

## **PENGARU KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK TAMAN SARI 3 PEKANBARU**

**MHD. SULEMAN HSB**

**RAHEL SARI TITANIA**

**Institut Teknologi dan Bisnis Master, Indonesia**

[hsb.suleman@gmail.com](mailto:hsb.suleman@gmail.com)

### ***Abstrack***

This research was conducted at the Taman Sari 3 Clinic. This study aims to determine and analyze the effect of service quality. The analysis in this study uses the independent variable of service quality and the dependent variable of patient satisfaction. The sample of this study were outpatients at Taman Sari Clinic 3. The sample was carried out using the Accidental Sampling method. The data collection technique was done using a questionnaire. The total population at Taman Sari 3 Clinic is 3,653 and the sample obtained is 97 people. The analytical technique used is simple linear regression analysis using the coefficient of determination test and t-test. The adjusted R Square value is 0.387. This shows that the percentage of the contribution of the independent variable (quality of service) to the dependent variable (patient satisfaction) is 38.7%. Or the variation of the independent variable (quality of service) used in the regression model can explain 38.7% of the variation in the dependent variable (patient satisfaction). While the remaining 61.3% is influenced or explained by other variables that are not included in this research model. Results Quality of service value - t count of 7.850 and t-table value of 1.985 so that t-count > t-table or 7.850 > 1.985 and a significant level of 0.000 < 0.05 which means that the service quality variable partially has a significant effect on patient satisfaction.

**Keywords:** Service Quality, Patient Satisfaction.

### ***Abstrak***

Penelitian ini di lakukan pada Klinik Taman Sari 3. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan. Analisis dalam penelitian ini mebbunakan variabel independen Kualitas pelayanan dan variabel dependen kepuasan pasien. Sampel penelitian ini adalah Pasien rawat jalan di Klinik Taman Sari 3. Sampel dilakukan dengan metode Accidental Sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara kuesioner. Jumlah populasi di Klinik Taman Sari 3 berjumlah 3.653 dan sampel yang di dapat sebanyak 97 orang. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan uji koefisien determinasi dan uji t . Nilai Adjusted R Square adalah sebesar 0,387. Hal ini meunjukkan bahwa persentase sumbangan variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) sebesar 38,7%. Atau variasi variabel independen (kualitas pelayanan) yang digunakan dalam model regresi mampu menjelaskan sebesar 38,7% variasi variabel dependen (kepuasan pasien). Sedangkan sisanya sebesar 61,3% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Hasil Kualitas pelayanan nilai – t hitung sebesar 7,850 dan nilai t-tabel sebesar sebesar 1,985 sehingga t-hitung > t-tabel atau 7,850 > 1,985 dan tingkat signifikan sebesar 0,000 < 0,05 yang artinya variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.

## **PENDAHULUAN**

Kesehatan adalah kondisi kesejahteraan fisik, mental, dan sosial yang lengkap dan bukan sekadar tidak adanya penyakit atau kelemahan. Pemahaman tentang kesehatan telah bergeser seiring dengan waktu. Berkembangnya teknologi kesehatan berbasis digital telah memungkinkan setiap orang untuk mempelajari dan menilai diri mereka sendiri dan berpartisipasi aktif dalam gerakan promosi kesehatan. Berbagai faktor sosial berpengaruh terhadap kondisi kesehatan seperti perilaku individu, kondisi sosial, genetic, biologi, perawatan kesehatan, lingkungan fisik dan pelayanan kesehatan.

Kesehatan merupakan keinginan dan kemauan semua manusia. Tidak hanya individu, tetapi juga keluarga, kelompok dan bahkan kelompok masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Menunjang kesehatan pada setiap masyarakat yang optimal, dilakukan berbagai upaya dan harus dilaksanakan seperti, penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat menjadi tanggung jawab Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang penyelenggaraannya dapat dilimpahkan kepada fasilitas pelayanan kesehatan. Kemunculan instansi pelayanan

jasa yang kian lama semakin banyak membuat persaingan semakin ketat. Salah satu instansi pelayanan jasa adalah Klinik. Dalam memakai sebuah jasa pelayanan harus mendapatkan sebuah kepuasan, masyarakat sangat mempertimbangkan dan melihat kualitas pelayanan dari pelayanan medis serta memilih lokasi yang mudah dijangkau (Sudarmin Manik; 2016).

