

# **PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA ASY SYIFA BENGKULU**

Oleh:

Ike Suciati<sup>1</sup>, Eva Oktavidiati<sup>2</sup>, Henni Febriawati<sup>3</sup>, Emi Kosvianti<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Jurusan Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Bengkulu

<sup>234</sup>Dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Bengkulu

## **ABSTRAK**

Mutu pelayanan klinik sangat penting, kepuasan pasien dipengaruhi oleh mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Dimensi kepuasan pasien menjadi elemen utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Apabila mutu pelayanan yang diberikan berkualitas, menciptakan suatu kepuasan pada pasien atau pengguna layanan.

Tujuan penelitian untuk mengetahui adanya pengaruh mutu pelayanan kesehatan pada kepuasan pasien Prolanis. dengan menggunakan model *servqual* (*service quality*) terdiri dari lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Desain penelitian menggunakan metode kuantitatif melalui pendekatan *cross sectional* yaitu rancangan penelitian tujuannya untuk mengetahui pengaruh hubungan antara variabel independen dan variabel dependen pada waktu yang sama. Sampel penelitian adalah pasien Prolanis penerima program kegiatan promotif dan preventif sebanyak 95 pasien yang dihitung dengan menggunakan metode hitung Rumus *Slovin*.

Pada hasil penelitian menunjukkan karakteristik responden terbesar berusia >50 tahun sebanyak 60 responden, jenis kelamin perempuan 57 responden, dan pekerjaan sebagai ASN sebanyak 43 responden. Ada pengaruh yang signifikan antara *tangible* dengan kepuasan pasien peserta Prolanis dengan kategori Baik sebanyak 69,7%, *Reliability* dengan kepuasan pasien peserta Prolanis dengan kategori Baik sebanyak 70,2%, *Responsiveness* dengan kepuasan pasien peserta Prolanis dengan kategori Baik sebanyak 69,8%, *Assurance* dengan kepuasan pasien peserta Prolanis dengan kategori Baik sebanyak 66,7%, *Empathy* dengan kepuasan pasien peserta Prolanis dengan kategori Baik sebanyak 67,7%.

Disarankan kepada pihak Klinik Pratama Asy Syifa untuk dapat meningkatkan mutu system informasi lebih efektif dalam menyampaikan informasi seputar kegiatan Prolanis, menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan tidak membedakan status social dan ekonomi dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien,

## PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hak dan investasi semua warga negara. Untuk menjamin kesehatan diperlukan suatu sistem yang mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan warga negara untuk tetap dapat hidup sehat. Pelayanan kesehatan yang memadai merupakan tumpuan masyarakat dan menjadi salah satu kebutuhan mendasar selain pangan dan juga pendidikan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak ukur penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. (Nasution et al., 2022).

Fokus utama dalam pelayanan kesehatan adalah pasien, dan memberikan layanan berkualitas sesuai keinginan pasien sangat penting untuk menjamin kepuasan pasien (Sarah et al., 2020). Kepuasan pasien merupakan hasil opini dan evaluasi pasien terhadap pemberian layanan suatu fasilitas kesehatan (Kemenkes No 30, 2022). Apabila pasien tidak merasa puas atas kualitas layanan, pasien bisa jadi akan memutuskan untuk tidak mengunjungi fasilitas kesehatan lagi.

Faktor yang mampu memberi pengaruh kepuasan pasien adalah mutu pelayanan kesehatan. Menurut Permenkes nomor 30 (2022), mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat pelayanan kesehatan bagi personal dan masyarakat yang bisa mengoptimalkan *output* kesehatan jika diterapkan melalui standar pelayanan dan kemajuan pengetahuan serta untuk melaksanakan hak dan kewajiban pasien. Mutu pelayanan memakai model *servqual* yang dipelajari Parasuraman et al (1988), terdiri dari lima dimensi yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Klinik adalah institusi pelayanan kesehatan masyarakat dengan karakteristik itu sendiri, yang dipengaruhi perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang tetap mampu meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang tinggi (Erpurini, 2021)

