

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK BERSALIN  
UTIN MULIA DI PONTIANAK**

**SKRIPSI**

OLEH:

**Utin Fiska Tri Ardila**  
**141310589**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK  
2021**



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, karunia dan hidayah-Nya yang dilimpahkan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: “Analisis Kepuasan Pasien Pada Klinik Bersalin Utin Mulia di Pontianak.”

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan program S1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak. Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan berupa bimbingan, petunjuk, data, saran maupun dorongan moril dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr Doddy Irawan, ST., M.Eng selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Dedi Hariyanto, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
3. Ibu Heni Safitri, SE, MM, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
4. Bapak Samsuddin, SE, MSi, selaku Dosen Pembimbing Utama yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bantuan, bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Neni Triana. M, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak dan

sekaligus Dosen Pembimbing Kedua yang bersedia meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan bantuan, bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Pimpinan dan rekan staf Klinik Bersalin Utin Mulia di Pontianak yang telah banyak membantu penulis dalam menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan selama penelitian.
7. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Staf Civitas Akademika Universitas Muhammadiyah Pontianak yang kooperatif, atas segala bantuan dan dukungan.
8. Kedua orang tua, saudara/i, suami dan anakku yang telah memberikan semangat, dorongan, materi dan do'a restunya kepada penulis.
9. Para teman-teman seangkatan yang sama-sama berjuang dari awal kuliah dengan memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi.

Semoga atas segala dorongan dan bantuan yang kalian berikan kepada penulis akan mendapat ganjaran pahala yang setimpal dari Allah SWT.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, hal ini disebabkan karena berbagai keterbatasan, maka dari itu penulis perlu saran-saran yang membangun dari para pembaca. Semoga skripsi ini memiliki faedah dan memberikan tambahan pengetahuan. Amin

Pontianak, 7 Juni 2021

Penulis

Utin Fiska Tri Ardila  
NIM. 141310589

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien Klinik Bersalin Utin Mulia di Kota Pontianak. Jenis penelitian ini adalah dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yaitu: observasi, wawancara dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang telah pernah merasakan pelayanan di Klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak. Sampel yang dipilih sebanyak 100 orang responden pasien rawat jalan di Klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak dengan pengambilan sampel secara *purposive sampling*.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif yakni tingkat kesesuaian dan kartesius untuk pembuatan peta persepsi (*perceptual map*) yang menggambarkan posisi atribut-atribut kepuasan dari pelayanan jasa pihak Klinik Bersalin Utin Mulia di Kota Pontianak.

Hasil analisis menunjukkan bahwa perhitungan kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan adalah sebesar 79,70% yang berarti pelayanan Klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak sudah sesuai karena berada pada rentang 60,00%-79,99%. Nilai rata-rata dari skor rata-rata tingkat kinerja (X) sebesar 3,77. Nilai rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan (Y) yang diperoleh adalah sebesar 4,75. Ini berarti bahwa nilai rata-rata dari skor rata-rata tingkat kinerja (X) lebih kecil dari pada nilai rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan (Y), sehingga responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Permasalahan .....	10
C. Pembatasan Masalah .....	10
D. Tujuan Penelitian .....	10
E. Manfaat Penelitian .....	11
F. Kerangka Pemikiran .....	11
G. Metode Penelitian .....	14
BAB II LANDASAN TEORI .....	25
A. Pemasaran .....	25
B. Pemasaran Jasa .....	26
C. Kualitas Pelayanan.....	29
D. Kepuasan Pelanggan.....	33
E. Kartesius.....	37

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	41
A. Sejarah Singkat Berdirinya Klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak .....	41
B. Struktur Organisasi .....	43
C. Aspek Pemasaran .....	49
C. Aspek Keuangan .....	54
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Karakteristik Responden.....	55
B. Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pasien Klinik Bersalin Utin Mulia di Kota Pontianak .....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	74
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran-saran .....	76
DAFTAR PUSTAKA .....	78
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Klinik Bersalin Utin Mulia, Jumlah Pasien Menurut Jenis Pelayanan Tahun 2018-2020 .....	5
Tabel 1.2	Klinik Bersalin Utin Mulia, Jumlah Pendapatan Tahun 2018-2020 (Rupiah) .....	8
Tabel 1.3	Jumlah Pasien Klinik Bersalin Pesaing di Kota Pontianak Tahun 2018-2020 .....	8
Tabel 4.1	Jumlah Responden Menurut Umur .....	55
Tabel 4.2	Jumlah Responden Menurut Status Perkawinan .....	56
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir .....	57
Tabel 4.4	Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....	58
Tabel 4.5	Jumlah Responden Menurut Berapa Kali Menggunakan Jasa Klinik .....	58
Tabel 4.6	Penilaian Responden terhadap Atribut-atribut Kepuasan Pasien dalam Dimensi Reliabilitas ( <i>Reliability</i> ) .....	60
Tabel 4.7	Penilaian Responden terhadap Atribut-atribut Kepuasan Pasien dalam Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	62
Tabel 4.8	Penilaian Responden terhadap Atribut-atribut Kepuasan Pasien dalam Dimensi Jaminan dan Kepastian ( <i>Assurance</i> ) ...	63
Tabel 4.9	Penilaian Responden terhadap Atribut-atribut Kepuasan Pasien dalam Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	65