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan kesehatan, baik milik pemerintah maupun swasta seperti klinik dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya, keramahan pihak klinik, serta ketanggapan, kemampuan, dan kesungguhan para petugas klinik dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan kepada pasien. Fungsi klinik sekarang ini berkembang pesat kearah pelayanan kesehatan yang menyeluruh, seiring dengan perkembangan ilmu dan teknologi baik dalam upaya penyembuhan pasien sedang sakit maupun bagi pasien yang membutuhkan konsultasi kesehatan dan upaya pencegahan serta peningkatan kesehatan. Kelangsungan klinik dimasa yang akan datang bergantung pada kemampuannya untuk memberikan respon terhadap kebutuhan pasien melalui

pelayanan yang berkualitas. Pada prinsipnya, klinik berupaya menghasilkan kualitas yang baik sehingga membuat konsumen merasa puas dan pada akhirnya berniat untuk merekomendasikan jasa tersebut kepada orang sekitar dan masyarakat lainnya.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama keberhasilan sebuah perusahaan, Apabila pasien merasa puas terhadap jasa layanan kesehatan yang baik maka, akan berdampak positif terhadap profit perusahaan dan juga akan menjadi patokan pasien untuk keputusan dimasa yang akan datang agar datang kembali.

Klinik Taman Sari 3 sebagai salah satu Klinik swasta di Pekanbaru yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Klinik Taman Sari 3 memiliki jam operasional 24 jam di hari Senin sampai dengan hari Minggu.

Klinik Taman Sari 3 merupakan perkembangan lebih lanjut dari Balai Pengobatan (BP) dan Rumah Bersalin (RB) yang didirikan pada tahun 2010 sebagai wujud kepedulian terhadap layanan kesehatan di daerah Pekanbaru yang di naungi CV Taman Sari. Disamping itu tingkat kesadaran masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan yang semakin tinggi membuat Klinik Taman Sari 3 harus dapat meningkatkan kualitasnya. Hal ini tercermin dari motto Klinik Taman Sari 3 yaitu “Melayani dengan sepenuh hati” yang menyiratkan pentingnya pelayanan

kesehatan yang sesuai harapan konsumen. Klinik ini berlokasi di Jl. Garuda Raya No. 32, Perum. Sidomulyo, Marpoyan Damai Pekanbaru. Klinik ini berada di dekat pemukiman masyarakat dan menjadi salah satu pilihan masyarakat setempat untuk menyembuhkan penyakitnya.

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan, kualitas proses dan output yang berkualitas (Manik; 2016). Klinik Taman Sari 3 menyediakan layanan Persalinan (Umum dan BPJS), Rawat Jalan, Pengobatan Umum, Rawatan Umum dan Homecare. Adapun jumlah tenaga kerja kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan pada Klinik Taman Sari 3, Sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Daftar jumlah tenaga kerja di Klinik**  
**Taman Sari 3**  
**Tahun 2016 -2020**

No.	Jabatan/Tugas	Jumlah TenagaKerja	Asal
<b>Tenaga Medis</b>			
1.	Dokter Umum	2	Lokal
2.	Bidan	4	Lokal/Luar daerah
3.	Apoteker	1	Lokal
4.	Asisten Apoteker	1	Lokal
<b>Tenaga Non Medis</b>			
1.	Administrasi	1	Luar daerah
2.	Driver Ambulance	1	Lokal
Total		10	

*Sumber. Klinik Pratama Taman Sari 3*

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukkan jumlah tenaga kerja Klinik Taman Sari 3 pada tahun 2016 - 2020 Tenaga Medis adalah Dokter Umum sebanyak 2 orang. Kemudian

Bidan sebanyak 4 orang. Kemudian apoteker dan Asisten Apoteker sebanyak 1 orang. Kemudian Tenaga Non Medis adalah staf administrasi sebanyak 1 orang dan driver ambulans sebanyak 1 orang. Tenaga Kesehatan di Klinik Taman Sari 3 Memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) yang merupakan bukti tertulis yang diberikan oleh pemerintah kepada tenaga kesehatan yang telah memiliki sertifikat kompetensi sehingga tenaga kesehatan tersebut dapat melakukan aktivitas pelayanan kesehatan.