Pasien penerima program kegiatan promotif dan preventif pada fasilitas kesehatan tingkat pertama baik puskesmas maupun klinik yang di kelola oleh BPJS kesehatan adalah Pasien Pengelola Program Penyakit Kronis (Prolanis). Menurut (Febriawati et al., 2023) program pengelolaan penyakit kronis (Prolanis) dilaksanakan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat. Menurut (Meiriana et al., 2019) Pemerintah melalui BPJS Kesehatan bekerjasama dengan pihak pelayanan fasilitas kesehatan merancang suatu program yang terintegrasi dengan model pengelolaan penyakit kronis bagi peserta penderita penyakit kronis yang disebut sebagai "PROLANIS" atau "Program Pengelolaan Penyakit Kronis". Prolanis tersebut menggunakan pendekatan proaktif yang melibatkan peserta, fasilitas kesehatan, dan BPJS kesehatan dengan tujuan mencegah timbulnya komplikasi berkelanjutan khususnya penyakit Hipertensi dan DM tipe 2.

Penelitian terdahulu mengenai pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien diteliti oleh Rismayanti et al. (2018), Nur'aeni et al. (2020) dan Hastuti et al. (2017) mendapatkan hasil bahwa *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan

pasien. Hal ini berarti apabila lima dimensi tersebut meningkat akan meningkatkan kepuasan pasien, begitupula sebaliknya.

Hasil yang berbeda didapatkan oleh peneliti lainnya dimana *tangible* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Cahyadi & Mudayana, 2015), *reliability* dan *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Pangerapan et al., 2018), *empathy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Rajab & Andilah, 2023), (Cahyadi & Mudayana, 2015) dan *responsiveness* dalam memberikan layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Baan, 2020)

Sampel penelitian bersumber dari pasien Prolanis Klinik Pratama Asy Syifa. Sebagai industri jasa maka klinik harus mampu menjalankan salah satu kewajibannya dalam memberi layanan efektif, bermutu sesuai standar profesi dan standar operasional prosedur.

Berdasarkan uraian dan tinjauan penelitian sebelumnya, dimana adanya perbedaan hasil penelitian, maka peneliti melakukan penelitian kembali untuk mengetahui apakah pasien pada Klinik Pratama Asy Syifa puas atas mutu pelayanan yang diberikan, peneliti melaksanakan suatu penelitian dengan judul **“Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Asy Syifa Kota Bengkulu”**.

## TINJAUAN PUSTAKA

### **Mutu Pelayanan Kesehatan**

Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat pelayanan kesehatan kepada setiap pasien dan masyarakat sesuai standar pelayanan serta perkembangan ilmu pengetahuan agar terpenuhi hak dan kewajiban pasien (Kemenkes No 30, 2022), tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang dijalankan sesuai standar Nurheda et al., (2018) dalam (Rahimah et al., 2021), layanan kesehatan yang diinginkan pasien, dijalankan oleh petugas kesehatan dan terjangkau oleh daya beli masyarakat (Pohan, 2007)

### **Kepuasan Pasien**

Pasien merupakan fokus utama pelayanan kesehatan, oleh karena itu layanan berkualitas harus terus dipertahankan (Sarah et al., 2020). Kepuasan pasien muncul dari penilaian atas kinerja pelayanan kesehatan (Kemenkes No 30, 2022). Kepuasan pasien timbul setelah pasien tahu antara produk pelayanan yang dijanjikan dengan hasil kinerja yang diinginkan. Jika kinerja dapat memenuhi ekspektasi, maka pasien akan merasa puas. (Kotler & Keller, 2016)

### **Klinik**

Klinik menyediakan layanan medis dan spesialisik, preventif, kuratif, dan rehabilitatif dalam bentuk rawat inap, rawat jalan, *one day care* atau *home care*. Klinik yang menjalankan pelayanan kesehatan selama 24 jam wajib menyiapkan petugas kesehatan (Permenkes No 9, 2014)

## **Pasien Prolanis Peserta Promotif dan Preventif**

Menurut (Febriawati et al., 2023) program pengelolaan penyakit kronis (Prolanis) dilaksanakan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat. Pasien Prolanis akan mengikuti berbagai macam program kegiatan promotif dan preventif yang dijamin oleh Jaminan Kesehatan Nasional yaitu dari BPJS Kesehatan. Sasaran pasien Prolanis ini adalah pasien diabetes melitus dan pasien hipertensi.

