

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KLINIK
PRATAMA BULAN MULYA PERAWANG**

*(Analysis Of Service Quality At The Pratama Bulan Mulia
Perawang Clinic)*

SKRIPSI

OLEH:

ANITA ASTRIA SIRAIT
NIM 2161201095

JURUSAN : MANAJEMEN



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITA LANCANG KUNING
PEKANBARU**

2025

**ANALISSIS KUALITAS PELAYANAN PADA KLINIK
PRATAMA BULAN MULYA PERAWANG**

*(Analysis Of Service Quality At The Pratama Bulan Mulia
Perawang Clinic)*

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Mengikuti Ujian Oral Comprehensive Sarjana
Lengkap Pada Fakultas Ekonomi Universitas
Lancang Kuning**

OLEH

ANITA ASTRIA SIRAIT
NIM 2161201095

JURUSAN : MANAJEMEN



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU**

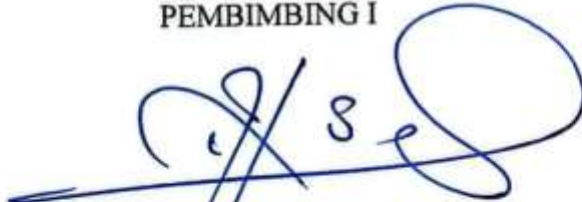
2025

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : ANITA ASTRIA SIRAIT
NIM : 2161201095
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KLINIK
PRATAMA BULAN MULYA PERAWANG

DISETUJUI :

PEMBIMBING I



Dr. Idel Waldelmi, SE.I, M.Si
NIDN: 1008078602

PEMBIMBING II



Dr. Murnawati, SE, MM
NIDN: 1021036101

DEKAN



Dr. DINI ONASIS, S.E., S.H., M.M., M.H., AK., CA., ACPA
NIDN: 1006067101

KETUA JURUSAN



Dr. AZNURRYANDI, S.E., M.Si
NIDN: 1021088602

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : ANITA ASTRIA SIRAIT
NIM : 2161201095
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KLINIK
PRATAMA BULAN MULYA PERAWANG

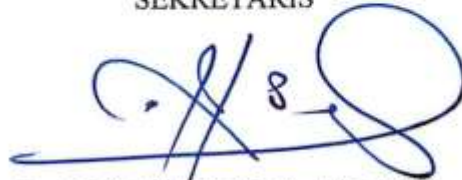
DISETUJUI :

KETUA



Dr. AZNURIYANDI, S.E., M.Si
NIDN: 1021088602

SEKRETARIS



Dr. IDEL WALDELMY, SE.I, M.Si
NIDN: 1008078602

ANGGOTA :



Dr. IDEL WALDELMY, SE.I, M.Si
NIDN: 1008078602



Dr. MURNAWATI, SE, MM
NIDN: 1021036101



Dr. NOFRIZAL, SE, MM
NIDN: 1002118703



Dr. AZNURIYANDI, S.E., M.Si
NIDN: 1021088602

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KLINIK PRATAMA BULAN MULYA PERAWANG

Oleh:

ANITA ASTRIA SIRAIT

NIM : 2161201095

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang berdasarkan jumlah kunjungan pada tahun 2024 sebanyak 43.985 pasien. Sampel yang diambil adalah 100 responden dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *accidental sampling* (sampel kebetulan). Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden.

Hasil penelitian yang di dapat adalah *Tangible* (bukti langsung) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,14 dengan kategori baik. *Reliability* (Keandalan) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,08 dengan kategori baik. *Responsiveness* (Daya Tanggap) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,11 dengan kategori baik. *Assurance* (Jaminan) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,10 dengan kategori baik. *Empaty* (Empati) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,16 dengan kategori baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT THE PRATAMA BULAN MULYA PERAWANG CLINIC

By:

ANITA ASTRIA SIRAIT
NIM : 2161201095

This study aims to determine the quality of service at the Primary Clinic of Bulan Mulya Perawang. The population in this study were patients of Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang based on the number of visits in 2024 as many as 43,985 patients. The sample taken was 100 respondents with the sampling technique used in this study is to use accidental sampling technique (sample chance). Data collection using questionnaires distributed to 100 respondents.