Tabel 4.10 Penilaian Responden terhadap Atribut-atribut Kepuasan Pasien dalam Dimensi Bukti Langsung .....	66
Tabel 4.11 Nilai Tingkat Kesesuaian (Tki) Dimensi Kepuasan Pasien Klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak .....	67
Tabel 4.12 Skor Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak .....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran, Kepuasan Pasien Pada Klinik Bersalin Utin Mulia di Pontianak .....	13
Gambar 1.2	Diagram Kartesius .....	23
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak.....	45
Gambar 4.1	Diagram Kartesius Klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak.....	71

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Daftar Pertanyaan Kuesioner.....	79
Lampiran 2	Tabulasi Jawaban Responden untuk Tingkat Kinerja .....	82
Lampiran 3	Tabulasi Jawaban Responden untuk Tingkat Kepentingan.....	85

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Salah satu aspek yang penting dalam kehidupan manusia adalah kesehatan. Untuk memperoleh kesehatan yang prima, setiap orang akan berusaha dengan berbagai cara untuk mengatasidari mengobati penyakit yang dideritanya hingga sembuh. Seseorang dalam mencapai kesembuhan yang diharapkan terkadang membutuhkan bantuan dari pihak lain dalam hal ini adalah klinik kesehatan. Klinik merupakan salah satu bidang usaha yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat luas. Keadaan ini membuat klinik-klinik kesehatan perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen dalam hal ini adalah pasien yang akan menggunakan jasa klinik sehingga pasien merasakan kepuasan dan loyal terhadap kualitas yang ditawarkan.

Klinik atau pelayanan kesehatan setempat bisa diartikan sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat derajat kesehatan masyarakat Indonesia di wilayah masing-masing. Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat pada umumnya perlu diperhatikan, salah satu diantaranya yang dianggap mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat

diantaranya; tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu.

Klinik bersalin berpegang pada misi sosial untuk membantu proses persalinan bagi keselamatan ibu dan bayi. Di sisi lain klinik bersalin juga berfungsi sebagai tempat berbagi profesi melakukan kegiatan untuk mencari nafkah, serta menjadi tempat berbagai kegiatan mencari keuntungan, misalnya dari jasa layanannya, penjualan obat atau pemakaian peralatan kesehatan. Begitu juga yang dilakukan pada usaha klinik bersalin, semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan merupakan aspek vital di dalamnya. Meskipun demikian tidaklah mudah untuk mewujudkan harapan pasien secara menyeluruh. Setidaknya manajemen klinik bersalin bisa berusaha meminimalkan ketidakpastian pasien dengan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik.

Bidan merupakan salah satu profesi tertua sejak adanya peradaban umat manusia. Bidan muncul sebagai wanita terpercaya dalam mendampingi dan menolong ibu yang melahirkan. Peran dan posisi bidan dimasyarakat sangat dihargai dan dihormati karena tugasnya yang sangat mulia, memberi semangat, membesarkan hati, mendampingi, serta menolong ibu yang melahirkan sampai ibu dapat merawat bayinya dengan baik. Bidan sebagai pekerja profesional dalam menjalankan tugas dan prakteknya, bekerja berdasarkan pandangan filosofis yang dianut, keilmuan, metode kerja, standar praktik pelayanan serta kode etik yang dimilikinya.

Bidan dalam pelayanan kebidanan mempunyai peranan penting dalam menurunkan angka kematian ibu dan anak dan sebagai ujung tombak pemberi asuhan kebidanan. Dalam memberi asuhan bidan sebagai individu yang memegang tanggung jawab terhadap tugas kliennya. Di tengah masyarakat, bidan juga berperan dalam memberi pendidikan kesehatan dan mengubah perilaku masyarakat terhadap pola hidup dan gaya hidup yang tidak sehat. Jadi tidak hanya memberi asuhan pada individu tapi juga terhadap keluarga dan masyarakat. Oleh karena itu, bidan harus mempunyai pendekatan manajemen agar dapat mengorganisasikan semua unsur-unsur yang terlibat dalam pelayanannya dengan baik dalam rangka menurunkan angka kematian ibu dan anak. Bidan dalam pelayanan kebidanan mempunyai peranan penting dalam menurunkan angka kematian ibu dan anak dan sebagai ujung tombak pemberi asuhan kebidanan.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien dari suatu klinik atau pelayanan kesehatan yang memuaskan, kiranya perlu difokuskan pada suatu pelayanan prima. Melalui pelayanan prima, Semua klinik dan pelayanan kesehatan diharapkan akan menghasilkan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) dengan pelayanan bermutu, efisien, inovatif dan menghasilkan sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan pasien.

