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research* is an open-access journal, and users are permitted to read, download, copy, search, or link to the full text of articles or use them for other lawful purposes. Articles on Journal of MISTER have been previewed and authenticated by the Authors before sending for publication. The Journal, Chief Editor, and the editorial board are not entitled or liable to either justify or responsible for inaccurate and misleading data if any. It is the sole responsibility of the Author concerned.



Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Klinik Del

Theo Hosea M¹, Mariana Simanjuntak²

Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Del, Toba, Sumatera Utara, Indonesia^{1,2}

Email Korespondensi: theomanulang111@gmail.com

Diterima: 05-07-2024

| Disetujui: 06-07-2024

| Diterbitkan: 07-07-2024

ABSTRACT

This study analyzes patient satisfaction levels with healthcare services at Klinik Del within the context of a highly competitive industry. Through a survey using a Likert scale of 1-10, various aspects such as service quality, waiting time, facility availability, communication with medical staff, and cost were evaluated. The study found that customer reviews and ratings have a positive and significant impact on purchase decisions, demonstrated by strong loading factor values. The research instruments showed outer loadings above 0.70, except for a few indicators that need improvement. These findings provide valuable insights for Klinik Del to enhance their services and also benefit the healthcare industry in understanding patient needs and expectations, enabling the adaptation of best practices to improve overall healthcare standards.

Keywords: Klinik Del, Patients Satisfaction, Healthcare Services

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Klinik Del dalam konteks persaingan industri yang ketat. Melalui survei dengan skala Likert 1-10 terhadap berbagai aspek seperti kualitas pelayanan, waktu tunggu, ketersediaan fasilitas, komunikasi dengan staf medis, dan biaya, penelitian ini menemukan bahwa ulasan dan penilaian pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dibuktikan dengan nilai loading factor yang kuat. Instrumen penelitian menunjukkan outer loadings di atas 0,70 kecuali untuk beberapa indikator yang perlu diperbaiki. Temuan ini memberikan masukan penting bagi Klinik Del untuk meningkatkan layanan dan juga bermanfaat bagi industri kesehatan dalam memahami kebutuhan dan harapan pasien, sehingga dapat mengadaptasi praktik terbaik untuk meningkatkan standar layanan kesehatan secara keseluruhan.

Katakunci: Klinik Del, Kepuasan Pasien, Layanan Kesehatan

PENDAHULUAN

Dalam dinamika industri kesehatan yang terus berkembang, pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi pasien menjadi suatu keharusan. Klinik Del, sebagai salah satu entitas dalam jaringan pelayanan kesehatan, merasakan tekanan untuk menjaga dan meningkatkan standar layanan mereka di tengah persaingan yang semakin ketat. Pemahaman yang mendalam tentang kepuasan pasien tidak hanya merupakan kunci untuk mempertahankan pangsa pasar, tetapi juga dalam membangun reputasi yang kuat di antara masyarakat. Oleh karena itu, penelitian yang menggali aspek-aspek kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan Klinik Del menjadi relevan dalam konteks ini.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap berbagai aspek layanan yang disediakan oleh Klinik Del. Melalui pendekatan ini, kami berusaha untuk memahami sejauh mana pasien merasa puas dengan pengalaman mereka di klinik ini. Dengan mengeksplorasi persepsi pasien, kami dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam penyediaan layanan kesehatan oleh Klinik Del.

Dalam upaya memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, penelitian ini akan melibatkan survei dan analisis data yang komprehensif. Berbagai elemen seperti kualitas pelayanan, waktu tunggu, ketersediaan fasilitas, komunikasi dengan staf medis, dan biaya akan dievaluasi untuk menggambarkan gambaran lengkap tentang kepuasan pasien. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen Klinik Del dalam mengidentifikasi area perbaikan yang memungkinkan mereka untuk meningkatkan kualitas layanan mereka.

