

TESIS
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI POLI UMUM
UPT KLINIK KESEHATAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA INDRALAYA
TAHUN 2023



OLEH :

NAMA : AMBARI
NIM : 1001268222656

PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S2)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024

TESIS
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI POLI UMUM
UPT KLINIK KESEHATAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA INDRALAYA
TAHUN 2023

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
(S2) Magister Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan
Masyarakat Universitas Sriwijaya



OLEH :

NAMA : AMBARI
NIM : 1001268222656

PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S2)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI POLI UMUM UPT KLINIK KESEHATAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA INDRALAYA TAHUN 2023

TESIS


Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar (S2)
Magister Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya

OLEH

NAMA : AMBARI
NIM : 1001268222656

Palembang, 01 April 2024

Pembimbing I



Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M
NIP.197606092002122001


Pembimbing II



Dr. Elvi Sunarsih, S.K.M., M.Kes
NIP.197806282009122004

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya




Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M
NIP.19760609200212001


HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Tesis dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan di Poli Umum UPT Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya Indralaya Tahun 2023" telah dipertahankan di hadapan Panitia Sidang Ujian Tesis Program Studi Magister (S2) Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya Pada Tanggal 01 April 2024 dan telah diperbaiki, diperiksa, serta disetujui sesuai dengan masukan Panitia Sidang Ujian Tesis Program Studi Magister (S2) Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya.


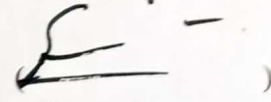
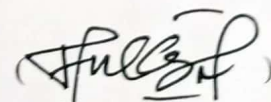

Palembang, 1 April 2024

Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah berupa Tesis

Ketua

1. Prof. Dr. Rico Januar Sitorus, S.K.M., M.Kes (Epid) ()
NIP.198101212003121002

Anggota

2. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M ()
NIP.197606092002122001
3. Dr. Elvi Sunarsih, S.K.M., M.Kes ()
NIP.197806282009122004
4. Prof. Dr. dr. H.M Zulkarnain, M.Med, Sc, PKK ()
NIP.196109031989031002
5. Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS ()
NIP.198601302019032013

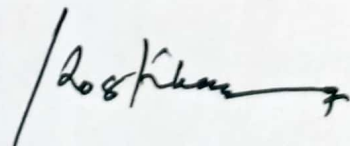
Mengetahui,

Dekan
Fakultas Kesehatan Masyarakat



Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M
NIP.197606092002122001

Koordinator Program Studi
S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat


Prof. Dr. Rostika Flora, S.Kep., M.Kes
NIP.197109271994032004

HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ambari
NIM : 10012682226056
Judul Tesis : Analisis Kualitas Pelayanan Di Poli Umum
Upt Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya
Indralaya

Menyatakan bahwa Laporan Tesis saya merupakan karya saya sendiri didampingi oleh tim pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/*plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/*plagiat* dalam tesis ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa ada paksaan dari siapapun.



Palembang, 1 April 2024



Ambari
NIM.10012682226056

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ambari

NIM : 10012682226056

Judul Tesis : Analisis Kualitas Pelayanan Di Poli Umum
Upt Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya
Indralaya

Memberikan izin kepada pembimbing dan Universitas Sriwijaya untuk mempublikasikan hasil penelitian saya untuk kepentingan akademik apabila dalam waktu 1 (satu) tahun tidak mempublikasikan karya penelitian saya. Dalam kasus ini saya setuju untuk menempatkan pembimbing sebagai penulis korespondensi (*Corresponding author*)

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, 1 April 2024



Ambari
NIM.10012682226056

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Selalu kuat dalam menghadapi ujian dan cobaan

Sebaik-baik manusia adalah manusia yang bermanfaat
untuk dirinya sendiri dan orang lain

Tesis ini Penulis persembahkan untuk Orang Tua Istriku
tercinta Amira Mizania dan Kedua Anaku Ahmad Raffah
Zidni Ilman, Ahmad Rayyan Ahnan Orang Tua, Murtua,
Temanku/ayuk Retno sundari, yuk Sulistiani teman
seperjuangan kuliah yang Selalu memberikasn membantu,
mendukung, memberikan semangat. Seluruh keluarga besar
kami atas cinta, perhatian, pengertian, pengorbanan, dan
semangat yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan
perkuliahan dan penulisan tesis ini dengan baik.