Pasien mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif jika pelayanannya nyaman, menyenangkan dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Sedangkan fasilitator mengartikan pelayanan yang bermutu dan efisien jika pelayanan sesuai dengan standar pemerintah. Pada umumnya nilai mutu pelayanan kesehatan biasanya mencakup: kesejahteraan pasien, kenyamanan dan kondisi kamar, kenyamanan pasien dan keadaan ruang perawatan serta catatan atau rekam medik dan sebagai pemakai dari layanan kesehatan yang disediakan oleh fasilitator (baik klinik maupun pelayanan kesehatan lainnya) hendaknya memperhatikan hal-hal seperti waktu tunggu, keramahan petugas kesehatan, kejelasan informasi dari petugas, diikut sertakan mengambil keputusan, kerahasiaan, kebebasan memilih fasilitas, kebersihan ruang pelayanan dan kemudahan untuk dikunjungi.

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Mengetahui 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. Jadi secara sederhana kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen dapat terpenuhi atau jasa yang dikonsumsi atau merupakan tingkat perasaan

seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dan dibandingkan dengan harapannya serta tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Kepuasan pasien merupakan keluaran dari layanan kesehatan. Dapat dibuktikan bahwa pasien atau masyarakat yang merasa puas terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan, cenderung mematuhi nasehat, setia terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati dan jika pelayanan yang diberikan berada di bawah harapan yang diinginkan pasien, maka pasien tidak puas.

Klinik Bersalin Utin Mulia adalah klinik bersalin yang melayani persalinan 24 jam, pemeriksaan kehamilan, pemeriksaan kesehatan Ibu dan Anak, pemeriksaan kesehatan reproduksi, KB Mandiri dan Imunisasi. Klinik Bersalin Utin Mulia beralamat di Jalan Apel No.76, Sungai Jawi Luar, Pontianak Barat Kota Pontianak.

Tabel 1.1 Jumlah Pasien Menurut Jenis Pelayanan di Klinik Bersalin Utin Mulia Tahun 2018-2020 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Klinik Bersalin Utin Mulia**  
**Jumlah Pasien Menurut Jenis Pelayanan**  
**Tahun 2018-2020**

No	Keterangan	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020
	<b>Rawat Inap</b>			
1	Persalinan	286	256	240
	<b>Rawat Jalan:</b>			
1	<i>Intrauterine Device</i> (Implan Spiral)	52	46	42
2	AKBK (Alat Kontrasepsi Bawah Kulit)	26	28	26
3	Suntik	42	40	37
4	PIL	34	31	33
7	Tindik bayi	23	18	17



**Tabel 1.1**  
**(Lanjutan)**

5	Imunisasi Anak	136	106	86
6	Kesehatan Reproduksi	30	21	17
7	Pemeriksaan bayi	138	132	127
	<b>Jumlah</b>	<b>481</b>	<b>422</b>	<b>385</b>
	<b>Total</b>	<b>767</b>	<b>678</b>	<b>625</b>
			<b>(11,60)</b>	<b>(7,82)</b>

Sumber: Klinik Bersalin Utin Mulia, 2021.

Dari Tabel 1.1 diketahui total pasien di Klinik Bersalin Utin Mulia tahun 2018 sebesar 8,95% dan pada tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 11,60% sedangkan pada tahun 2020 mengalami penurunan kembali sebesar 7,82%. Berbagai usaha layanan yang telah dilakukan klinik Bersalin Utin Mulia di atas, bertujuan untuk meningkatkan perhatian masyarakat, terlebih lagi untuk meningkatkan jumlah kunjungan dan hunian pasien di Klinik Bersalin Utin Mulia. Pasien yang datang akan menikmati layanan yang diberikan Klinik Bersalin Utin Mulia diharapkan dapat menimbulkan kepuasan dari pasien rawat jalan maupun inap.

Dalam menerima dan melayani pasien dengan berbagai karakteristik, Klinik Bersalin Utin Mulia berusaha mencoba melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya di Klinik Bersalin Utin Mulia.

Adapun kepemilikan bukti fisik (fasilitas) yang dimiliki klinik bersalin ini adalah kondisi ruangan tunggu, ruang konsultasi, ruang pendaftaran dan ruang bersalin, tempat parkir, kipas angin, tempat duduk, kursi roda, tv, AC, kamar mandi, WC dan musholla serta kendaraan roda empat, alat-alat medis seperti monitor USG, vacum dan infus. Klinik Bersalin Utin Mulia sudah melakukan *Memorandum Of Understanding* (MoU) dengan Dinas Kesehatan Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan Jampersal dan BPJS. Jaminan Persalinan (Jampersal) disediakan Pemerintah untuk masyarakat kurang mampu yang tidak memiliki jaminan kesehatan, meski layanan persalinan diberikan secara gratis namun tidak menutup kemungkinan adanya biaya tambahan yang harus dikeluarkan keluarga pasien.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi penurunan jumlah pasien ini salah satunya diindikasikan bahwa kepuasan pasien yang diberikan oleh pihak klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak terhadap para pasiennya masih kurang baik. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa pasien bahwa keluhan yang dirasakan pasien terhadap klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak seperti sikap karyawan perawat, menu makanan diruang inap, sarana yang kurang memadai, kelambatan pelayanan, persediaan obat, tarif pelayanan kesehatan dan peralatan medis.