Hasil dari penelitian ini diharapkan tidak hanya bermanfaat bagi Klinik Del secara langsung, tetapi juga untuk industri kesehatan secara keseluruhan. Dengan memahami lebih dalam tentang kebutuhan dan harapan pasien, klinik-klinik lainnya juga dapat mengadaptasi praktik terbaik yang terungkap melalui penelitian ini, sehingga meningkatkan standar layanan kesehatan secara menyeluruh.

TINJAUAN PUSTAKA

Kesehatan

Kesehatan adalah salah satu kebutuhan dasar manusia. Kesehatan tidak dapat dicapai tanpa upaya pelayanan kesehatan dan sarana yang mencakup pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan. Upaya pelayanan kesehatan adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi, dan berkesinambungan yang bertujuan antara lain untuk mempertahankan dan meningkatkan kesehatan masyarakat (Sukma et al. 2020). Pelayanan kesehatan bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat (Aulia et al. 2017).

Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan, penyembuhan, dan keperawatan meningkatkan pencegahan dan pemeliharaan kesehatan (Patria and Amatiria 2017). Menurut Undang Undang Dasar 1945, Pasal 28 H ayat (1), "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan," dan Pasal 34 ayat (3), "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas kesehatan dan fasilitas kesehatan", pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan kesehatan adalah salah satu hak mendasar masyarakat (Rindi Antina 2016).

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian juga merupakan inti berorientasi dari pemasaran yang kepada pasien/pelanggan (Kuntoro and Istiono 2017). Kepuasan konsumen adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit atau Instalasi Farmasi Rumah Sakit tertentu (Sukma et al. 2020).

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung (Yuniar and Handayani 2016). Penelitian kepuasan pasien menjadi penting dan dilakukan bersama dengan pengukuran dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang lain. Sehingga kemauan dan keinginan pasien dapat diketahui untuk meningkatkan kepuasan pasien (Umam, Muchlisoh, and Maryati 2019). Salah satu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh masyarakat adalah tercapainya hidup yang sehat baik jasmani dan rohani (Andi 2023).

Ketidakpuasan yang dirasakan pasien timbul akibat dari pelayanan petugas yang kurang ramah baik dari sikap maupun perilakunya, pelayanan yang terlambat dan terlalu lama, kurangnya komunikasi antara petugas dengan pasien, dan kondisi lingkungan khususnya ruang tunggu pasien yang tidak nyaman (Mahendro, Ningsih, and Handayani 2023). Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa layanan, tenaga kesehatan memberikan pelayanan kesehatan yang diwujudkan dengan sikap caring salah satunya sikap peduli, simpati, bertanggung jawab dan ramah dalam layanan kesehatan (Ambarika and Wardani 2021).