### **Hipotesis Penelitian**

- H<sub>1</sub>: Ada pengaruh mutu pelayanan kesehatan *tangible* terhadap kepuasan pasien peserta prolanis yang mendapatkan program kegiatan promotif dan preventif di Klinik Pratama Asy Syifa.
- H<sub>2</sub>: Ada pengaruh mutu pelayanan kesehatan *reliability* terhadap kepuasan pasien peserta prolanis yang mendapatkan program kegiatan promotif dan preventif di Klinik Pratama Asy Syifa.
- H<sub>3</sub>: Ada pengaruh mutu pelayanan kesehatan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien peserta prolanis yang mendapatkan program kegiatan promotif dan preventif di Klinik Pratama Asy Syifa.
- H<sub>4</sub>: Ada pengaruh mutu pelayanan kesehatan *assurance* terhadap kepuasan pasien peserta prolanis yang mendapatkan program kegiatan promotif dan preventif di Klinik Pratama Asy Syifa.
- H<sub>5</sub>: Ada pengaruh mutu pelayanan kesehatan *empathy* terhadap kepuasan pasien peserta prolanis yang mendapatkan program kegiatan promotif dan preventif di Klinik Pratama Asy Syifa.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian memakai metode kuantitatif melalui pendekatan *cross sectional*, yaitu rancangan penelitian yang tujuannya untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen pada waktu yang sama. Penelitian dilaksanakan di Klinik Pratama Asy Syifa, di jalan flamboyan raya No 24 kecamatan ratu agung kota bengkulu.

Populasi penelitian berasal dari jumlah pasien peserta prolanis yang mengikuti kegiatan kelompok promotif dan preventif di Klinik Pratama Asy Syifa pada tahun 2022 yaitu sebanyak 631 pasien. Sampel merupakan objek yang dianggap mewakili semua populasi. Sampel penelitian berasal dari peserta prolanis yang mengikuti kegiatan kelompok promotif dan preventif di Klinik Pratama Asy Syifa. Sampel diambil melalui random sampling yaitu pemilihan sampel secara acak (Notoatmodjo, 2020). Berikut kriteria sampel yang dipilih:

### **Kriteria Inklusi**

1. Pasien Prolanis pada kategori penyakit Hipertensi dan Diabetes Melitus yang telah berobat di Klinik Pratama Asy Syifa lebih dari satu kali
2. Pasien yang memanfaatkan layanan kegiatan kelompok promotif dan preventif di Klinik Pratama Asy Syifa Bengkulu

3. Pasien yang bisa baca dan tulis serta mampu berkomunikasi dengan baik
4. Pasien yang bersedia menjadi responden penelitian dan bersedia memberikan data yang dibutuhkan oleh peneliti

**Kriteria Eksklusi**

1. Pasien peserta Prolanis yang memanfaatkan layanan kegiatan kelompok promotif dan preventif di Klinik Pratama Asy Syifa tetapi tidak mampu memberikan data atau informasi yang dibutuhkan dalam penelitian
2. Pasien peserta Prolanis yang mengikuti program kelompok promotif dan preventif yang mengalami gangguan jiwa
3. Pasien peserta Prolanis yang mengikuti program kelompok promotif dan preventif yang mengalami gangguan kesehatan fisik seperti stroke.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Klinik Pratama Asy Syifa merupakan klinik pratama non rawat inap milik Yayasan Inisiatif Wakaf yang berdiri pada tanggal 20 Desember 2002 dan diresmikan oleh Walikota Kota Bengkulu yaitu Bapak H. A. Chalik Effendi pada waktu itu. Awal berdirinya klinik diawali oleh adanya aksi solidaritas LSM PKPU pada bencana gempa yang terjadi di Kota Bengkulu pada bulan Juni 2000. Dari kejadian bencana gempa tersebut, maka dibentuklah sebuah balai pengobatan asy syifa yang beralamatkan di jalan flamboyan 5 No 16 kecamatan ratu agung kota bengkulu dengan dokter penanggung jawab saat itu adalah dr. Annelin Kurniati.