Menurunnya jumlah pasien yang menginap dari tahun sebelumnya ini bisa menjadi indikasi menurunnya kepuasan pasien kepada Klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak karena jumlah pasien yang turun akan mempengaruhi jumlah pemasukan di Klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak.

Tabel 1.2 Jumlah Pendapatan Tahun 2018-2020 di Klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak:

**Tabel 1.2**  
**Klinik Bersalin Utin Mulia**  
**Jumlah Pendapatan**  
**Tahun 2018-2020**  
**(Rupiah)**

Tahun	Pendapatan Rawat Inap	Pendapatan Rawat Jalan	Pendapatan Lainnya	Total Pendapatan	Naik/Turun (%)
2018	465.254.231	129.235.245	39.235.215	633.724.691	-
2019	398.231.547	119.325.547	30.232.231	547.789.325	(13,56)
2020	387.973.412	116.048.972	27.113.980	531.136.364	(3,04)

Sumber: Klinik Bersalin Utin Mulia, 2021.

Berdasarkan Tabel 1.2, total pendapatan dari jasa Klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak mengalami penurunan 2 tahun terakhir. Pada Pada Tahun 2019 total pendapatan jasanya turun 13,56 persen. Pada Tahun 2020 total pendapatan dari penjualan turun kembali menjadi 3,04 persen.

Tabel 1.3 Jumlah Pasien Klinik Bersalin Pesaing di Kota Pontianak dari Tahun 2018 sampai dengan Tahun 2020:

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Pasien Klinik Bersalin Pesaing**  
**di Kota Pontianak**  
**Tahun 2018-2020**

Nama Klinik	2018	2019	2020
<b>Klinik Bersalin Amanda</b>			
Rawat Jalan	1.542	1.624	1.784
Rawat Inap	364	432	451
<b>Total</b>	<b>1906</b>	<b>2056</b>	<b>2235</b>
<b>Klinik Bersalin Mariyani</b>			
Rawat Jalan	521	410	581
Rawat Inap	325	397	401
<b>Total</b>	<b>846</b>	<b>807</b>	<b>982</b>

**Tabel 1.3**  
**(Lanjutan)**

<b>Klinik Bersalin Utin Mulia</b>			
Rawat Jalan	481	422	385
Rawat Inap	286	256	240
<b>Total</b>	<b>767</b>	<b>678</b>	<b>625</b>

Sumber: Klinik bersalin Amanda, Klinik Bersalin Mariyani dan Klinik bersalin Utin Mulia, 2021.

Berdasarkan data di atas seperti penurunan jumlah pasien yang datang menggunakan jasa Klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak serta menurunnya pendapatan selama 2 tahun terakhir ini, penurunan jumlah pasien dan beberapa keluhan pasien membuat penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai kepuasan pasien di Klinik Bersalin Utin Mulia di Kota Pontianak.

Perlu diketahui bahwa kebanyakan orang zaman sekarang akan lebih berhati-hati dalam membeli suatu barang/jasa. Bila orang mempunyai persepsi positif terhadap kualitas suatu barang/jasa maka ia akan memandang barang/jasa tersebut akan memberikannya kepuasan akan barang/jasa tersebut. Sedangkan orang yang mempunyai persepsi negatif terhadap bila barang/jasa tersebut tidak akan memberinya kepuasan.

Kepuasan pasien disini adalah keluaran dari layanan kesehatan. Pasien sebagai pelanggan merasa puas, apabila yang pasien terima lebih besar daripada yang diharapkan. Bila pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut dalam artian mempengaruhi jumlah kunjungan. Jika pasien tidak puas, pasien akan merasa kecewa. Faktor kepuasan ini menciptakan persepsi masyarakat tentang citra pelayan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien merupakan keluaran dari layanan kesehatan yang dapat dilihat dari lima

dimensi kualitas pelayanan yaitu, keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangibles*) oleh Klinik Bersalin Utin Mulia di Kota Pontianak.

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: Bagaimana kepuasan pasien Klinik Bersalin Utin Mulia di Kota Pontianak?

## **C. Pembatasan Masalah**

Penelitian dibatasi hanya pada variabel kepuasan pasien seperti:

- Reliabilitas
- Daya tanggap
- Jaminan
- Empati
- Bukti fisik

## **D. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan pada penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien Klinik Bersalin Utin Mulia di Kota Pontianak.

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Penulis

Penelitian ini akan berguna untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan terhadap keadaan nyata dalam suatu perusahaan, khususnya dalam hal mencapai kepuasan pelanggan.

### 2. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu para peneliti lainnya yang tertarik akan masalah ini untuk masa yang akan datang.

### 3. Bagi Klinik Bersalin

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu bahan kajian oleh pihak Klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak guna menentukan kebijakan tentang penerapannya dalam mencapai kepuasan pelanggan yang akan dilakukan di masa yang ada datang.

