

## ABSTRAK

### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGUNJUNG KLINIK UMUM POLIKLINIK UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

Nugroho Muji Pamungkas, 2003. Pembimbing: Dr Felix Kasim M.kes.

**Latar belakang:** Poliklinik UKM sebagai perwujudan pelayanan kesehatan yang disediakan UKM harus memiliki kelebihan agar dapat bersaing dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan hidup sehat.

**Tujuan:** Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung klinik umum poliklinik UKM.

**Metode:** Deskriptif-analitik dengan rancangan survei cross sectional, jadi memakai instrumen kuesioner, dimana respondennya adalah seluruh pengunjung klinik umum poliklinik UKM pada tanggal 17-22 November 2003.

**Hasil:** Dari survei terhadap 77 responden didapatkan hasil sebagai berikut. 92.2% responden menilai profesionalisme dan keterampilan baik, 7.79% menilai sedang, dimana profesionalisme dan keterampilan tidak mempengaruhi kepuasan. 83.12% responden menilai sikap dan perilaku dokter dan karyawan baik, 15.59% menilai sedang dan 1.3% menilai kurang, dimana sikap dan perilaku tidak mempengaruhi kepuasan. 76.62% responden menilai aksesibilitas dan fleksibilitas baik, 22.08% menilai sedang dan 1.3% menilai kurang, dimana aksesibilitas dan fleksibilitas tidak mempengaruhi kepuasan. 83.12% responden memiliki kepercayaan yang baik, 16.68% memiliki kepercayaan yang sedang, dimana kepercayaan mempengaruhi kepuasan. 80% responden menilai perbaikan baik, 20% menilai sedang, dimana perbaikan tidak mempengaruhi kepuasan. 42.86% menilai reputasi dan kredibilitas baik, 54.55% menilai sedang dan 2.59% menilai kurang, dimana reputasi dan kredibilitas tidak mempengaruhi kepuasan. 88.31% responden puas, 11.68% kurang puas.

**Kesimpulan:** Kualitas pelayanan klinik umum poliklinik UKM sudah cukup baik. Pengunjung klinik umum poliklinik UKM belum proaktif dalam mengkritisi pelayanan yang didapatkannya. Kepercayaan mempengaruhi kepuasan pengunjung klinik umum poliklinik UKM

**Saran:** Menambah jadwal pelayanan, menjaga dan meningkatkan ketepatan waktu dokter, pengadaan kotak saran, membentuk tim penjaga mutu baik oleh poliklinik UKM sendiri ataupun oleh Fakultas Kedokteran UKM sebagai stakeholder.

## **ABSTRACT**

### **FACTORS INFLUENCING VISITOR'S SATISFACTION OF GENERAL CLINIC IN MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY'S POLYCLINIC**

*Nugroho Muji Pamungkas, 2003. Tutor: dr. Felix Kasim M.kes.*

**Background:** *UKM's polyclinic as a realization of health service provided by UKM medical faculty must have excess so that it can compete and fulfill the public needs of healthy living.*

**Objectives:** *To know factors influencing visitor's satisfaction of general clinic in UKM's polyclinic.*

**Method:** *Descriptive-analitic with cross sectional survey plan, used questioner instrument, where the respondent were all of the visitors in UKM's polyclinic on 17-22 November 2003.*

**Result:** *From the survey of 77 respondents the result is: 92.2% respondent asses good professionalism and skills, 7.79% asses average, where professionalism and skills not influencing satisfaction. 83.12% respondent assess good attitudes and behavior of employees and doctors, 15.59% asses average, 1.3% asses bad, where attitudes and behavior not influencing satisfaction. 76.62% respondent assess good accessibility and flexibility, 22.08% assess average, and 1.3% assess bad, where accessibility and flexibility not influencing satisfaction. 83.12% respondent assess reliability and trustworthiness good, 16.68% asses average, where reliability and trustworthiness influencing satisfaction. 80% respondent asses well recovery, 20% asses average, where recovery not influencing satisfaction. 42.86% respondent assess good reputation and credibility, 54.55% assess average and 2.59% assess bad, where reputation and credibility not influencing satisfaction. 88.31% satisfied respondent, 11.68% less satisfied.*

**Conclusion:** *Service quality of general clinic in UKM's polyclinic is good enough. The visitors hadn't been proactive in criticizing the service that have been received. Reliability and trustworthiness influencing visitor's satisfaction of general clinic in UKM's polyclinic.*

**Advice:** *Increase service time. Keep and increase doctor's disciplinary of time. Make suggestion box. Make quality assurance team by the polyclinic or UKM medical faculty as a stakeholder.*

## DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Diagram	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Kerangka Pemikiran	3
1.6 Metodologi	4
1.7 Lokasi dan Waktu	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian	
2.1.1 Pengertian Kualitas	5
2.1.2 Pengertian Poliklinik	8
2.1.3 Pengertian Produk	9
2.1.4 Pengertian Kepuasan	10
2.2 Pemahaman Mengenai Jasa	
2.2.1 Karakteristik Jasa	10
2.2.2 Kriteria Pokok Dalam Menilai Kualitas Jasa	12
2.2.3 Syarat Pokok Jasa Pelayanan Kesehatan	13
2.3 Kualitas Sebagai Usaha Untuk Mencapai Kepuasan Pelanggan	14
2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan Bagi Penyedia Pelayanan Kesehatan	15
BAB III BAHAN DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian	18
3.2 Rancangan Penelitian	18
3.3 Instrumen Penelitian	18
3.4 Pengumpulan Data	
3.4.1 Metode Pengumpulan Data	19
3.4.2 Ruang Lingkup Populasi dan Sampel	19
3.4.3 Penentuan Sampel	19
3.5 Hipotesis	20
3.6 Analisis Data	
3.6.1 Analisis Univariat	20
3.6.2 Analisis Bivariat	24

3.7	Definisi Operasional	25
3.8	Penyajian Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum	28
4.2	Data Khusus	
4.2.1	Analisis Univariat	29
4.2.1.1	Identitas Responden	29
4.2.1.2	Kategori Penilaian	31
4.2.1.3	Hubungan Antara Kepuasan Sebagai Variabel Dependen Dengan Kriteria Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa Sebagai Variabel Independen	38
4.2.1.4	Distribusi Jawaban Responden	
4.2.1.4.1	Distribusi Profesionalisme dan Keterampilan	38
4.2.1.4.2	Distribusi Sikap dan Perilaku	42
4.2.1.4.3	Distribusi Aksesibilitas dan Flexibilitas	43
4.2.1.4.4	Distribusi Kepercayaan	45
4.2.1.4.5	Distribusi Perbaikan	46
4.2.1.4.6	Distribusi Reputasi dan Kredibilitas	48
4.2.1.4.7	Distribusi Kepuasan Pengunjung	50
4.2.2	Analisis Bivariat	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	56
5.2	Saran	56
Daftar Pustaka		58
Lampiran		59
Riwayat Hidup		71

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kualitas di Mata Pelanggan	7
Tabel 2.2	Tipe-Tipe Pelanggan Menurut Tangga Loyalitas	17
Tabel 4.1	Distribusi Umur Responden	29
Tabel 4.2	Distribusi Jenis Kelamin Responden	29
Tabel 4.3	Distribusi Pekerjaan Responden	30
Tabel 4.4	Distribusi Pendidikan Responden	31
Tabel 4.5	Distribusi Profesionalisme Dan Keterampilan Karyawan, Dokter, Sistem Operasional Dan Sumber Daya Fisik Klinik Umum Poliklinik UKM Menurut Responden	31
Tabel 4.6	Distribusi Sikap Dan Perilaku Karyawan Dan Dokter Klinik Umum Poliklinik UKM Menurut Responden	32
Tabel 4.7	Distribusi Aksesibilitas Dan Fleksibilitas Klinik Umum Poliklinik UKM Menurut Responden	33
Tabel 4.8	Distribusi Kepercayaan Responden Terhadap Karyawan, Dokter, Dan Sistem Operasional Klinik Umum Poliklinik UKM	33
Tabel 4.9	Distribusi Perbaikan Klinik Umum Poliklinik UKM Atas Keluhan Responden Terhadap Kekurangan Dari Poliklinik UKM.	34
Tabel 4.10	Distribusi Reputasi Dan Kredibilitas Klinik Umum Poliklinik UKM Menurut Responden	35
Tabel 4.11	Distribusi Kepuasan Responden Terhadap Klinik Umum Poliklinik UKM	35
Tabel 4.12	Hubungan Antara Profesionalisme Dan Keterampilan Karyawan, Dokter, Dan Sistem Operasional Klinik Umum Poliklinik UKM Dengan Kepuasan Responden	36
Tabel 4.13	Hubungan Antara Sikap Dan Perilaku Karyawan Dan Dokter Klinik Umum Poliklinik UKM Dengan Kepuasan Responden	36
Tabel 4.14	Hubungan Antara Aksesibilitas Dan Fleksibilitas Klinik Umum Poliklinik UKM Dan Kepuasan Responden	37
Tabel 4.15	Hubungan Antara Kepercayaan Responden Terhadap Klinik Umum Poliklinik UKM Dengan Kepuasan Responden	37
Tabel 4.16	Hubungan Antara Perbaikan Klinik Umum Poliklinik UKM Atas Keluhan Responden Dengan Kepuasan Responden	37
Tabel 4.17	Hubungan Antara Reputasi Dan Kredibilitas Klinik Umum Poliklinik UKM Dengan Kepuasan Responden	38
Tabel 4.5.1	Distribusi Kelengkapan Sarana Kesehatan Klinik Umum Poliklinik UKM Menurut Responden	38
Tabel 4.5.2	Distribusi Pemanfaatan Sarana Kesehatan Klinik Umum Poliklinik UKM Menurut Responden	39