Pada tahun 2013 lokasi balai pengobatan asy syifa dipindahkan ke jalan flamboyan raya No 24 kecamatan ratu agung kota bengkulu berjarak sekitar 500 m dari lokasi sebelumnya. Berdasarkan PMK No 9 Tahun 2014 tentang klinik, semua balai pengobatan harus bertransisi menjadi klinik, maka dari itulah balai pengobatan asy syifa berganti statusnya menjadi Klinik Pratama Asy Syifa.

Populasi penelitian berasal dari pasien peserta prolanis yang mengikuti kegiatan kelompok promotif dan preventif di Klinik Pratama Asy Syifa pada tahun 2022 yaitu sebanyak 631 pasien. Pengambilan sampel menggunakan random sampling sehingga mendapatkan 86 sampel terpilih. Untuk mengantisipasi terjadinya drop out sampel, maka besaran sampel dalam penelitian ini ditambah 10% menjadi sebanyak 95 pasien.

**Analisis Data Univariat**

a. Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase %
1.	30-40	7	7,4
2.	41-50	28	29,5
3.	>50	60	63,2
Total		95	100.0

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan 95 responden yang berumur > 50 tahun sebanyak 60 orang (63.2%) dan jumlahnya sedikit berumur 30-40 tahun sebanyak 7 orang (7,4%)

b. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Laki-laki	38	40
2.	Perempuan	57	60
Total		95	100.0

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Berdasarkan tabel responden perempuan 57 responden (60%) dan laki- laki 38 responden (40%).

c. Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase %
1.	IRT	22	23.3
2.	SWASTA	17	17.9
3.	ASN	43	45.3
4.	PENSIUN	13	13.7
Total		95	100.0

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Berdasarkan tabel menunjukkan pekerjaan ASN sebanyak 43 responden (45.3%) dan paling sedikit pekerjaan pensiunan sebanyak 12 responden (13,7%).

**Hasil Analisis Bivariat**

**Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Asy Syifa**

*Tangible* yaitu kemampuan perusahaan memperlihatkan eksistensi kepada pihak lain meliputi fasilitas gedung, penampilan karyawan, teknologi yang digunakan serta media komunikasi (Hasnih, 2016). Hasil uji statistik menunjukkan dari 95 responden, sebanyak 66 responden (69.5%) menyampaikan baik dan 29 responden (30.5%) menyatakan Kurang Baik. Analisis data mendapatkan hasil signifikan  $0,004 < 0,05$ , artinya variabel *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik penampilan fisik, fasilitas dan perlengkapan memadai yang dimiliki maka kepuasan pasien meningkat. Hasil penelitian senada dengan penelitian Prastica (2019) yang mencatat adanya pengaruh antara mutu layanan kesehatan dan kepuasan pasien di RSUD Kota Madiun.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan di Klinik Asy Syifa dalam dimensi *tangible* sudah baik. Ini terlihat dari kenyamanan dan kecukupan fasilitas tempat duduk, ketersediaan sarana seperti speaker untuk memanggil pasien

dengan jelas serta bisa mendaftar pelayanan melalui online yang dapat memudahkan pasien.

*Reliability* adalah kecakapan dalam memberi pelayanan kesehatan secara akurat, tepat sasaran dan sesuai dengan janji yang disampaikan (Simanjuntak, 2017). Hasil uji statistik menunjukkan dari 95 responden, sebanyak 57 responden (60%) menyampaikan baik dan 38 responden (40%) menyatakan Kurang Baik. Analisis data mendapatkan nilai signifikan  $0,013 < 0,05$ , artinya variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik kemampuan atas pelayanan yang dijanjikan terhadap pasien maka kepuasan pasien meningkat. Hasil penelitian senada dengan Wahyuningsih (2019) yang menyampaikan terdapat hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien Puskesmas Tanjung Puri.

Hasil penelitian membuktikan bahwa Klinik Pratama Asy Syifa telah memberikan pelayanan dengan baik. Ini terlihat dari keahlian petugas dalam melakukan pelayanan program kegiatan Prolanis, kemudahan dalam pengobatan, dan ketepatan dalam pelayanan kegiatan Prolanis. Oleh karena itu, para petugas kesehatan di Klinik Pratama Asy Syifa perlu mempertahankan dan meningkatkan mutu layanan dengan memberikan penjelasan prosedur dan pelayanan yang cepat dan informasi secara lengkap agar pasien merasa puas.