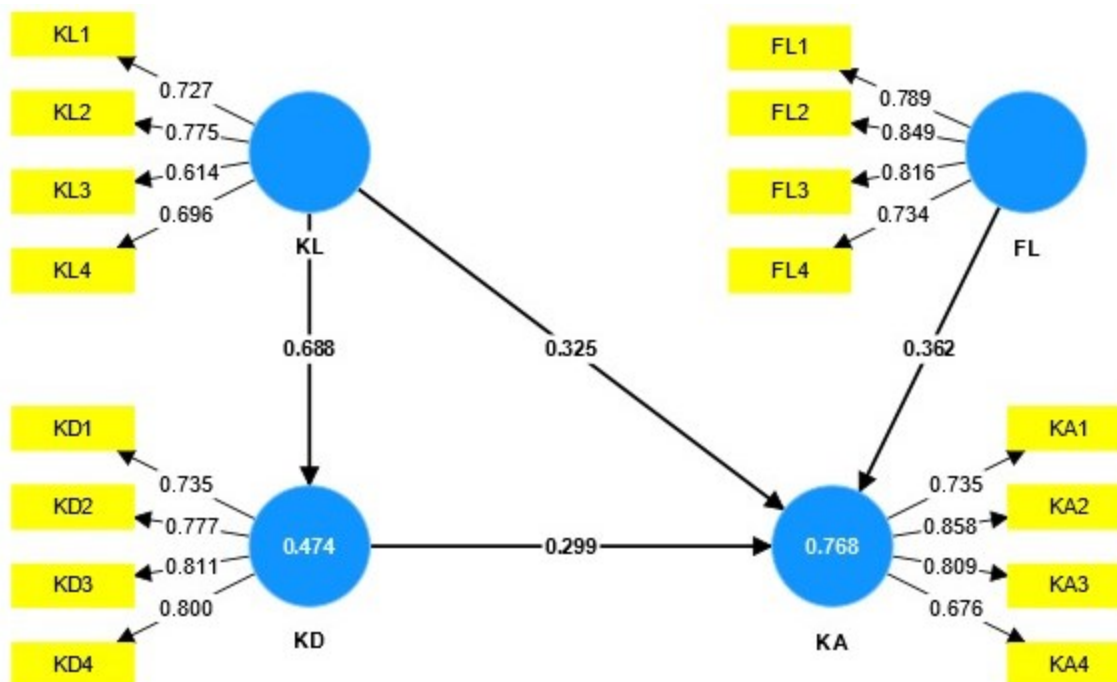
METODE PENELITIAN

Penelitian akan melibatkan distribusi kuesioner kepada pasien yang menggunakan layanan kesehatan di Klinik Del. Untuk populasi penelitian ialah pasien yang menggunakan layanan kesehatan di Klinik Del, dan sampel akan dipilih secara acak dari populasi pasien Klinik Del dengan memperhatikan representasi yang seimbang dari berbagai kelompok demografis. Jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini berada dalam kisaran 30 responden, yang sesuai dengan standar jumlah sampel yang diperlukan untuk memastikan distribusi nilai mendekati kurva normal, yaitu di atas 30 sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, pengukuran dan penskalaan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Klinik Del dapat dilakukan menggunakan skala Likert. Skala Likert adalah alat pengukuran yang umum digunakan dalam penelitian survei untuk mengukur tingkat setuju atau tidak setuju responden terhadap pernyataan-pernyataan tertentu.

Skala likert yang digunakan ialah dari skala 1 sampai dengan skala 10. Dan pertanyaan yang digunakan ialah dengan berfokus pada Kualitas Layanan, Fasilitas dan Lingkungan, Komunikasi Dokter, dan Kemudahan Akses.



Hasil uji validitas konvergen menunjukkan bahwa ulasan pelanggan dan penilaian pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Ini ditunjukkan melalui nilai loading factor, yaitu nilai korelasi antara indikator dan variabel. Uji validitas konvergen dilakukan dengan menguji nilai loading setiap indikator terhadap konstraknya, dengan batas minimal sebesar 0,70. Temuan ini dapat menjadi masukan bagi pelaku usaha dalam menyusun strategi pemasaran digital. Pelaku usaha perlu memperhatikan ulasan dan penilaian pelanggan sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

	FL	KA	KD	KL
FL1	0.789			
FL2	0.849			
FL3	0.816			
FL4	0.734			
KA1		0.735		
KA2		0.858		
KA3		0.809		
KA4		0.676		
KD1			0.735	
KD2			0.777	
KD3			0.811	
KD4			0.800	
KL1				0.727
KL2				0.775
KL3				0.614
KL4				0.696

Instrumen dalam model indikator reflektif memiliki outer loadings lebih dari 0,70 selain dari KA4, KL3, dan KL4, seperti yang ditunjukkan pada tabel di atas. Hasil ini memberikan bukti bahwa indikator

yang digunakan dalam penelitian ini berhasil mencerminkan variabel yang relevan dan dengan demikian lulus uji validitas konvergen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Klinik Del telah memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan memuaskan bagi pasiennya. Hal ini dibuktikan dengan nilai loading factor yang menunjukkan korelasi yang kuat antara indikator dan variabel.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki oleh Klinik Del, seperti KA4, KL3, dan KL4. Klinik Del perlu memperhatikan dan meningkatkan aspek-aspek tersebut untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengkaji tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Klinik Del. Data dikumpulkan melalui survei dengan skala Likert yang berfokus pada aspek Kualitas Layanan, Fasilitas dan Lingkungan, Komunikasi Dokter, dan Kemudahan Akses.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Klinik Del telah memberikan layanan kesehatan yang baik dan memuaskan bagi pasien secara keseluruhan. Hal ini dibuktikan dengan nilai loading factor yang menunjukkan korelasi kuat antara indikator dan variabel.