The results of the research obtained are Tangible (direct evidence) getting an average value of 4.14 in the good category. Reliability gets an average value of 4.08 with a good category. Responsiveness (Responsiveness) gets an average value of 4.11 with a good category. Assurance (Guarantee) gets an average value of 4.10 with a good category. Empaty (Empathy) gets an average value of 4.16 with a good category.

Keywords: Service Quality, Primary Clinic Bulan Mulya Perawang

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis dalam bentuk skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana, Magister, dan atau Doktor) baik di Universitas Lancang Kuning maupun di perguruan tinggi.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian tanpa bantuan pihak lain, kecuali dari tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dalam dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis ini, serta lainnya sesuai dengan norma yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 24 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,


ANITA ASTRIA SIRAIT

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KLINIK PRATAMA BULAN MULYA PERAWANG”**

Penulis mempunyai harapan semoga skripsi ini memenuhi syarat yang ditetapkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning Pekanbaru, untuk dapat mengikuti ujian sarjana lengkap.

Ucapan terimakasih kepada semua pihak yang banyak membantu dan mendorong penulis hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini:

1. Bapak Dr. Junaidi, SS. M.Hum., Selaku Rektor Universitas Lancang Kuning yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan dan menjadi salah satu mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen.
2. Bapak Dr. Dini Onasis, S.E., S.H., M.M., M.H, AK., CA., ACPA, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan dan menjadi salah satu mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen.
3. Bapak Dr. Aznuriyandi, S.E, M.Si, Selaku Ketua Jurusan Manajemen yang selalu memberikan arahan kepada penulis.
4. Ibu Souvy Fitrie, SE, MM, Selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan kepada penulis.

5. Ibu Dr. Hj. Hadiyati, SE., MM dan Bapak Dr. Idel Waldelmi, SE.I, M.Si, selaku Pembimbing I yang telah membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.
6. Ibu Dr. Murnawati, SE, MM, selaku Pembimbing II yang telah membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.
7. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Lancang Kuning Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
8. Bapak dan Ibu Dosen Staff dan Pegawai Universitas Lancang Kuning Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen yang telah membantu menyelesaikan segala administrasi.
9. Ibu dr. Ruth Cindy Sitorus, selaku pemilik Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang, Bapak dr. Hermansyah Nasution, selaku Pimpinan Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang, dan Ibu Hodma Yurida Sormin, SKM yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi di Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang dan telah membantu penulis dalam mengumpulkan data yang diperlukan dalam skripsi.
10. Keluarga tercinta terkhusus buat orang tua penulis. Walaupun bapak Charles Sirait tidak ada lagi disamping penulis, tapi penulis sangat yakin bapak pasti turut mendoakan penulis dari atas sana, begitu juga buat mama Renta Rumata Rosida Br Sitompul yang selalu setia mendengarkan segala keluhan penulis baik itu dalam suka maupun duka dan yang tak pernah putus-putusnya mendoakan penulis serta selalu mensupport dan memberi

motivasi bagi penulis. Dan buat saudara-saudara penulis yaitu abang dan kakak, Joel Afrizal Sirait, Charli Destiana Sirait, Feri Harianto Sirait yang selau mendukung dan turut mendoakan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini di waktu yang tepat.

11. Teman-teman seperjuangan penulis terkhusus angkatan 21 yang selalu memberi semangat kepada penulis selama proses skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini di waktu yang tepat dan dukungan serta canda tawa yang sangat mengesankan selama masa perkuliahan.

Dalam penulisan ini penulis tidak luput dari berbagai kekurangan oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempatan dari skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga, penulis mendoakan semoga hal baik yang diperbuat dari semua pihak tersebut mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa, Amin.

Pekanbaru, 24 Juni 2025

Penulis

ANITA ASTRIA SIRAIT

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	7
1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	7
1.3.1 TUJUAN PENELITIAN	7
1.3.2 MANFAAT PENELITIAN	7
1.4 SISTEMATIKA PENULIS	8
BAB II TELAHAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	10
2.1 TELAHAH PUSTAKA.....	10
2.1.1 Manajemen.....	10
2.1.1.1 Pengertian Manajemen	10
2.1.1.2 Fungsi Manajemen	12
2.1.2 Pemasaran.....	14
2.1.2.1 Pengertian Pemasaran	14
2.1.2.2 Konsep Pemasaran	17
2.1.2.3 Fungsi Pemasaran	18
2.1.2.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pemasaran	20
2.1.3 Jasa	22
2.1.3.1 Pengertian Pemasaran Jasa.....	22
2.1.3.2 Karakteristik Jasa	24
2.1.4 Kualitas Pelayanan	29
2.1.4.1 Definisi Kualitas Pelayanan	29
2.1.4.2 Bentuk Pelayanan.....	30