## **F. Kerangka Pemikiran**

### 1. Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Keller (2012) dalam Tjiptono (2014: 354): “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya”. Sedangkan menurut Lovelock dan Wright (2007: 102): “Kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca-pembelian seseorang,

dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, atau kesenangan”.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas layanan yang berfokus pada lima dimensi kualitas layanan jasa, keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*). Jika kualitas pelayanan seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*) dilaksanakan dengan baik maka akan menimbulkan kepuasan pelanggan dan jika tidak maka akan berdampak sebaliknya.

Menurut Tjiptono (2014:282) mengemukakan bahwa pada dasarnya terdapat 5 dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Reliabilitas (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- c. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
- d. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- e. Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Berdasarkan penurunan jumlah pasien yang datang yang menggunakan jasa Klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak serta menurunnya pendapatan selama 2 tahun terakhir ini dan berdasarkan observasi/pengamatan awal mengenai keadaan dan fasilitas yang dimiliki serta keluhan-keluhan pasien dari

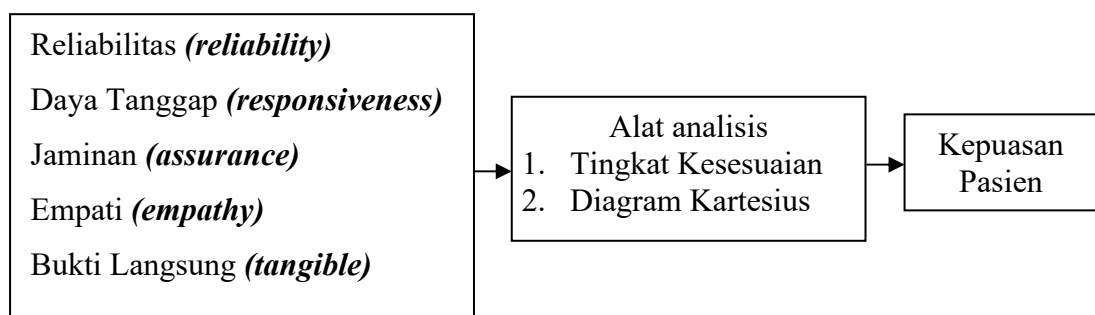
hasil komunikasi awal dengan pasien akhirnya membuat penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam kepuasan pasien Klinik Bersalin Utin Pontianak.

Adapun penelitian terdahulu yang disertakan dalam penelitian adalah:

1. Iqbal Katamsi Yahya (2019) yang berjudul: “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Era Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Swasta Daerah Sleman. Berdasarkan nilai tingkat kesesuaian tersebut pasien rawat jalan pengguna JKN di Rumah Sakit Swasta Daerah Sleman Yogyakarta sudah merasa sangat puas dengan pelayanan kefarmasian.
2. Puspa Yudha Utama (2013) yang berjudul: “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Dilihat Dari Dimensi Kualitas Pelayanan”. Dari hasil analisis kepuasan pasien menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien rawat inap di kelas VIP dan kelas I berada pada kategori puas. Sedangkan tingkat kepuasan pasien rawat inap di kelas II dan kelas III berada pada kategori sangat puas.

Adapun kerangka pemikiran pada Gambar 1.1 berikut:

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**  
**Kepuasan Pasien Pada Klinik Bersalin Utin Mulia di Pontianak**





Dari Gambar 1.1 Model penelitian dapat diketahui ada lima aspek penentu kualitas jasa yaitu reliabilitas, daya tanggap, kepastian, empati dan bukti langsung yang akan dianalisis secara deskriptif serta menggunakan alat analisis diagram kartesius untuk mengetahui posisi kepuasan pelayanan pada pasien yang telah dilaksanakan oleh Klinik Bersalin Utin Mulia di Kota Pontianak.

## **G. Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan aturan atau tata cara pelaksana dalam penelitian guna mencari jawaban atau penyelesaian permasalahan termasuk didalamnya sebagai verifikasi data dalam proses kegiatan penelitian, karena di dalam verifikasi data tidak hanya terbatas bagaimana cara memperoleh data tetapi juga bagaimana menganalisa data untuk diinterpretasikan dengan menarik suatu kesimpulan atas dasar empiris.

### **1. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif analisis. Menurut Hadari (2015:67): “Metode deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya”. Jadi metode deskriptif merupakan metode yang menggambarkan atau menjelaskan keadaan yang sebenarnya terjadi di

lapangan berdasarkan fakta, data dan informasi yang diperoleh kemudian dianalisis agar didapat sebuah kesimpulan.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan dua cara:

### a. Data primer

Menurut Sugiyono (2013:137): “Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan pengumpulan data kepada pengumpul data”.

Data yang langsung diperoleh dari lapangan, yang diperoleh melalui:

#### 1) Observasi,

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013:145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Dalam penelitian ini melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian yakni dengan melihat pelayanan dan fasilitas di Klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak.