*Responsiveness* merupakan kemampuan petugas kesehatan dalam membantu, melayani pasien dan memenuhi harapan pasien sesuai standar prosedur (Simanjuntak, 2017). Hasil uji statistik menunjukkan dari 95 responden, sebanyak 63 responden (66.3%) menyatakan baik dan 32 responden (33.7%) menyatakan Kurang Baik. Analisis data mendapatkan hasil signifikan  $0,006 < 0,05$ , artinya variabel *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik kecakapan atas pelayanan yang dijanjikan terhadap pasien, maka tingkat puas pasien meningkat. Hasil penelitian senada dengan Rajab & Andilah (2023) bahwa ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien RSUD Bahteramas.

Berdasarkan penelitian menyatakan bahwa mutu pelayanan Klinik Pratama Asy Syifa dimensi *responsiveness* sudah baik. Ini diketahui dari wawancara kepada responden bahwa pelayanan jika ada masalah cepat ditangani dan responsif. Walaupun mutu pelayanan sudah baik, sebaiknya petugas mempertahankan dan meningkatkan pelayanan dengan selalu mendengarkan keluhan-keluhan pasien Prolanis.

*Assurance* berkaitan dengan pengetahuan petugas, nilai kesopanan, serta sifat yang dapat diyakini oleh pasien (Simanjuntak, 2017). Hasil uji statistik menunjukkan dari 95 responden, sebesar 69 responden (72.6%) menyampaikan baik dan 26 responden (27.4%) menyampaikan Kurang Baik. Analisis data mendapatkan hasil signifikan  $0,031 < 0,05$ , artinya variabel *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik pengetahuan, kesopanan petugas, dan kemampuan petugas terhadap pelayanan pasien, maka kepuasan pasien meningkat. Sejalan dengan penelitian Putri (2022) di Puskesmas

Sungai Tutung, assurance berpengaruh terhadap kepuasan. Assurance semakin bagus, maka akan semakin meningkat kepuasan pasien.

Berdasarkan penelitian menyatakan mutu pelayanan Klinik Pratama Asy Syifa berdasar dimensi assurance sudah baik. Ini terlihat dari keserasian SOP yang dijalankan oleh petugas dengan pelayanan dalam program kegiatan promotif dan preventif yang pasien Prolanis terima sehingga pasien yakin untuk rutin mengikuti program kegiatan tersebut di Klinik Pratama Asy Syifa. Alasan pasien senantiasa menggunakan pelayanan Klinik Pratama Asy Syifa adalah sikap sopan santun dan ramah petugas dalam memberi pelayanan. Meskipun mutu pelayanan dimensi assurance sudah baik, alangkah baiknya tetap mempertahankan dan meningkatkan pelayanan pada pasien.

*Empathy* terkait dengan rasa perhatian dan peduli, paham akan kebutuhan pasien dan mudah dihubungi kembali setiap waktu apabila pasien ingin mendapatkan bantuan Simanjutak (2017). Hasil uji statistik menunjukkan dari 90 responden, sebanyak 62 responden (65.3%) menyatakan baik dan 33 responden (34.7%) menyatakan Kurang Baik. Analisis data mendapatkan hasil signifikan  $0,035 < 0,05$ , artinya variabel *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin bagus persepsi *empathy* pasien terhadap petugas di Klinik Pratama Asy Syifa maka bisa menaikkan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini senada dengan Noerchoidah (2017) bahwa empati diberikan mendorong pelanggan untuk puas.

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa dimensi *empathy* sudah baik. Hal ini tercermin dari perhatian dan sikap baik petugas kesehatan kepada pasien tanpa membedakan status, komunikasi berjalan dengan baik dan lancar. Walaupun mutu pelayanan dimensi *empathy* sudah baik, tetapi perlu ditingkatkan sehingga keinginan dan harapan pasien terpenuhi dan pasien merasa puas..