Semoga Allah SWT memberikan keberkahan dan keridhoan
atas apa yang telah penulis lakukan, semoga ilmu yang
diperoleh menjadi bermanfaat bagi penulis sendiri dan orang
lain sehingga menjadi ladang ibadah untuk penulis.

ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MAGISTER (S2) ILMU KESEHATAN
MASYARAKAT FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA

Karya tulis ilmiah berupa tesis
1 April 2024

Ambari. Dibimbing oleh Misnaniarti, Elvi Sunarsih
Analisis kualitas pelayanan di poli umum upt klinik kesehatan universitas
sriwijaya indralaya tahun 2023
xvii + 58 halaman, 20 tabel, 5 lampiran

ABSTRAK

Faktor utama ketidakpercayaan masyarakat dan tidak memilih suatu pelayanan kesehatan adalah kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memuaskan. UPT klinik Unsri telah melakukan peningkatan kualitas baik dari segi fisik maupun pelayanannya namun tidak diiringi dengan peningkatan femanfanat. Oleh karena itu, penelitian ini untuk mengetahui persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan yang mereka terima serta mengetahui ada tidaknya beda rata-rata antara persepsi dan harapan tersebut untuk menentukan kualitas pelayanan di poli umum UPT klinik Unsri. Penelitian ini menggunakan desain cross sectional. Data yang dikumpulkan diolah dengan menggunakan program SPSS dan dilakukan analisis univariat dan bivariat. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien poli umum UPT klinik kesehatan Universitas Sriwijaya tahun 2022. Cara pengumpulan analisis bivariat didapatkan hasil variabel yang berhubungan dengan kepuasan pasien adalah *Tangible* (P-Value 0,000 <0,05), *Reliability* (P-Value 0,000 <0,05), *Responsiviness* (P-Value 0,009 <0,05), *Assurance* (P-Value 0,001 <0,05) dan *Empathy* (P-Value 0,017 <0,05). Hasil analisis Multivariat didapatkan hasil Variabel yang paling dominan untuk mempengaruhi Tingkat kepuasan pasien ialah variabel *Tangible* sedangkan variabel *Reliability* dan *Empaty* adalah variabel *confounding*. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang diteliti berhubungan dengan kepuasan pasien, dan yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien adalah variabel *Tangible*, *Responsiveness* dan *Assurance*. Saran Kepada UPT klinik unsri Agar mempertahankan dan meningkatkan Kembali terkait bukti fisik, tenaga Kesehatan yang cepat tanggap, dan jaminan/ keyakinan yang dapat memberikan kepercayaan dan rasa aman bagi pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*,
Assurance, *Empathy*

Kepustakaan : 30 (1996-2023)

HEALTH POLICY ADMINISTRATION
MASTER (S2) HEALTH STUDY PROGRAM IN PUBLIC
HEALTH SCIENCE FACULTY OF PUBLIC HEALTH
SRIWIJAYA UNIVERSITY

Scientific writing is in the form of a thesis
April, 01 2024

Ambari : *Supervised by Misnaniarti, Elvi Sunarsih*
Analysis of service quality at the general poly upt health clinic at Sriwijaya
Indralaya University in 2023
xvii+58 pages, 20 tables, 5 appendices