Tabel 4.5.3	Distribusi Pengetahuan Dan Keterampilan Karyawan Klinik Umum Poliklinik UKM Menurut Responden	39
Tabel 4.5.4	Distribusi Pengetahuan Dan Keterampilan Dokter Klinik Umum Poliklinik UKM	40
Tabel 4.5.5	Distribusi Profesionalitas Karyawan Klinik Umum Poliklinik UKM	40
Tabel 4.5.6	Distribusi Profesionalitas Dokter Klinik Umum Poliklinik UKM	41
Tabel 4.5.7	Distribusi Penilaian Responden Terhadap Sistem Administrasi Klinik Umum Poliklinik UKM	41
Tabel 4.6.1	Distribusi Sikap Dan Perilaku Karyawan Klinik Umum Poliklinik UKM	42
Tabel 4.6.2	Distribusi Sikap Dan Perilaku Dokter Klinik Umum Poliklinik UKM	42
Tabel 4.7.1	Distribusi Ketepatan Waktu Klinik Umum Poliklinik UKM	43
Tabel 4.7.2	Distribusi Ketepatan Waktu Dokter Klinik Umum Poliklinik UKM	43
Tabel 4.7.3	Distribusi Kesesuaian Jadwal Klinik Umum Poliklinik UKM Dengan Kebutuhan Responden	44
Tabel 4.7.4	Distribusi Kemudahan Responden Dalam Mencapai Lokasi Poliklinik UKM	44
Tabel 4.8.1	Distribusi Kepercayaan Responden Akan Kesembuhannya Bila Berobat Di Klinik Umum Poliklinik UKM	45
Tabel 4.8.2	Distribusi Kepercayaan Responden Terhadap Karyawan Klinik Umum Poliklinik UKM Yang Akan Memberikan Pelayanan Yang Terbaik Dan Profesional	45
Tabel 4.8.3	Distribusi Kepercayaan Responden Terhadap Dokter Klinik Umum Poliklinik UKM Yang Memberikan Pelayanan Yang Terbaik Dan Profesional	46
Tabel 4.9.1	Distribusi Responden Yang Menyampaikan Keluhan Atas Kekurangan Dari Klinik Umum Poliklinik UKM	46
Tabel 4.9.2	Distribusi Tanggapan Pihak Klinik Umum Poliklinik UKM Terhadap Keluhan Dari Responden	47
Tabel 4.9.3	Distribusi Penilaian Responden Akan Tindakan Yang Diambil Klinik Umum Poliklinik UKM Terhadap Keluhan Responden	47
Tabel 4.10.1	Distribusi Tempat Berobat Yang Paling Sering Dikunjungi Dan Menjadi Prioritas Responden Bila Sakit	48
Tabel 4.10.2	Distribusi Kesesuaian Biaya Yang Dikeluarkan Responden Dengan Hasil Yang Didapat	49
Tabel 4.10.3	Distribusi Tindakan Responden Untuk Menganjurkan Rekan Atau Saudara Responden Untuk Berobat Ke Klinik Umum Poliklinik UKM Bila Sakit	49

Tabel 4.11.1	Distribusi Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Klinik Umum Poliklinik UKM	50
Tabel 4.11.2	Distribusi Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Petugas Farmasi Klinik Umum Poliklinik UKM	50
Tabel 4.11.3	Distribusi Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Dokter Klinik Umum Poliklinik UKM	51
Tabel 4.11.4	Distribusi Kepuasan Responden Terhadap Pengobatan Klinik Umum Poliklinik UKM Dalam Hal Kesembuhan	51
Tabel 4.18	Pengaruh Kriteria Profesionalisme Dan Keterampilan, Sikap Dan Perilaku, Aksesibilitas Dan Fleksibilitas, Kepercayaan, Perbaikan, Reputasi Dan Kredibilitas Klinik Umum Poliklinik UKM Terhadap Kepuasan Pengunjung Klinik Umum Poliklinik UKM	52

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 2.1 Pembagian Pelayanan Kesehatan	8
Diagram 2.2 Model Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	16



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	59
Lampiran 2 Cara dan Hasil Penghitungan	63
Lampiran 3 Hasil Jawaban Kuesioner	68