2.1.4.3	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	31
2.1.4.4	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	35
2.1.4.5	Mutu Pelayanan Kesehatan.....	37
2.1.4.6	Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	39
2.2	PENELITIAN TERDAHULU	40
2.3	KERANGKA PEMIKIRAN	42
BAB III METODE PENELITIAN.....		44
3.1	OBJEK PENELITIAN	44
3.2	POPULASI DAN SAMPEL	44
3.2.1	Populasi	44
3.2.2	Sampel	44
3.3	TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL	45
3.4	JENIS DAN SUMBER DATA	45
3.4.1	Jenis Data	45
3.4.2	Sumber Data	46
3.5	TEKNIK PENGUMPULAN DATA	46
3.6	IDENTIFIKASI OPERASIONAL VARIABEL	47
3.7	ANALISIS DATA	50
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN OBYEK PENELITIAN.....		52
4.1	SEJARAH SINGKAT KLINIK PRATAMA BULAN MULYA	52
4.2	VISI, MISI, dan MOTTO KLINIK PRATAMA BULAN MULYA	53
4.3	Layanan Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang.....	53
4.4	Struktur Organisasi Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang.....	55
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		60
5.1	HASIL PENELITIAN	60
5.2	PEMBAHASAN	93
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		96
6.1	KESIMPULAN	96
6.2	SARAN	97
DAFTAR PUSTAKA.....		99
BIOGRAFI PENULIS		103
LAMPIRAN		109

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Beberapa Klinik Kesehatan di Perawang.....	3
Tabel 1. 2 Perkembangan Jumlah Kunjungan Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	40
Tabel 3. 1 Identifikasi Operasional Variabel.....	49
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	51
Tabel 3. 3 Penilaian Interpretasi.....	51
Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Tingkat Umur.....	60
Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	61
Tabel 5. 4 Responden Berdasarkan Tingkat Jenis Pekerjaan.....	62
Tabel 5. 5 Gedung di Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang.....	63
Tabel 5. 6 Fasilitas Fisik dan Peralatan di Klinik Pratam Bulan Mulya Perawang.....	64
Tabel 5. 7 Kelengkapan Fasilitas Penunjang di Klinik Pratam Bulan Mulya Perawang...	66
Tabel 5. 8 Melayani dengan Baik Setiap Pasien yang Datang di Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang	67
Tabel 5. 9 Jam Operasional Pelayanan di Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang.....	69
Tabel 5. 10 Personil yang Mampu Menguasai Teknologi di Klinik Pratam Bulan Mulya Perawang	70
Tabel 5. 11 Personil yang Handal dan Cekatan di Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang	71
Tabel 5. 12 Menangani Pasien dengan Cepat dan Tepat di Klinik Pratam Bulan Mulya Perawang	73
Tabel 5. 13 Memberikan Pengarahan Kepada Pasien di Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang	74
Tabel 5. 14 Mengarahkan Pasien Ketika Menghadapai Permasalahan di Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang.....	75
Tabel 5. 15 Memberikan Jaminan Atas Jasa Pelayanan yang Diberikan di Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang.....	77
Tabel 5. 16 Biaya yang Jelas dan Transparan di Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang	78
Tabel 5. 17 Menjaga Kepercayaan dan Kerahasiaan di Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang	78
Tabel 5. 18 Prosedur Pelayanan Mudah Tidak Terbelit-belit di Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang	81
Tabel 5. 19 Customer Service Mudah Dihubungi di Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang	82
Tabel 5. 20 Keramahan Personil di Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang	83
Tabel 5. 21 Rekapitulasi (Bukti langsung) Tangible pada Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang	84
Tabel 5. 22 Rekapitulasi Keandalan (Reliability) pada Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang	85
Tabel 5. 23 Rekapitulasi Daya Tanggap (Responsiveness) pada Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang	88

Tabel 5. 24 Rekapitulasi Jaminan (Assurance) pada Kliik Pratama Bulan Mulya Perawang	89
Tabel 5. 25 Reakpitulasi Empati (Empaty) pada Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang	91