ABSTRACT

The main factor in people's distrust and not choosing health services is that the quality of the health services provided is unsatisfactory. Sriwijaya University's health clinic UPT has made quality improvements both in terms of physical and service, but this has not been accompanied by an increase in benefits. Therefore, this research aims to determine the perceptions and expectations of patients regarding the services they receive and to determine whether there is an average difference between these perceptions and expectations to determine the quality of service at the UPT general polyclinic at Sriwijaya University health clinic. This research will use quantitative research while the data collected is cross sectional data. The data to be collected will be processed using the SPSS program and univariate and bivariate analysis will be carried out. The sample in this study were general poly patients at the UPT health clinic at Sriwijaya University in 2022. The results of bivariate analysis showed that the variables related to patient satisfaction were Tangible (P-Value 0.000 <0.05), Reliability (P-Value 0.000 <0.05), Responsiveness (P-Value 0.009 <0.05), Assurance (P-Value 0.001 <0.05) and Empathy (P-Value 0.017 <0.05). The results of the Multivariate analysis showed that the most dominant variables influencing the level of patient satisfaction were Tangible, while the Reliability and Empathy variables were confounding variables. Based on the research results, it can be concluded that all the variables studied are related to patient satisfaction, and the most dominant ones in influencing patient satisfaction are the Tangible, Responsiveness and Assurance variables. The advice that researchers give is to maintain and improve returns related to physical evidence, health workers who respond quickly, and guarantees/confidence that can provide trust and a sense of security for patient.

*Keywords : Service Quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,
Empathy*

Literature : 30 (1996-2023)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga bisa menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisis kualitas pelayanan di poli umum UPT klinik kesehatan Universitas Sriwijaya Indralaya Tahun 2023”. Dalam melaksanakan penyusunan tesis ini, penulis banyak mendapatkan dukungan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak yang sangat berperan dalam terselesaikannya tesis dengan baik dan tepat waktu. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si. Selaku Rektor Universitas Sriwijaya
2. Ibu Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M, selaku Dekan dan Pembimbing I Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Prof. Dr. Rostika Flora, S.Kep., M.Kes, selaku Koordinator Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Elvi Sunarsih , SKM., M.Kes, selaku Dosen Pembimbing II.
5. Prof. Dr. Rico Januar Sitorus, S.KM., M.Kes (Epid), Prof. Dr. dr. H.M Zulkarnain, M.Med, Sc, PKK dan Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS selaku Dosen Penguji
6. Kedua Orang tua penulis Riduan dan Khosiah, SP.d Mertua Ubaidillah dan Siti Aisyah yang selalu memberikan doa dan nasehat dan istri Amira Mizania, atas kasih sayang dan kesabaran yang luar biasa, anak-anak penyemangat jiwa raga Ahmad Raffah zidni ilman, Ahmad Rayan Ahnan semua merupakan anugerah terbesar dalam hidup penulis.
7. Seluruh teman-teman Program Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dan semoga bisa bermanfaat dapat memberikan informasi bagi pembaca.

Palembang, 1 April 2024
Yang bersangkutan,

Ambari
NIM 10012682226056

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan pada tanggal 13 Desember 1987 di Seribandung Kec.Tanjung Batu, Kabupaten Ogan Ilir, Sumatera Selatan. Putra dari Bapak Riduan dan Ibu Khosiah, SP.d. Penulis merupakan anak pertama dari empat bersaudara dan memiliki dua adik laki-laki bernama Andre Ferdianto, Abileo Gianatara dan memiliki adik perempaun bernama Astriyani Laras.

Penulis menyelesaikan pendidikan TK Istiqomah (1993-1994), melanjutkan pendidikan dasar di SD Negeri 2 Seribandung (1994-2000), pendidikan menengah pertama di SMP PGRI Seribandung (2000-2003), pendidikan menengah atas di SMA Bakti Suci Tanjung Batu (2003-2006). Penulis melanjutkan sekolah di Perguruan Tinggi Stikesmas Abdi Nusa Palembang D3 Analis Kesehatan (2007-2010), dan SI Kesehatan Masyarakat Stikes Abdi Nusa Palembang lulus pada Desember 2014. Saat ini penulis bekerja di Upt Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya.