#### 2) Kuesioner,

Menurut Sugiyono (2013:142), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam hal ini mengajukan pertanyaan kepada pasien

rawat jalan yang pernah merasakan pelayanan di Klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak.

b. Data sekunder

Menurut Sugiyono (2013:137): “Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen”. Data sekunder dalam penelitian ini berupa laporan rugi laba klinik selama 3 tahun dan profil klinik.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2013:80): “Populasi merupakan generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi adalah gambaran keseluruhan dari yang akan kita teliti, bukan hanya untuk orang atau manusia, tetapi juga dapat berupa obyek dan benda-benda alam lainnya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari tersebut, namun meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek tersebut. Maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang telah pernah merasakan pelayanan di Klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2013:81) sampel adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut”. Jadi, sampel

merupakan bagian dari populasi yang dijadikan sumber data sesungguhnya di dalam suatu penelitian.

Pengambilan sampel sebanyak 100 responden dihitung menggunakan rumus Umar (2013:87):

$$n = \left[ \frac{z_{\alpha/2} \cdot E}{0.20} \right]^2$$

$$n = \left[ \frac{1.96}{0.20} \right]^2$$

Keterangan :

$E = 0,20$  (*error of estimate*)

$\alpha = 0,05$

$Z_{\alpha/2}$  = tabel distribusi normal sampel

$n = 96,04$

$n = 100$  (pembulatan)

Sampel yang dipilih sebanyak 100 orang responden rawat jalan. Teknik sampling yang diambil adalah *purposive sampling* yakni sampel dipilih dengan kriteria tertentu. Pengertian purposive sampling menurut Sugiyono (2013:218-219) yaitu: *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu". Sampel yang diambil sebanyak 100 pasien rawat jalan di Klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak. Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang minimal 2 kali menggunakan jasa rawat jalan di Klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak.

#### 4. Variabel penelitian

Menurut Sugiyono (1997) dalam Umar (2013:47): “variabel di dalam penelitian merupakan suatu atribut dari sekelompok objek yang diteliti yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lainnya dalam kelompok tersebut”. Adapun variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah terdiri dari reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati serta bukti langsung. Untuk mengetahui kepuasan pasien di Klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak, digunakan 5 variabel penelitian indikator yaitu:

- a. Reliabilitas
- b. Daya Tanggap
- c. Jaminan
- d. Empati
- e. Bukti Langsung

#### 5. Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2013:92), skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

Menurut Sarjono dan Julianita (2011:21): “Skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur setiap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu kejadian atau keadaan sosial, di mana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item

pernyataan". Dalam penelitian ini, semua jawaban kuesioner masih berupa kualitatif dan perlu dikuantitatifkan, oleh karena itu penulis menggunakan 5 skala *likert* untuk menganalisa bagaimana kebijakan pelayanan, tingkat kepentingan dan tingkat kinerja / kepuasan pasien, berikut :

Dalam penelitian ini digunakan skala Likert yang terdiri dari:

Penilaian Kepentingan Konsumen		Penilaian Kinerja/kepuasan	
Sangat Penting	= 5	Sangat baik	= 5
Penting	= 4	baik	= 4
Cukup Penting	= 3	Cukup baik	= 3
Tidak Penting	= 2	Tidak baik	= 2
Sangat Tidak Penting	= 1	Sangat Tidak baik	= 1

Pemberian bobot ini berguna untuk informasi tentang pelaksanaan/kinerja Klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak (sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, dan tidak baik) dan informasi tentang tingkat kepentingan konsumen (sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting).

## 6. Teknik Analisis Data

### a. Analisis Deskriptif

Metode ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis fakta atau karakteristik dari suatu keadaan, dalam hal ini data yang sudah dikumpulkan kemudian diklasifikasikan, diinterpretasikan, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai masalah yang diteliti.

## b. Alat Analisis

Semakin tinggi tingkat kesesuaian maka semakin baik. Menurut Supranto (2008: 74) rentang kelas atau interval kelas dapat dihitung dengan menggunakan rumus statistik. Rumus statistik tersebut dapat dilihat seperti pada perhitungan berikut:

$$\text{Interval kelas rumusnya: } C = \frac{X_n - X_1}{k}$$

Dimana: C = Perkiraan besarnya (*class width, class size, class leight*)

k = Jumlah banyaknya kelas

$X_n$  = Nilai observasi terbesar

$X_1$  = Nilai observasi terkecil

Di dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan rentang tingkat kesesuaian yang dibagi menjadi lima interval kelas, yaitu tidak sesuai, kurang sesuai, cukup sesuai, sesuai, sangat sesuai dan hasil perhitungan interval hasil tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

Menurut Supranto (2005: 241) mengenai tingkat kesesuaian perbandingan skor

$$\begin{aligned} \text{Interval kelas} &= \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{5} \\ &= \frac{100 - 1}{5} \times 100,00\% \\ &= \frac{99}{5} \times 100,00\% \\ &= 19,80\% \text{ (dibulatkan menjadi } 20,00\%) \end{aligned}$$

Berdasarkan pertimbangan kebulatan angka, maka penulis menetapkan besarnya interval kelas semula 19,80 persen menjadi 20,00 persen. Semakin tinggi tingkat kesesuaian maka semakin baik, jadi rentang tingkat kesesuaiannya adalah:

Tingkat kesesuaian	Rentang
Tidak sesuai	< 20,00%
Kurang sesuai	20,00%-39,99%
Cukup sesuai	40,00%-59,99%
Sesuai	60,00%-79,99%
Sangat sesuai	≥ 80,00%

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan konsumen dengan hasil penilaian tingkat kinerja akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pihak Klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak atau pelaksanaan dengan skor kepentingan konsumen yakni klinik bersalin selaku responden. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan atau perbaikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yakni pengguna jasa.