Dalam operasionalnya Klinik Taman Sari 3 berusaha menerapkan nilai-nilai keahlian dalam segala aspek pelayanan dan manajemen. Berdasarkan observasi di lapangan, Klinik Taman Sari 3 dalam 5 tahun terakhir cenderung mengalami penurunan kunjungan pasien rawat jalan, berikut data kunjungan pasien rawat jalan yang tercatat sebagai kombinasi di klinik Taman Sari 3 dalam 5 tahun terakhir, sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Data Jumlah Pasien Rawat Jalan Di**  
**Klinik Taman Sari 3 Pekanbaru**  
**Tahun 2016 – 2020**

No	Tahun	Jumlah Pasien
1.	2016	4.633
2.	2017	4.635
3.	2018	4.291
4.	2019	4.203
5.	2020	3.653

Sumber : Data Olahan, 2021

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari tahun 2016 – 2020 jumlah pasien rawat jalan di Klinik Taman Sari 3 mengalami penurunan, jika masalah ini tidak segera diatasi akan berdampak pada pertumbuhan dan perkembangan Klinik Taman Sari 3 tersebut. Manajemen telah melakukan banyak upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan melakukan berbagai cara seperti

promosi di media sosial, memberikan pelayanan senam hamil bagi ibu hamil, memberikan arahan kepada karyawan untuk memberikan pelayanan yang baik dan keramahan saat melayani pasien. Adanya fenomena jumlah pasien rawat jalan yang mengalami penurunan, maka perlu memperhatikan kepuasan pasien terhadap kualitas yang diberikan oleh pihak klinik.

Untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan, menurut Parasuraman (dikutip dalam Tjiptono, 2012:26) dapat digunakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan, yaitu: bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty).

Untuk menunjang penelitian ini penulis melakukan pra riset pada tanggal 02 Januari 2022 dengan menggunakan pernyataan pasien dan pada tanggal 12 Januari 2022 dengan menggunakan pernyataan yang berkaitan dengan indikator yang berkaitan dengan indikator kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, pra riset dilakukan dengan menyebarkan kuesioner untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Taman Sari 3.

Menurut Roscoe dalam buku *Research Methods For Business* (1982, hlm.253) dalam Sugiyono (2012, hlm.129) yaitu Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500, namun jumlah

sampel yang diambil dalam pra riset ini adalah sebanyak 30 responden yang di anggap cukup menunjukkan permasalahan terkait variable yang ada. jumlah populasi secara keseluruhan. Pra Riset dilakukan dengan teknik Accidental Sampling adalah teknik penentuan sample berdasarkan kebetulan, sehingga peneliti bisa mengambil sampel pada siapa saja yang ditemui tanpa perencanaan sebelumnya. (Sugiyono, 2009), cara menyebarkan kusioner pra riset ini dilakukan melalui tatap muka dengan pasien. jumlah populasi secara keseluruhan. Pra Riset dilakukan dengan teknik Accidental Sampling adalah teknik penentuan sample berdasarkan kebetulan, sehingga peneliti bisa mengambil sampel pada siapa saja yang ditemui tanpa perencanaan sebelumnya. (Sugiyono, 2009), cara menyebarkan kusioner pra riset ini dilakukan melalui tatap muka dengan pasien.

Berdasarkan prariset yang penulis lakukan terdapat beberapa pernyataan dari pasien Klinik Taman Sari 3 bahwa pelayanan dari karyawan Klinik Taman Sari 3 tersebut tidak sesuai dengan keinginan pasien seperti, Konseling kesehatan yang terlalu singkat, pertanyaan dengan jawaban tidak tidak sesuai, penampilan pegawai tidak menjamin kualitas pelayanan.

**Tabel 1.3**  
**Hasil Pra Riset Terkait Kualitas Pelayanan**

<b>dan Kepuasan Pasien</b>			
No	Pernyataan	Jawaban	Persentase
1.	Realibility (Kehandalan) Karyawan Klinik Taman Sari 3 memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang di tentukan.	21	70%
2.	Tangibles (Bukti fisik) Karyawan Klinik Taman Sari 3 memiliki penampilan karyawan yang rapi.	23	76,6%
3.	Responsiveness (Kepekaan) Karyawan Klinik Taman Sari 3 menanganimasalah pasien dengan cepat dan tepat.	19	63,3%
4.	Assurance (Jaminan) Karyawan Klinik Taman Sari 3 memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan pasien.	16	53,3%
5.	• Empathy (Empati) Karyawan Klinik Taman Sari 3 memberikan perhatian secara khusus kepada pasien.	15	50%
6.	• Kesesuaian harapan Saya merasa puas dengan pelayanan KlinikTaman Sari 3	18	60%
7.	• Minat berkunjung kembali Saya senantiasa dilayani dengan baik dalam hal konsultasi berobat di Klinik Taman Sari 3	19	63,3%
8.	• Kesiediaan merekomendasikan Saya akan merekomendasikan untuk berobat diKlinik Taman Sari 3 kepada keluarga dan kerabat dikarenakan pelayanan Klinik Taman Sari 3 yang baik	18	60%