Tahun 2022 penulis tercatat sebagai mahasiswa pada Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	I
HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PENGESAHAN	II
ABSTRAK.....	III
ABSTRAC.....	IV
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Bagi Peneliti	5
1.4.2 Bagi UPT Klinik Kesehatan UNSRI	5
1.4.3 Fakultas Kesehatan Masyarakat	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.1 Lingkup Lokasi	6
1.5.2 Lingkup Waktu.....	6
1.5.3 Lingkup Materi	6
BAB II TINJUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Klinik.....	8
2.1.1 Definisi Klinik.....	8
2.1.2 Jenis dan Tipe Klinik.....	8
2.1.3 Kewajiban Klinik	8
2.2 Jasa Atau Pelayanan.....	9
2.2.1 Definisi Jasa Atau Pelayanan.....	8
2.2.2 Karakteristik Jasa atau Pelayanan	8
2.3 Kualitas.....	9
2.3.1 Definisi Kualitas	9

2.3.2 Definisi Kualitas	9
2.3.3 Dimensi Kualitas	11
2.4 Kualitas Pelayanan	12
2.4.1 Definisi Kualitas Pelayanan	12
2.4.2 Dimensi Kualitas Jasa Atau Pelayanan	13
2.4.3 Faktor-faktor Yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	15
2.5 Kesenjangan Kualitas dalam Kualitas Pelayanan	16
2.6 Indikator atau Parameter pengukuran Kualitas Pelayanan Kesehatan	18
2.7 Penelitian Terkait	20
2.8 Kerangka Teori	22
2.9 Kerangka Konsep	23
2.10 Definisi Operasional	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Metode Penelitian	27
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	27
3.2.1 Lokasi Penelitian	27
3.2.2 Waktu Penelitian	27
3.3 Populasi dan Sampel	27
3.3.1 Populasi	27
3.3.2 Sampel	28
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	29
3.4 Jenis Cara dan alat pengumpulan Data	29
3.4.1 Jenis Pengumpulan Data	29
3.4.2 Cara Pengumpulan Data	29
3.4.3 Alat Pengumpulan Data	29
3.5 Teknik Analisis data dan Validitas Data	30
3.5.1 Teknis Analisis Data	29
3.5.1 Validitas Data	32
3.6 Etika Penelitian	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
4.1.1 Sejarah UPT Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya	35

4.1.2 Visi, dan Misi dan Fungsi UPT Unsri	36
4.1.3 jenis pelayanan	37
4.1.4 Sumber daya Manusia Klinik Unsri	37
4.2 Hasil Analisis	38
4.2.1 Analisis Univariat	38
4.2.2 Analisis Bivariat	43
4.2.3 Analisis Multivariat	47
4.3 Pembahasan	50
4.3.1 Hubungan Tangible Dengan Kepuasan Pasien	50
4.3.2 Hubungan Reliability Dengan Kepuasan Pasien.....	51
4.3.3 Hubungan Responsivines Dengan Kepuasan Pasien.....	51
4.3.4 Hubungan Asurance Dengan Kepuasan Pasien	52
4.3.5 Hubungan Empathy Dengan Kepuasan Pasien.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	57
5.2.1 Bagi Instansi.....	57
5.2.2 Bagi Tenaga Kesehatan	57
5.2.3 Peneliti	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait	20
Tabel 2.2 Kerangka Teori.....	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	22
Tabel 4.1 Data Pegawai Klinik Unsri	37
Tabel 4.1 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Dependen	38
Tabel 4.2 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Dependen	38
Tabel 4.3 Tabel Distribusi frkuensi pertanyaan Tangible	39
Tabel 4.4 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Reliability	40
Tabel 4.5 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Rosponsiviness	40
Tabel 4.6 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Assurance	41
Tabel 4.7 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Dependen Empathy	42
Tabel 4.8 Tabel Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan pasien	43
Tabel 4.9 Tabel Hubungan Keandalan Pelayanan dengan kepuasan pasien.....	44
Tabel 4.9 Tabel Hubungan Ketangapan Pelayanan dengan kepuasan pasien...	45
Tabel 4.9 Tabel Hubungan Keyakinan Pelayanan dengan kepuasan pasien.....	45
Tabel 4.9 Tabel Hubungan Kepedulian Pelayanan dengan kepuasan pasien ...	46
Tabel 4.1.3 Tabel Hasil Seleksi Bivariat.....	47
Tabel 4.1.4 Hasil Analisis ful Model	48
Tabel 4.1.5 Hasil Analisis Pemodelan Kedua	48
Tabel 4.1.6 Hasil Analisis Pemodelan Ketiga	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuisisioner Penelitian.....	
Lampiran Dokumentasi	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