Menurut Supranto (2011: 241) untuk melihat tingkat kesesuaian digunakan rumus:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$



Di mana: Tki = Tingkat kesesuaian responden

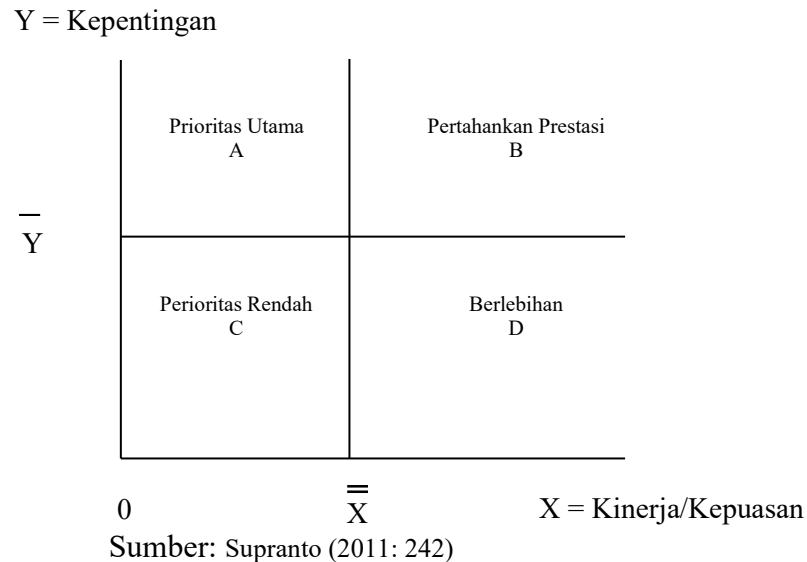
$X_i$  = Skor penilaian kinerja pihak klinik

$Y_i$  = Skor penilaian kepentingan pasien

**Importance-Performance Analysis** (IPA) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kepentingan merupakan seberapa penting atribut pelayanan perusahaan bagi pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaan adalah kinerja yang dilakukan perusahaan. Hasil dari IPA tersebut dimasukkan dalam diagram kartesius untuk mengetahui prioritas dari atribut pelayanan perusahaan. Sehingga, akan nampak mana saja atribut-atribut pelayanan perusahaan yang perlu untuk diperbaiki, maupun dipertahankan performanya. Bisa juga dikatakan IPA menyatukan pengukuran faktor tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) yang kemudian digambarkan dalam diagram dua dimensi yaitu diagram *importance-performance* untuk mendapatkan usulan praktis dan memudahkan penjelasan data. Pada tingkat kinerja, pengukuran dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang dirasakan.

Untuk pembuatan peta persepsi (*perceptual map*) yang menggambarkan posisi atribut-atribut pelayanan jasa pihak Klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak, berdasarkan penilaian konsumen digunakan alat analisis diagram kartesius seperti pada Gambar 1.2:

**Gambar 1.2**  
**Diagram Kartesius**



Menurut Supranto (2011: 242) skala kuadran terdiri dari:

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun perusahaan belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan atau tidak puas.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.”

Dalam pembuatan diagram kartesius tersebut dimana sumbu mendatar (X) akan di isi dengan skor tingkat pelaksanaan/kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan di isi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus. Menurut Suprpto (2011: 241): “Untuk

setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dengan dipergunakan rumus”:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Di mana:

$X_i$  = Variabel/atribut yang mempengaruhi kinerja/pelaksanaan

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kinerja/pelaksanaan

$Y_i$  = Variabel/atribut yang mempengaruhi kepentingan konsumen

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan konsumen

$n$  = Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas 4 (empat) bagian yang dibatasi oleh dua buah garis berpotong tegak lurus yang pada titik-titik (x, y), dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan konsumen seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi konsumen. Rumus selanjutnya adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{k} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{k}$$