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 2. 1 Konsep Pemasaran</i>	<i>18</i>
<i>Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran</i>	<i>43</i>
<i>Gambar 4. 1 Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang</i>	<i>52</i>

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN

Di zaman sekarang ini, seperti yang terlihat semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga kebutuhan akan kesadaran juga akan meningkat atau telah menjadi kebutuhan mendasar bagi kalangan masyarakat. Tidak hanya individu, kelompok, namun banyak sekali perusahaan – perusahaan dan instansi yang sudah melakukan jaminan – jaminan kesehatan kepada para anggotanya.

Salah satu upaya dalam bidang kesehatan adalah dengan tersedianya suatu pelayanan kesehatan yang berkualitas. Hal ini karena kesehatan merupakan suatu kebutuhan mendasar bagi kehidupan masyarakat, sehingga masyarakat perlu menjaga kesehatan dan memperoleh serta mengharapkan suatu pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat.

Pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama – sama untuk meningkatkan dan memelihara kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan dan masyarakat (Rina Na, 2017). Kualitas pelayanan kesehatan yang baik tentu akan menimbulkan kepuasan pada pasien atas pengguna jasa layanan (pasien).

Klinik dinyatakan berhasil dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien (Murniaty, 2018). Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 9/2014 tentang klinik dijelaskan bahwa klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik, diselenggarakan oleh satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (PMK, 2014).

Menurut Pasal 4 Ayat (2) Permenkes No. 30 Tahun 2022, “Indikator Mutu Klinik terdiri atas kepatuhan kebersihan tangan, kepatuhan penggunaan APD, kepatuhan identifikasi pasien, dan kepuasan pasien”. Kepuasan pasien adalah ukuran perasaan yang muncul sebagai bentuk respons dari pelayanan kesehatan yang diperolehnya, setelah membandingkan dengan harapannya (Seon & Kristaug, 2023). Titik kepuasan pasien yaitu ketika pasien memperoleh pelayanan kesehatan yang melebihi dari harapannya. Kepuasan pasien dapat diukur melalui survei kepuasan pasien (Helwa Firdaus Ast, 2024) Mutu pelayanan merupakan evaluasi yang difokuskan pada pengaruh persepsi konsumen terhadap dimensi – dimensi spesifik dari pelayanan tersebut.

Jika dilihat dari tingkatan fasilitas kesehatan, klinik menjadi fasilitas kesehatan tingkat pertama yang sering digunakan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan. Pemerintah selaku penentu kebijakan, selalu memberikan

yang terbaik untuk masyarakat. Klinik juga menjadi salah satu implementasi kebijakan pelayanan kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah.

Klinik kesehatan merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya peningkatan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Kondisi masyarakat yang semakin kritis terhadap mutu pelayanan menjadi pendorong bagi profesi kesehatan untuk meningkatkan pelayanannya. Pelayanan profesional adalah keperawatan dapat dilakukan melalui penataan dan pengelolaan manajemen pelayanan keperawatan, kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai standar, serta pelayanan yang berorientasi kepada pasien agar terwujud perasaan aman, nyaman, serta mendapatkan kepuasan yang berdampak pada proses kesembuhan pasien.

Tabel 1. 1

Beberapa Klinik Kesehatan Di Perawang

No	Nama Klinik	Alamat
1	Klinik Pratam Kasih Bunda	Jl. Raya Km. 4 Perawang
2	Klinik Pratama Perawang Medical	Jl. Raya Perawang Km. 7 Perawang
3	Klinik IKPP Perawang	Jl. Cendana No. 1, KPR Persada Indah, Kel Tualang
4	Klinik Pratama Yeremia	Jl. Maredan No. 03 Perawang Barat, Simpang Delapan
5	Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang	Jl. Raya Km. 6 No. 18 Perawang

Di wilayah Provinsi Riau Kecamatan Tualang Kabupaten Siak terdapat salah satu klinik yaitu Klinik Pratam Bulan Mulya yang merupakan Klinik terbesar di desa Perawang Kecamatan Tualang. Adapun pelayanan yang disediakan oleh Klinik Pratam Bulan Mulya Perawang yaitu poliklinik umum, poli gigi, pelayanan kebidanan, pelayanan instalasi gawat darurat, pelayanan ruang bersalin, pelayanan rawat inap, pelayanan pemeriksaan laboratorium, pelayanan farmasi, pelayanan instalasi gizi.