World Health Organization (2021) Bahwa 70-80% kesalahan yang terjadi di pelayanan kesehatan diakibatkan oleh buruknya komunikasi dan kurangnya pemahaman anggota tim kesehatan. Komunikasi tim kesehatan baik medis dan non medis yang baik dapat mengurangi masalah keselamatan pasien. Semua negara di dunia harus memperkuat sistem pelayanan kesehatan primer untuk meningkatkan efektivitas kesehatan masyarakat yang lebih baik, efisiensi biaya tetap dikelola, ekuitas kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dan sistem perawatan kesehatan berkelanjutan.

Pelayanan kesehatan, sebagai bagian dari fenomena globalisasi yang sedang berkembang, telah mengalami transformasi signifikan dalam gaya hidup masyarakat. Dampak globalisasi telah mendorong organisasi, termasuk lembaga pelayanan kesehatan, untuk mengadopsi inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan yang inovatif dan bermanfaat bagi masyarakat pengguna akan lebih diminati. Inovasi dalam sektor publik saat ini menjadi suatu kebutuhan mendesak untuk memastikan ketersediaan layanan yang mudah, terjangkau, dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat (Suwarno, 2008).

Peraturan Presiden Republik Indonesia (2012) Sistem Kesehatan Nasional (SKN) adalah manajemen kesehatan yang dijalankan oleh seluruh elemen masyarakat Indonesia secara terintegrasi dan saling mendukung untuk memastikan pencapaian taraf kesehatan masyarakat yang optimal. Untuk mencapai sasaran pembangunan kesehatan, manajemen kesehatan dilaksanakan melalui subsistem kesehatan yang terdiri dari beberapa komponen, termasuk upaya kesehatan, riset dan pengembangan kesehatan, pembiayaan kesehatan, sumber daya manusia kesehatan, obat-obatan, peralatan medis, pangan, manajemen, informasi, regulasi kesehatan, serta pemberdayaan masyarakat.

Pelayanan kesehatan merupakan layanan yang sangat diperlukan oleh masyarakat. Layanan ini dapat diberikan oleh berbagai fasilitas kesehatan, seperti praktik dokter pribadi, klinik, dan rumah sakit. Fasilitas kesehatan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang aman, berkualitas, tanpa diskriminasi, dan efektif dengan memprioritaskan kepentingan pasien. Kondisi ini menekankan pentingnya fasilitas kesehatan untuk memiliki standar pelayanan yang tinggi (Kemenkes,2014).

Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kemewahan fasilitas, kecanggihan teknologi, atau penampilan fisik, tetapi juga oleh sikap dan perilaku karyawan yang mencerminkan profesionalisme dan komitmen yang tinggi. Meskipun demikian, meski pelayanan tersebut cukup baik secara relatif, belum tentu dapat memuaskan pasien sepenuhnya. Secara umum, pasien cenderung menilai mutu layanan berdasarkan karakteristik non-teknis, seperti hubungan interpersonal dan kenyamanan dalam pelayanan, karena mereka mungkin tidak dapat menilai kompetensi teknis secara langsung. Perbedaan dalam dimensi-dimensi ini bisa menyebabkan kekecewaan pada pasien, meskipun petugas telah mengikuti standar operasional prosedur dengan baik (Supartiningsih, 2017).