Menurut Suprpto (2011: 241-242) rumus ini dipergunakan untuk menghitung rata-rata jumlah banyaknya atribut yang dipergunakan, dimana  $k$  = yaitu banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden pasien Klinik Bersalin Utin Mulia di Kota Pontianak sebagian besar responden berada pada umur 17-26 tahun (51%), status perkawinan (100%), pendidikan SMA/Sederajat (63%), pekerjaan Ibu rumah tangga (67%) dan berapa kali menggunakan jasa klinik (67%).
2. Hasil perhitungan kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan adalah sebesar 79,70% yang berarti pelayanan Klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak sudah sesuai karena berada pada rentang 60,00%-79,99%.
3. Nilai rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan (Y) yang diperoleh adalah sebesar 4,75 sedangkan rata-rata tingkat kinerja (X) sebesar 3,77. Ini berarti bahwa nilai rata-rata dari skor rata-rata tingkat kinerja (X) lebih kecil dari pada nilai rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan, sehingga responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Klinik Bersalin Utin Mulia Pontianak.
4. Hasil pemetaan sebanyak 23 atribut kepuasan yang dirasakan pasien dari aspek kepentingan atau harapan konsumen berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan ke dalam diagram kartesius sebagai berikut:
  - a. Responden merasa tidak puas terhadap atribut-atribut pelayanan yang terdapat pada kuadran A. Atribut-atribut tersebut terdiri dari: jadwal

pelayanan klinik dijalankan dengan tepat (kunjungan dan perawatan) (3), Bidan dan staf medis selalu melayani pasien dengan ramah dan sabar (10), kebersihan, kerapian, dan kenyamanan semua ruangan termasuk ketersediaan air bersih, sirkulasi udara, listrik, dan kebersihan lingkungan (19), penataan eksterior dan interior klinik yang baik (20) dan tersedianya tempat parkir yang baik (23).

- b. Responden merasa sangat puas dengan atribut-atribut pelayanan yang terdapat pada kuadran B, sehingga atribut-atribut tersebut sangat penting bagi responden dan pelaksanaannya harus terus dipertahankan dan ditingkatkan. Atribut-atribut tersebut terdiri dari: pelayanan pengobatan diberikan sesuai dengan keluhan yang dirasakan (4), tindakan cepat dari staf medis saat pasien membutuhkan (9), pengetahuan dan kemampuan para bidan dalam menetapkan diagnosis penyakit (11), keterampilan staf medis di klinik dalam menjalankan tugasnya secara professional (12), pelayanan medis yang diberikan bidan dan petugas dapat dipercaya (13), keseriusan bidan dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh para pasien (14), memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien (15), pelayanan yang sama kepada semua pasien tanpa memandang status social (17), adanya rasa peduli yang tulus terhadap keadaan dan masalah pasien (18) dan kerapian dan kebersihan penampilan petugas (22).
- c. Responden merasa kurang puas dengan atribut-atribut pelayanan yang terdapat pada kuadran C, sehingga atribut-atribut tersebut kurang

penting bagi responden karena pelaksanaannya biasa-biasa saja. Atribut-atribut tersebut terdiri dari: bidan dan petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti (8) dan kelengkapan, kesigapan, dan kebersihan semua peralatan medis yang dipakai (21).

- d. Responden merasa sangat puas dengan kinerja pelayanan atribut-atribut pelayanan yang terdapat di dalam kuadran D, akan tetapi atribut-atribut tersebut kurang penting namun pelaksanaannya sudah sangat baik sehingga sangat memuaskan. Atribut-atribut tersebut terdiri dari: prosedur penerimaan dan pendaftaran pasien yang cepat dan tepat (1), pelayanan pemeriksaan, dilakukan dengan cepat dan tepat (2), keterampilan petugas dalam pelayanan terhadap pasien (5), kemampuan bidan untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien (6), pelayanan dari bidan selalu tersedia saat diperlukan (7) dan adanya perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya (16).

## **B. Saran**

1. Sebaiknya memperbaiki ketepatan jadwal pelayanan klinik dijalankan dengan tepat (kunjungan dan perawatan) supaya pasien tidak begitu lama menunggu giliran dalam memperoleh layanan di klinik.
2. Perlunya pihak Bidan dan staf medis klinik terlihat lebih ramah dan sabar dalam melayani pasien yang berbagai macam karakter dan pembawaan.
3. Perlunya ditingkatkan lagi kebersihan, kerapian, dan kenyamanan semua ruangan termasuk ketersediaan air bersih, sirkulasi udara, listrik, dan

kebersihan lingkungan di sekitar klinik.

4. Sebaiknya penataan eksterior dan interior klinik ditata ulang kembali dan diperbaiki supaya terlihat yang baik dan nyaman.
5. Perlunya menyediakan tempat parkir yang baik yang memudahkan memarkir dan memutar kendaraan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hadari, Nawawi. 2015. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Iqbal Katamsi Yahya. 2019. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Era Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Swasta Daerah Sleman*. Program Studi Farmasi FKIK Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, [http://repository.umy.ac.id/handle / 123456789/30649](http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/30649)
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1, Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi 13. Erlangga: Jakarta.
- Lovelock, Christopher & Wright, Lauren K. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani A. 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Puspa Yudha Utama, 2013. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Dilihat Dari Dimensi Kualitas Pelayanan*. Diponegoro Journal of Social And Politic, Hal. 1-9 <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/>
- Sarjono, Haryadi dan Julianita, Winda. 2011. *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Edisi Keempat, Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2008. *Statistika Teori dan Aplikasi*, edisi ketujuh. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- \_\_\_\_\_, 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, ANDI: Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, dan Chandra, Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. ANDI, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Edisi Kedua, Jakarta: Rajawali.