Ada beberapa keluhan yang didapatkan dari pengguna jasa kesehatan seperti keluhan yang berkenaan dengan ketepatan waktu pelayanan, keramahan ketika memberikan pelayanan, kemudahan dalam memperoleh pelayanan dan kenyamanan ketika mendapatkan pelayanan. Sehingga keluhan – keluhan yang terjadi tersebut dapat mempengaruhi jumlah perkembangan pasien setiap tahunnya.

Klinik Pratama Bulan Mulya sebagai salah satu perusahaan jasa layanan kesehatan yang harus bisa menjaga dan meningkatkan kualitas layanan agar dapat menghadapi persaingan yang semakin ketat dengan beberapa klinik lainnya.

Tabel 1. 2

**Perkembangan Jumlah Kunjungan Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang
Tahun 2020 – 2024**

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2020	30.000	29.000	87,00%
2021	30.000	30.000	90,00%
2022	30.000	35.250	105,75%
2023	30.000	43.920	131,76%
2024	30.000	43.985	131,95%

Sumber: Klinik Pratama Bulan Mulya, 2024

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa pada setiap tahun nya terjadi fluktuasi dalam Kunjungan pada KLinik Pratama Bulan Mulya Perawang. Pada tahun 2020 target kunjungan 30.000 orang dan terealisasi sebanyak 29.000 orang atau 87%. Pada tahun 2021 target kunjungan 30.000 orang dan terealisasi sebanyak 30.000 orang atau 90,00%. Pada tahun 2022 target kunjungan 30.000 orang dan terealisasi sebanyak 35.250 oraang atau 105,75%. Pada tahun 2023 target kunjungan 30.000 orang dan terealisasi sebanyak 43.920 orang atau 131,76%. Pada tahun 2024 target kunjungan 30.000 orang dan terealisasi sebanyak 43.985 atau 131,95%.

Pelayanan yang dikatakan tepat dan cepat ataupun efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pelayanan dengan prosedur yang mudah, cepat, dan tepat serta masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Wulandary et al., 2019).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan jasa (*service*) terbaik yang telah dirasakan oleh pemakai layanan yang diharapkan dapat memberikan kepuasan

bagi pelanggan atau masyarakat dan dapat menjadikan pasien/pelanggan atau masyarakat lebih loyal terhadap lembaga/kelompok atau seseorang individu yang telah memberikan pelayanan tersebut (Siregar, 2021 ; Anfal, 2020). Cepat tanggap adalah kesediaan dan kemampuan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaannya serta menginformasikan kapan jasanya diberikan dan disampaikan secara cepat (Sounmokit et al., 2021 ;Aqila, 2020).

Kualitas diperlukan untuk menunjukkan bahwa layanan unggul dan bermanfaat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas diperlukan bagi pasien dan masyarakat, juga dengan biaya terjangkau berdasarkan daya beli masyarakat dan mempertimbangkan standar dan intervensi yang dianggap aman, dan berpotensi mendorong kesehatan (Maameah et al., 2022).

Dari penjelasan diatas dapat diketahui salah satu hal yang menjadi hambatan dalam mencapai target adalah berupa pelayanan kepada pasien Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang. Dalam hal ini Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien, agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama Bulan Mulya dan juga harus bisa mengatasi hambatan apa saja yang terdapat dalam melayani pasien.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka dalam hal ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan oleh penulis, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas pelayanan pada Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang”

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.3.1 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan tujuan penelitian ini sejalan dengan rumusan masalah, yang telah dipaparkan oleh penulis. Maka dapat menarik tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kualitas pelayanan pada Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang”.

1.3.2 MANFAAT PENELITIAN

Setiap penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang terkait secara langsung. Adapun manfaat dari penelitian adalah:

1. Bagi Klinik Pratama Bulan Mulya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menyediakan masukan bagi pihak manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik pada masa yang akan datang guna memenuhi kepuasan para pasien.
2. Dapat memberi informasi dan wawasan penulis mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pada Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang.

3. Penelitian ini menjadi sarana untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan pada jurusan Manajemen di Universitas Lancang Kuning.