Pembiayaan kesehatan yang kokoh, stabil, dan berkelanjutan sangat memengaruhi pengaturan pelayanan kesehatan untuk mencapai sasaran penting pembangunan kesehatan suatu negara, yaitu menjamin pemerataan dan akses yang adil terhadap perawatan kesehatan serta memberikan pelayanan berkualitas. Reformasi kebijakan dalam sistem kesehatan suatu negara memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kebijakan pembiayaan kesehatan, yang bertujuan untuk menjamin kecukupan, keadilan, efisiensi, dan efektivitas dari pembiayaan kesehatan itu sendiri (Setyawan B, 2018).

Kualitas adalah sebuah keadaan yang terus berubah yang terkait dengan produk, layanan manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui ekspektasi. Fokus kualitas layanan atau pelayanan adalah pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta keakuratan dalam pengirimannya untuk menyesuaikan dengan harapan pelanggan (Fandy Tjiptono, 2004).

Penelitian yang dilakukan Habibi (2019) Terdapat data yang menunjukkan bahwa hasil fisik nyata dari pelayanan baik sebesar 71,9%, kehandalan pelayanan baik sebesar 78,9%, daya tanggap pelayanan baik sebesar 98,0%, jaminan pelayanan baik sebesar 70,2%, dan empati pelayanan baik sebesar 82,5%. Terdapat korelasi antara kualitas layanan perawat dalam aspek fisik nyata (nilai $P=0,024$), kehandalan (nilai $P=0,041$), responsif (nilai $P=0,016$), jaminan (nilai $P=0,030$), dan empati (nilai $P=0,040$) dengan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh.

Penelitian yang dilakukan Sri Anjayati (2021) Analisis mengenai kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas, yang menggunakan Metode Servqual, menunjukkan adanya korelasi antara kualitas layanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Meskipun, beberapa penelitian menunjukkan bahwa beberapa komponen kualitas pelayanan kesehatan tidak memiliki hubungan. Hasil tinjauan ini dapat menjadi pedoman bagi pemerintah dalam meningkatkan kembali pelayanan di Puskesmas, dengan fokus pada komponen seperti: keandalan, kualitas fisik, responsif, kepercayaan, dan empati.

Dengan hal tersebut UPT Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya dengan fasilitas Pelayanan kesehatan di tingkat pertama berkomitmen untuk memberikan standar pelayanan yang optimal kepada masyarakat. dan mahasiswa supaya konsumen merasa puas dengan pelayanan yang di berikan klinik kesehatan juga perlu menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang di harapkan.

UPT Klinik kesehatan Universitas Sriwijaya mampu menyediakan Pelayanan dasar yaitu pelayanan medis, poli umum, poli spesialis, rawat jalan, laboratorium dan Rongen. Berikut ini adalah data kunjungan pasien dipoli umum rawat jalan periode 2022-2023.

Dari data UPT Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya data tersebut terlihat dari bulan januari-maret 2022 jumlah kunjungan pasien berjumlah 198

orang, jumlah kunjungan pasien pada tri wulan ke 2 berjumlah 102, triwulan ke-3 kunjungan pasien berjumlah 219 orang dan triwulan dan ke- 4 tahun 2022 kunjungan pasien berjumlah 287 mengalami kenaikan, sampai triwulan ke-1 pada tahun 2023 kunjungan pasien 217 orang mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien

Data diatas, bahwa ada indikasi terdapat kesenjangan persepsi kualitas dari pihak manajemen UPT klinik kesehatan dan pasien karena peningkatan kualitas yang dilakukan oleh UPT Klinik kesehatan Universitas Sriwijaya tidak di iringi peningkatan dan pemanfaatannya. Pelayanan kesehatan yang bermutu, profesional, dan dapat diterima pasien merupakan tujuan utama pelayanan UPT Klinik kesehatan namun hal ini tidak mudah di wujudkan. Meskipun UPT klinik telah dilengkapi dengan tenaga medis, karyawan poli umum, meskipun sarana penunjangnya lengkap, masih ada keluhan dari pasien tentang pelayanan kesehatan yang mereka terima. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai kualitas pelayanan di poli umum rawat jalan UPT Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya. Hal ini penting untuk mengetahui penilaian dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diterimanya dan agar pelayanan yang disediakan bisa memberikan kepuasan optimal serta kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan pelayanan kesehatan di UPT Klinik Kesehatan akan secara otomatis meningkat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diharapkan pasien di Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan Penelitian ini secara umum adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan pasien di poli umum UPT klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya Indralaya Ogan Ilir tahun 2023.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk menganalisis kualitas berdasarkan bukti fisik (*Tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi terhadap pelayanan pasien.
2. Untuk menganalisis kualitas berdasarkan keandalan pelayanan (*Reliability*) kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan terhadap pelayanan pasien.
3. Untuk menganalisis kualitas berdasarkan ketanggapan pelayanan (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap terhadap pelayanan pasien.
4. Untuk menganalisis kualitas berdasarkan jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki aparat staf terhadap pelayanan pasien.
5. Untuk menganalisis Kualitas berdasarkan kepedulian (*Empathy*) meliputi kemudahan dalam menjalani relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual terhadap pasien.
6. Untuk menganalisis hubungan variabel independent (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*) dengan Tingkat kepuasan pasien.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Manfaat Penelitian ini bagi peneliti adalah dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian di bidang administrasi kebijakan kesehatan (AKK) terutama mengenai bagaimana mengetahui persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan UPT klinik kesehatan UNSRI

1.4.2 Bagi UPT Klinik Kesehatan UNSRI

Manfaat Penelitian ini bagi Klinik Unsri adalah sebagai informasi yang bermanfaat untuk lebih mengetahui persepsi dan harapan pasien mengenai kualitas pelayanan di poli umum Klinik Unsri sehingga klinik dapat memperkirakan keinginan dan harapan konsumen agar pelayanan yang di sediakan bisa memberikan kepuasan optimal dan akhirnya pasien menjadi loyal.

1.4.3 Bagi Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat

Manfaat Penelitian bagi Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya dapat menambah referensi yang bermanfaat bagi yang membutuhkan bahan pustaka tentang pengukuran kualitas pelayanan dan dapat digunakan sebagai bahan untuk penelitian

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1. Lingkup Lokasi

Lokasi Penelitian adalah di poli umum rawat jalan UPT Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya Indralaya Ogan Ilir

1.5.2. Lingkup Waktu

Penelitian di laksanakan pada bulan Oktober 2023

1.5.3. Lingkup Materi

Materi yang diteliti adalah kualitas pelayanan di poli umum UPT Klinik kesehatan Universitas Sriwijaya dengan menggunakan pendekatan servqual yang dikemukakan oleh (Parasuraman et.al 1998)