Berdasarkan pemaparan diatas, diperoleh sebuah gambaran bahwa

kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, maka penulis mengangkat judul tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Taman sari 3 Pekanbaru” sebagai bahan penelitiannya.**

## **METODE**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun penelitian ini dilakukan pada wilayah daerah kecamatan Marpoyan damai provinsi Riau. Nama dan lokasi perusahaan Klinik Taman Sari 3 berada Jl. Garuda Raya No. 32, Perm Sidomulyo, Kel. Pehentian Marpoyan, Kec. Marpoyan Damai, Pekanbaru.

Sejarah Klinik Taman Sari 3 merupakan perkembangan lebih lanjut dari Balai Pengobatan (BP) dan Rumah Bersalin (RB) yang didirikan pada tahun 2010 sebagai wujud kepedulian terhadap pelayanan kesehatan di daerah Pekanbaru yang dinaungi oleh CV Taman Sari yang beralamat Garuda Raya No. 32, Perm Sidomulyo, Kel. Pehentian Marpoyan, Kec. Marpoyan Damai, Pekanbaru. Klinik Taman Sari 3 beroperasi dalam 24 jam, sesuai yang diamanatkan dalam 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”. Yang berlokasi Lokasi di Klinik Taman Sari 3 Pekanbaru, Jl. Garuda Raya No. 32, Perum. Sidomulyo, Marpoyan Damai Pekanbaru. Pada Oktober 2021 sampai dengan Juni 2022.

Menurut Sugiyono, (2016:215) bahwa Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam pengambilan data yang menjadi populasi untuk penelitian ini adalah pasien tahun 2020 yang datang berkunjung pada Klinik Taman Sari 3 dengan jumlah 3.653 orang.

Menurut Sugiyono, (2016:215) bahwa Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh polulasi tersebut. sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili seluruh populasi. Mengingat waktu dan biaya yang cukup besar dalam mengambil data dari responden, maka peneliti menerapkan teori Slovin untuk mengetahui jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini.

Adapun penelitian ini dilakukan pada

wilayah daerah kecamatan Marpoyan damai provinsi Riau. Nama dan lokasi perusahaan Klinik Taman Sari 3 berada Jl. Garuda Raya No. 32, Perm Sidomulyo, Kel. Pehentian Marpoyan, Kec. Marpoyan Damai, Pekanbaru.

Sejarah Klinik Taman Sari 3 merupakan perkembangan lebih lanjut dari Balai Pengobatan (BP) dan Rumah Bersalin (RB) yang didirikan pada tahun 2010 sebagai wujud kepedulian terhadap pelayanan kesehatan di daerah Pekanbaru yang dinaungi oleh CV Taman Sari yang beralamat Garuda Raya No. 32, Perm Sidomulyo, Kel. Pehentian Marpoyan, Kec. Marpoyan Damai, Pekanbaru. Klinik Taman Sari 3 beroperasi dalam 24 jam, sesuai yang diamanatkan dalam 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”.

## **PEMBAHASAN DAN ANALISIS**

### **Identifikasi Responden**

#### **Responden menurut Jenis Kelamin**

Hasil pengolahan data dan analisis pembahasan data variabel penelitian. Pengukuran statistik sampel dalam penelitian ini menggunakan aplikasi Statistical Package

for social science (SPSS). Untuk mengetahui signifikansi masing-masing perbedaan nilai masing-masing variabel.

Bagian ini akan memberikan gambaran tentang responden berdasarkan jenis kelamin, bahwa responden Klinik Taman Sari 3 berjenis kelamin laki-laki sebanyak 32 responden persentase 33 % sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 65 responden persentase 67 %. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden yang terbanyak adalah pasien yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 65 responden dengan persentase 67 %.