1.4 SISTEMATIKA PENULIS

Untuk mengetahui bagian – bagian yang akan dibahas dalam penelitian ini, maka penulis akan menguraikan bab – bab dalam skripsi ini yang akan dibagi dalam enam bab yang akan kemudian pada masing – masing bab dibagi menjadi sub bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

Dalam bab ini dibahas beberapa landasan teori yang menyangkut pengertian manajemen, pengertian pemasaran, pengertian jasa, pengertian pelayanan, serta teori lainnya yang berkaitan dengan masalah – masalah yang akan dipecahkan yang tertuang di dalam perumusan masalah sehingga berguna untuk menjelaskan dan memecahkan fenomena yang terjadi serta kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang obyek penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, identifikasi dan operasional variabel serta analisis data.

BAB IV GAMABRAN UMUM OBYEK PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang sejarah singkat berdirinya perusahaan, struktur organisasi serta aktivitas yang dilakukan perusahaan.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai pembahasan hasil dari penelitian serta permasalahan yang dihadapi sesuai dengan variabel penelitian.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan bab akhir yang berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan selanjutnya memberi saran untuk tujuan pengemabngan peusahaan. Pada bab ini merupakan bab akhir yang berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan selanjutnya memberi saran untuk tujuan pengembangan perusahaan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan uraian yang telah dipaparkan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor – factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang adalah Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati.
2. Bukti Langsung, dalam hal ini gedung, fasilitas fisik dan peralatan, serta kelengkapan fasilitas penunjang yang sudah baik dirasakan oleh pasien dengan nilai rata-rata 4,14 dengan predikat baik.
3. Keandalan, dalam hal ini melayani baik setiap pasien yang datang berobat, jam operasional pelayanan, personil yang mampu menguasai teknologi, serta personil yang handal dan cekatan yang sudah baik dirasakan oleh pasien dengan nilai rata-rata 4,08 dengan predikat baik.
4. Daya Tanggap, dalam hal ini menangani pasien dengan cepat dan tepat, memberikan pengarahannya kepada pasien, serta mengarahkan pasien ketika menghadapi permasalahan yang sudah baik dirasakan oleh pasien dengan nilai rata-rata 4,11 dengan predikat baik.
5. Jaminan, dalam hal ini memberikan jaminan atas jasa pelayanan yang diberikan, biaya yang jelas dan transparan, serta menjaga kepercayaan

dankerahasiaan yang sudah baik dirasakan oleh pasien dengan nilai rata – rata 4,10 dengan predikat baik.

6. Empati, dalam hal ini prosedur pelayanan mudah tidak terbelit-belit, customer service mudah dihubungi, serta keramahan personal yang sudah baik dirasakan oleh pasien dengan nilai rata – rata 4,16 dengan predikat baik.

6.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang penulis berikan adalah:

1. Hendaknya bukti langsung, pihak Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang sudah baik akan tetapi lebih akan sangat baik lagi jika seperti fasilitas fisik dan peralatan serta kelengkapan lebih lengkap dan nyaman sehingga pasien akan merasa nyaman,
2. Hendaknya keandalan, pihak Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang sudah baik akan tetapi lebih akan sangat baik jika ditingkatkan lagi seperti jam operasional pelayanan dan personil yang mampu menguasai teknologi.
3. Hendaknya daya tanggap , pihak Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang sudah baik akan tetapi jika lebih akan sangat baik jika ditingkatkan lagi seperti mengarahkan pasien ketika menghadapi permasalahan.
4. Hendaknya jaminan, pihak Klinik Pratama Bulan Mulya Perawang sudah baik akan tetapi jika lebih akan sangat baik jika ditingkatkan lagi seperti adanya keterbukaan biaya yang jelas dan transparan.

5. Hendaknya empati, pihak Klinik Pratam Bulan Mulya Perawang sudah baik akan tetapi jika lebih akan sangat baik jika ditingkatkan lagi seperti keramahan personal.