Namun, beberapa aspek masih perlu ditingkatkan, terutama KA4, KL3, dan KL4. Klinik Del perlu memperhatikan dan meningkatkan aspek-aspek tersebut untuk mencapai kepuasan pasien yang optimal.

Temuan ini memberikan masukan berharga bagi manajemen Klinik Del dalam mengidentifikasi area perbaikan dan meningkatkan kualitas layanan. Hasil penelitian ini juga dapat bermanfaat bagi klinik lain dalam meningkatkan standar layanan kesehatan secara keseluruhan.

Klinik Del perlu memprioritaskan perbaikan aspek KA4, KL3, dan KL4 untuk meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini dapat dilakukan dengan meninjau kembali proses dan prosedur terkait, memberikan pelatihan yang lebih baik kepada staf, dan meningkatkan kualitas fasilitas dan infrastruktur.

Memperluas sampel penelitian dan melakukan penelitian kualitatif untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang pengalaman pasien. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam dengan pasien, mengadakan kelompok fokus, atau mengamati interaksi pasien dengan staf Klinik Del.

Melakukan benchmarking terhadap klinik lain untuk mendapatkan data perbandingan yang berharga. Hal ini dapat dilakukan dengan menganalisis ulasan online, melakukan survei terhadap pasien di klinik lain, atau menghadiri konferensi dan seminar industri kesehatan.

Melakukan evaluasi dan peningkatan layanan secara berkelanjutan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang luar biasa dan menjaga daya saing di industri kesehatan. Hal ini dapat dilakukan dengan menetapkan target kinerja yang terukur, melakukan audit internal secara berkala, dan melibatkan pasien dalam proses pengambilan keputusan.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, Klinik Del dapat terus meningkatkan kualitas layanannya dan menjadi pilihan utama bagi pasien yang mencari layanan kesehatan yang berkualitas dan memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarika, Rahmania, and Lingga Kusuma Wardani. 2021. "Analisis Hubungan Perilaku Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan." *The Indonesian Journal of Health Science* 13(1):53–60. doi: 10.32528/ijhs.v13i1.5273.
- Andi, Prafangesta Marta. 2023. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri." *Journal of Islamic Pharmacy* 7(2):104–11. doi: 10.18860/jip.v7i2.17693.
- Aulia, Ridha, Rosihan Adhani, Irham Taufiqurrahman, and Hatta Isnur. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Layanan Primer Banjarmasin." *DENTINO Jurnal Kedokteran Gigi* II(1):95–100.
- Kuntoro, Wahyu, and Wahyudi Istiono. 2017. "Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta." *Jurnal Kesehatan Vokasional* 2(1):140. doi: 10.22146/jkesvo.30327.
- Mahendro, Unggul Joko, Dwi Ningsih, and Sri Rejeki Handayani. 2023. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri." *Journal of Islamic Pharmacy* 7(2):86–93. doi: 10.18860/jip.v7i2.17455.
- Patria, Armen, and Gustop Amatoria. 2017. "Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan." *Jurnal Keperawatan* XIII(1):118–25.
- Rindi Antina, Rila. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep." *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 2(02):567–76. doi: 10.30996/jpap.v2i02.1010.
- Sukma, Nita, Yuswantina Richa, Niken Dyahariesti, and N, R. Rahmawati. 2020. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang." *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product* 3(2):59–65.
- Umam, Chairul, Lilis Muchlisoh, and Husnah Maryati. 2019. "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Performace Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018." *Promotor* 2(1):7–19. doi: 10.32832/pro.v2i1.1784.
- Yuniar, Yuyun, and Rini Sasanti Handayani. 2016. "Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek." *Jurnal Kefarmasian Indonesia* 6(1):39–48. doi: 10.22435/jki.v6i1.5468.39-48.