Sedangkan berdasarkan usia, yang berusia 20 – 30 tahun berjumlah sebanyak 25 responden (26 %), yang berusia 31 – 40 tahun berjumlah sebanyak 65 responden (67%), yang berusia 41 – 50 tahun berjumlah,5 responden (5%) dan yang 51 tahun ke atas berjumlah 2 responden (2%).

Serta berdasarkan pendidikan. Yang berpendidikan SD berjumlah sebanyak 3 responden (3%), yang berpendidikan SMP berjumlah sebanyak 15 responden (15%), yang berpendidikan SMA berjumlah sebanyak 34 responden (35%), yang berpendidikan Diploma berjumlah sebanyak 20 responden (21%) dan yang berpendidikan sarjana berjumlah 25 responden (26%).

#### **Deskripsi Variabel**

#### **Kualitas Pelayanan**

Frekuensi jawaban responden berdasarkan pernyataan tentang Karyawan Klinik Taman Sari 3 Memberikan pelayanan sesuai waktu yang ditentukan. Responden menjawab sangat setuju ada sebanyak 10 orang dengan persentase 15,4%, responden yang menjawab setuju ada 34 orang dengan persentase 42% , responden yang menjawab cukup setuju ada 35 orang dengan persentase 32,4%, responden yang menjawab tidak setuju ada 15 orang dengan persentase 9,3%, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju ada 3 orang dengan persentase 0,9%.

Sedangkan frekuensi jawaban responden berdasarkan pernyataan tentang karyawan Klinik Taman Sari 3 memiliki penampilan karyawan yang rapi. Responden menjawab sangat setuju ada sebanyak 12 orang dengan persentase 19,8%, responden yang menjawab setuju ada 25 orang dengan persentase 33% , responden yang menjawab cukup setuju ada 26 orang dengan persentase 25,7%, responden yang menjawab tidak setuju ada 31 orang dengan persentase 20,5%, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju ada 3 orang dengan persentase 1%.

Serta frekuensi jawaban responden berdasarkan pernyataan tentang karyawan Klinik Taman Sari 3 menangani masalah pasien dengan cepat dan tepat. Responden menjawab sangat setuju ada sebanyak 8 orang dengan persentase 13,2%, responden yang

menjawab setuju ada 24 orang dengan persentase 31,6% , responden yang menjawab cukup setuju ada 42 orang dengan persentase 41,4%, responden yang menjawab tidak setuju ada 19 orang dengan persentase 12,5%, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju ada 4 orang dengan persentase 1,3%.

Sementara frekuensi jawaban responden berdasarkan pernyataan tentang karyawan Klinik Taman Sari 3 memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan pasien. Responden menjawab sangat setuju ada sebanyak 10 orang dengan persentase 15,2%, responden yang menjawab setuju ada 36 orang dengan persentase 43,6% , responden yang menjawab cukup setuju ada 37 orang dengan persentase 33,6%, responden yang menjawab tidak setuju ada 11 orang dengan persentase 6,7%, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju ada 3 orang dengan persentase 0,9%.

frekuensi jawaban responden berdasarkan pernyataan tentang karyawan Klinik Taman Sari memberikan perhatian secara khusus pada pasien. Responden menjawab sangat setuju ada sebanyak 5 orang dengan persentase 8%, responden yang menjawab setuju ada 36 orang dengan persentase 46% , responden yang menjawab cukup setuju ada 34 orang dengan persentase 32,6%, responden yang menjawab tidak setuju ada 20 orang dengan persentase 12,8%, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju ada 2 orang dengan persentase 0,6%.

Responden mengenai kualitas pelayanan memiliki nilai rata – rata sebesar 3,2. Sedangkan yang memiliki tertinggi adalah pada item pernyataan nomor 4, yaitu karyawan klinik taman sari 3 memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan pasien, dan sedangkan yang memiliki nilai terendah adalah pada item pernyataan nomor 2, yaitu karyawan klinik taman sari 3 memiliki penampilan karyawan yang rapi.