DAFTAR PUSTAKA

- Hadiyati, 2017, **Pengantar Manajemen, Pekanbaru**, CV. Nova Novia.
- Karyanto, 2016, **Dasar-Dasar Manajemen: Teori, Definisi dan Konse, Edisi Satu**, Yogyakarta, Andi
- Handoko, 2017, **Manajemen, Cetakan Kedua Puluh Tujuh**, Yogyakarta, BPFE
- Hasibuan, 2016, **Manajemen (Dasar, Pengertian, dan Masalah), Edisi Revisi, Cetakan Ketigabelas**, Jakarta, Bumi Aksara
- Andri Feriyanto dan Endang Shyta Triana, 2015, **Pengantar Manajemen**, Yogyakarta, MEDIATERA.
- Terry & Rue, 2016, **Dasar-Dasar Manajemen**, Penerbit Pt Bumi Aksara
- Assuari, 2015, **Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi, Edisi Satu, Cetakan Keempatbelas**, Rajawali Pers, Jakarta
- Fauzi, Rita Irvani, (2018), **Pengantar Manajemen, Edisi Revisi**. Yogyakarta: Andi
- Badrudin. (2020). **Dasar-Dasar Manajemen. Edisi Revisi**. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2016, **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D**, Bandung, Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, 2016, **Pemasaran Jasa**, Malang, Bayumedia Publishing.
- Morissan. (2015), **Manajemen Pemasaran**. Kencana
- Kotler dan Keller, 2016, **Manajemen Pemasaran**, Jakarta: Erlangga,
- Widodo, J. (2015), **Manajemen Pengembangan Diri**, Jakarta: Pustaka belajar
- Sugiyono (2017), **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**, Bandung: Alfabeta.

- Indrasari Meithiana, 2019, ***Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan***. Surabaya:Unitomo Press
- Laksana Fajar, 2018, ***Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis***, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Swastha Basu, T., Hani Handoko, 2015, ***Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen***. Edisi Refisi, Yogyakarta, BPFE.
- Suparyanto, & Rosad. (2015), ***Jasa***. Edu Channel Indonesia.
- Sembiring, A. (2019), ***Jasa (Pelayanan): Pengertian, Karakteristik, Klasifikasi, Dimensi***
- Tjiptono, F. (2017), ***Starategi Pemasaran (Edisi4)***. Yogyakarta: Andi
- Hardy, S. M., Yuliaty, F., & Purwanda, E. (2024). ***Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Tunggu di Klinik Pratama: Systematic Review***. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(5), 3838-3847.
- Andreansyah, R., Silfani, D., Harahap, R. S., Auzi, S., & Purba, S. H. (2024). ***Literature Riview: Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Pada Klinik Kota Medan***. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(2), 3349-3356.
- Al Rasyid, H. (2019). ***Analisis kualitas pelayanan dan brand image terhadap minat kunjungan ulang pasien Klinik Bidan Marlina***. *Jurnal Perspektif*, 17(1), 7-16.
- Ramadhan, I. H., & Suprajang, S. E. (2018). ***Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di klinik Mitra Husada kecamatan Wates kabupaten Blitar***. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 3(2), 138-148.

- Papudi, D. L., & Sudharmono, U. (2024). ***Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Klinik Universitas Advent Indonesia***. *Jurnal Kesehatan*, 12(1), 155-171.
- Harminto, H., Fipiana, W. I., & Lusiana, V. (2021). ***Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Servqual***. *Jurnal Manajemen Fe-Ub*, 9(2).
- Hidayat, E., Wibowo, H., & Wardana, M. W. (2021). ***Analisis Kualitas Pelayanan Klinik Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)***. *Jurnal Rekayasa, Teknologi, dan Sains*, 5(1), 25-28.
- Akmal, D. Z., Heri, H., & Seswandi, A. (2022). ***Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Klinik Gigi Pekanbaru***. *Jurnal Komunitas Sains Manajemen*, 1(3), 231-240.
- Riduansyah, R. (2020). ***Analisis Kualitas Pelayanan Pada Layanan Tes Kesehatan Di Klinik Mulawarman Health Center Universitas Mulawarman Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)***. *Journal of Industrial and Manufacture Engineering*, 4(1), 28-36.
- Diana, S., Syahril, A., Anggreni, D., & Wari, F. E. (2023). ***Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien***. *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN*.
- Winario, M., Yulianti, J., Khairi, R., & Mairiza, D. (2023). ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik HMC Kandis***. *Sharing: Journal of Islamic Economics Management and Business*, 2(2), 51-62.

Prihatini, R. P. (2024). *Analisis Kualitas Komunikasi Antara Dokter Ke Pasien, Kepercayaan Pasien Pada Dokter Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto*. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(4), 1993-2002.