DAFTAR PUSTAKA

- Alpan, H., Fauzan, H. and Fanny, S.A. (2019) 'Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh', *Jurnal JKFT*, 4(2), pp. 11–21.
- Amalia, R. and Huda, N. (2020) 'Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Smart Medica', *Jurnal SISFOKOM (Sistem Informasi dan Komputer)*, 09, pp. 332–338.
- Aryani, F. *et al.* (2015) 'Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru', *Pharmacy: Jurnal Farmasi Indonesia*, 12(01), pp. 101–112.
- Azwar and Azrul (1996) *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara.
- Berry, Zeitham and Parasuraman (1998) *The Service-Quality Puzzle*. Business Horizons.
- Budi, S. (2018) *Health Financing System*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Christiani Nababan, M., Listiawaty, R. and Berliana, N. (2020) 'Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi', *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), pp. 6–16. doi:10.22437/jkmj.v4i2.10565.
- Gaspersz and Vincent (2002) *Manajemen Kualitas dalam IndustriJasa*. Gramedia.
- Handayani, S. (2016) 'TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BATURETNO', 14, p. 7.
- Hastuti, *et al* (2017) 'Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta', *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), pp. 161–168.
- Hidayah, N. *et al.* (2023) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Upt Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai', ... *Journal (Jurnal ...)*, 9(1), pp. 27–35.
- Idris and Haerawati (2019) *Mutu Pelayanan Kesehatan*. UNIVERSITAS SRIWIJAYA.
- Imran, I. *et al.* (2021) 'Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas', *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5(3), p. 389. doi:10.23887/jppsh.v5i3.40846.

- Indonesia, R. (2011) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 028 Tahun 2011*. Kementerian Kesehatan ; Jakarta.
- Indonesia, R. (2014) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 9 Tahun 2014*. Kementerian Kesehatan ; Jakarta.
- Juwita, G.S., Marlinae, L. and Rahman, F. (2017) ‘Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang’, *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2), pp. 49–56. doi:10.20527/jpkmi.v4i2.3841.
- Kosnan, W. (2020) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke’, *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(4). doi:10.32424/jeba.v21i4.1538.
- Kusyana, D.N.B. and Pratiwi, K.A. (2019) ‘Skala Pengukuran Kualitas Layanan: Sebuah Kajian Literatur’, *Widya Manajemen*, 1(2), pp. 21–39. doi:10.32795/widyamanajemen.v1i2.354.
- Ni Luh H. D, Ni Luh Gde Ari N. Y, M.A.S. (2019) ‘ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM FASILITAS KESEHATAN TINGKAT Jurnal Kesehatan Terpadu – Oktober 2019 Jurnal Kesehatan Terpadu – Oktober 2019’, 3(71), pp. 82–88.
- Patria, A. and Amatiria, G. (2017) ‘Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan’, *Jurnal Keperawatan*, XIII(1), pp. 118–125. Available at: <https://ejournal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JKEP/article/view/861>.
- Peratiwi, N.I. *et al.* (2021) ‘Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Sri Pamela Tebing Tinggi’, *Nuevos sistemas de comunicación e información*, X No.2, pp. 2013–2015.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 72 Sistem kesehatan Nasional* (2012). Kementerian Kesehatan RI.
- Rambat and Lupiyoadi (2006) *Manajemen Pemasaran Kerja*. Selemba Empat : Jakarta.
- Sagala, R. and Marbun, G. (2022) ‘Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Mandiri Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bina Kasih Medan’, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 22(September), pp. 462–487. doi:10.54367/jmb.v22i2.2149.

- Samsuddin, H. and Ningsih, E.R. (2019) 'Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Dr Mohammad Hoesin Palembang', *Jurnal Ecoment Global*, 4(1), pp. 63–73. doi:10.35908/jeg.v4i1.573.
- Sardo, M. and Salehi, S. (2019) 'the Creative Commons Attribution Non-Commercial 4.0 License (CC BY-NC 4.0). Emergency Department Patient Satisfaction Assessment using Modified Servqual Model; a Cross-sectional Study', *Advanced Journal of Emergency Medicine*, 3(1), pp. 1–6. doi:10.22114/ajem.v0i0.107.
- Sriwidadi (2001) *Manajemen Mutu Terpadu. The Winners 2.2*.
- Sugiyomo (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2004) *Manajemen Jasa (Edisi Pert)*.
- Villela, lucia maria aversa (2017) 'Landasan Teori Jasa Service', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1689–1699.