### **Kepuasan Pasien**

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang, dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa, Oliver (2010:64) menyatakan bahwa semua orang mempunyai maksud dengan kepuasan, tetapi begitu diminta mendefinisikannya, kelihatannya tak seorangpun yang tahu. Frekuensi jawaban responden berdasarkan pernyataan tentang saya merasa puas dengan pelayanan Klinik Taman Sari 3. Responden menjawab sangat setuju ada sebanyak 6 orang dengan persentase 9,7%, responden yang menjawab setuju ada 27 orang dengan persentase 35,1%, responden yang menjawab cukup setuju ada 43 orang dengan persentase 41,9%, responden yang menjawab tidak setuju ada 20 orang dengan persentase 13%, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju ada 1 orang dengan persentase 0,3%. Sementara frekuensi jawaban responden berdasarkan pernyataan tentang saya senantiasa dilayani dengan baik dalam hal konsultasi

berobat di Klinik Taman Sari 3. Responden menjawab sangat setuju ada sebanyak 4 orang dengan persentase 7,3%, responden yang menjawab setuju ada 19 orang dengan persentase 27,6%, responden yang menjawab cukup setuju ada 38 orang dengan persentase 41,5%, responden yang menjawab tidak setuju ada 29 orang dengan persentase 21,1%, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju ada 7 orang dengan persentase 2,5%.

Sebaliknya frekuensi jawaban responden berdasarkan pernyataan tentang, saya akan merekomendasikan untuk berobat di Klinik Taman Sari 3 kepada keluarga dan kerabat dikarenakan pelayanan Klinik Taman Sari 3 yang baik. Responden menjawab sangat setuju ada sebanyak 2 orang dengan persentase 3,8%, responden yang menjawab setuju ada 16 orang dengan persentase 24,5%, responden yang menjawab cukup setuju ada 38 orang dengan persentase 43,7%, responden yang menjawab tidak setuju ada 32 orang dengan persentase 24,5%, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju ada 9 orang dengan persentase 3,5%. Oleh karna itu rata-rata jawaban responden mengenai kualitas pelayanan memiliki nilai rata – rata sebesar 2,9. Sedangkan yang memiliki nilai tertinggi adalah pada item pernyataan nomor 1, yaitu saya merasa puas dengan pelayanan Klinik Taman Sari 3, dan sedangkan yang memiliki nilai terendah adalah pada item pernyataan nomor 3, yaitu saya akan merekomendasikan untuk berobat di Klinik

Taman Sari 3 kepada keluarga dan kerabat dikarenakan pelayanan Klinik Taman Sari 3 yang baik.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Klinik Taman Sari 3 Pekanbaru maka disimpulkan :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Taman Sari 3 Pekanbaru.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Taman Sari 3 Pekanbaru sebesar 38,7%, sedangkan sisanya sebesar 61,3% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang

tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

### **Saran**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan, berikut ini adalah beberapa saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut:

1. Klinik Taman Sari 3 harus memperhatikan penampilan karyawan agar pasien lebih merasa nyaman untuk melakukan pengobatan di Klinik Taman Sari 3.

2. Klinik Taman Sari 3 harus memperhatikan kualitas pelayanan dan memberikan perhatian khusus kepada pasien sehingga, pasien lebih puas dalam pelayanan Klinik Taman Sari 3 Pekanbaru.

3. Klinik Taman Sari 3 Pekanbaru diharapkan melayani pasien segera mungkin tanpa melalaikan atau membuat pasien menunggu lama.

4. Dalam hal ini diharapkan petugas Klinik Taman Sari 3 Pekanbaru memahami dan mengerti kebutuhan pasien dan menangani masalah pasien dengan cepat dan tepat.

5. Bagi peneliti berikutnya dapat dijadikan rujukan dan perbandingan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

(Alma & Buchori. 2011.) Kepuasan adalah fungsi dari perceived performance dan aexpectation.

Daryanto. (2011). Pengertian Pemasaran.

Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss.Universitas Diphonegoro Semarang.

(Indrasari,, Hawkins, & Tjiptono, 2019) Pemasaran & Kepuasan Pelanggan, Surabaya

Indratno, O. D., Adji, I. S., & THT-KL, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan

Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Spesialis Graha Amanah (Doctoral

dissertation, Universitas  
Muhammadiyah Surakarta).

Kotle . A, (2011). Pengertian Pemasaran.

(Kotler & Lupiyoadi, 2006) Definisi Jasa

(kotler & keller, 2016) Kualitas Pelayanan,  
Manfaat Kualitas Pelayanan, 158

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Pasien Di Bagian Rawat  
Jalan Puskesmas Bogor Utara.  
(2016). Kotler Dan Keller, 442.