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan dari rumusan masalah, tujuan penelitian, hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden terbesar berusia >50 tahun sebanyak 60 responden, jenis kelamin perempuan 57 responden, dan pekerjaan sebagai ASN sebanyak 43 responden
2. Ada pengaruh yang signifikan antara *tangible* dengan kepuasan pasien peserta Prolanis yang mendapatkan program kegiatan promotif dan preventif dengan kategori Baik sebanyak 69,7% di Klinik Pratama Asy Syifa Kota Bengkulu
3. Ada pengaruh yang signifikan antara *Reliability* dengan kepuasan pasien peserta Prolanis yang mendapatkan program kegiatan promotif dan preventif dengan kategori Baik sebanyak 70,2% di Klinik Pratama Asy Syifa Kota Bengkulu

4. Ada pengaruh yang signifikan antara *Responsiveness* dengan kepuasan pasien peserta Prolanis yang mendapatkan program kegiatan promotif dan preventif dengan kategori Baik sebanyak 69,8% di Klinik Pratama Asy Syifa Kota Bengkulu
5. Ada pengaruh yang signifikan antara *Assurance* dengan kepuasan pasien peserta Prolanis yang mendapatkan program kegiatan promotif dan preventif dengan kategori Baik sebanyak 66,7% di Klinik Pratama Asy Syifa Kota Bengkulu
6. Ada pengaruh yang signifikan antara *Empathy* dengan kepuasan pasien peserta Prolanis yang mendapatkan program kegiatan promotif dan preventif dengan kategori Baik sebanyak 67,7% di Klinik Pratama Asy Syifa Kota Bengkulu

### **Saran**

Berdasarkan pembahasan diatas, maka terdapat saran dan masukan bagi Klinik Pratama Asy Syifa dan peneliti lainnya antara lain:

1. Bagi Klinik Pratama Asy Syifa Kota Bengkulu  
Disarankan kepada pihak Klinik Pratama Asy Syifa untuk dapat meningkatkan system informasi yang lebih efektif dalam menyampaikan informasi seputar kegiatan Prolanis, menggunakan bahasa yang mudah dipahami peserta Prolanis, serta tidak membedakan status social dan ekonomi dalam memberikan pelayanan. Selain itu disarankan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan pada semua dimensi mutu kepada pasien pada umumnya dan khususnya kepada pasien Prolanis.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Disarankan untuk peneliti lain agar mencari variabel lainnya yang bisa memberi pengaruh atas kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>
- Cahyadi, S. R., & Mudayana, A. A. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II*. 40–49.
- Febriawati, H., Yanuarti, R., & et al. (2023). CITRA DELIMA : Jurnal Ilmiah STIKES Citra Delima Bangka Belitung Pelaksanaan Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis). *Januari*, 6(2), 105–110. <http://jurnalilmiah.stikescitradelima.ac.id/index.php/>
- Hastuti, S. K. W., Mudayana, A. A., Nurdhila, A. P., & Hadiyatma, D. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2). <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v4i2.3841>
- Kemenkes No 30. (2022). *Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan*

*masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit transfusi darah.* 1–94.

- Kotler, P. T., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Global Edition.
- Meiriana, A., Trisnantoro, L., & Padmawati, R. S. (2019). Implementasi Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) Pada Penyakit Hipertensi Di Puskesmas Jetis Kota Yogyakarta. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 08(02), 51–58.
- Nasution, I. F. S., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2022). Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). *Kinerja*, 18(4), 527–532. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9871>
- Nur'aei, R., Simanjorang, A., & . J. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1152>
- Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L. I., & Rattu, A. J. M. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *JKK (Jurnal Kedokteran Klinik)*, 2(1), 9–18.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.* 64.1, 12–40.
- Permenkes No 9. (2014). Klinik. *Jakarta, Salemba Medika*, 139.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC.
- Rahimah, Oktavidiati, E., Oktarianita, Febriawati, H., & Sahputra, H. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Poli Jantung Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) DR. M. Yunus Bengkulu. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(2), 6.
- Rajab, M. Al, & Andilah, S. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Ilmiah Kesehatan*, 18(1), 73–86.
- Rismayanti, Ilyas, G. B., Kadir, & Khsan. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Terpadu*, 1(2), 85–102.
- Sarah, I., Meruntu, E., Wowor, R. E., & Aldegonda, A. (2020). *Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan.* 1(April), 27–31.
- Tando, & Naomy, M. (2013). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan.* In Media.