

## PENGARUH MANAJEMEN SARANA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA PTPN VII KANTOR DIREKSI BANDAR LAMPUNG

Muhammad Aditya Utomo<sup>1\*</sup>, Purwadhi<sup>2</sup>, Dasrun Hidayat<sup>3</sup>  
<sup>1,2</sup> Prodi Manajemen, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya  
<sup>3</sup> Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

### ABSTRACT

*The purpose of conducting this research is to find out how much influence the management of health facilities has on patient satisfaction at PTPN VII Primary Clinic Office of the Board of Directors. The method used in this research is quantitative with the concept of cross-sectional study. The population in this research is all outpatient PTPN VII Pratama Clinic Office of the Board of Directors in 2022 and the sample collection method uses non-probability sampling with the accidental sampling method. So that a sample of 315 people was obtained. Based on the research results it is known that the P-Value simultaneously is 0.000. As for the partial infrastructure facilities (X1), location (X2), personnel (X3), and pharmacy (X4) variables have a P-Value <0.05, if the probability value is <0.05 so it can be concluded that infrastructure, location, personnel, and pharmacy influence simultaneously and partially on patient satisfaction (Y). Primary Clinics can maintain and improve aspects of manpower related to service and attitudes of officers such as through continuous briefings and outreach regarding a culture of responsive, mutual respect, and empathetic actions.*

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

### ABSTRAK

Tujuan melakukan riset ini yaitu guna mengetahui berapa besar pengaruh manajemen sarana kesehatan terhadap kepuasan pasien Klinik Pratama PTPN VII Kantor Direksi. Metode yang digunakan dalam riset ini merupakan kuantitatif dengan konsep *cross sectional study*. Populasi dalam riset ini yaitu semua pasien rawat jalan Klinik Pratama PTPN VII Kantor Direksi pada tahun 2022 dan metode pengumpulan sampel memakai non probability sampling dengan metode *accidental sampling*. Sehingga didapat sampel sebanyak 315 orang. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa nilai P-Value secara simultan sebesar 0,000. Adapun secara parsial variabel sarana prasarana (X1), lokasi (X2), ketenagaan (X3), dan kefarmasian (X4) memiliki nilai P-Value <0,05, jika nilai probabilitas <0,05 sehingga sanggup disimpulkan jika sarana prasaran, lokasi, ketenagaan, dan kefarmasian mempengaruhi dengan cara simultan serta parsial pada kepuasan pasien (Y). Klinik Pratama dapat mempertahankan dan meningkatkan aspek ketenagaan terkait pelayanan dan sikap petugas seperti melalui briefing dan sosialisasi yang terus menerus mengenai budaya kegiatan yang responsif, silih menghormati, serta tindakan empati.

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Sarana Prasarana*

#### Article history:

Received: 13 Mei 2023

Revised: 12 Juni 2023

Accepted: 30 Juli 2023

DOI: <http://dx.doi.org/10.33366/ref.v10i2.4641>

E-mail corresponding author :  
adityamuhammad194@gmail.com

#### PENERBIT:

UNITRI PRESS

Jl. Telagawarna, Tlogomas-  
Malang, 65144, Telp/Fax:  
0341-565500

## PENDAHULUAN

Masalah kesehatan menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat, kebutuhan yang dimaksud ialah kebutuhan untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang prima. Seiring dengan meningkatnya taraf kehidupan masyarakat semakin meningkat pula tuntutan masyarakat terkait pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan, hal inilah yang menyebabkan meningkatnya tuntutan kepada Klinik Pratama untuk menyediakan pelayanan jasa kesehatan yang lebih baik, tidak hanya memberikan pelayanan yang bersifat menyembuhkan saja tetapi juga Klinik Pratama diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memenuhi kepuasan pasien rumah sakit atau klinik pratama (Berlianto, 2022).

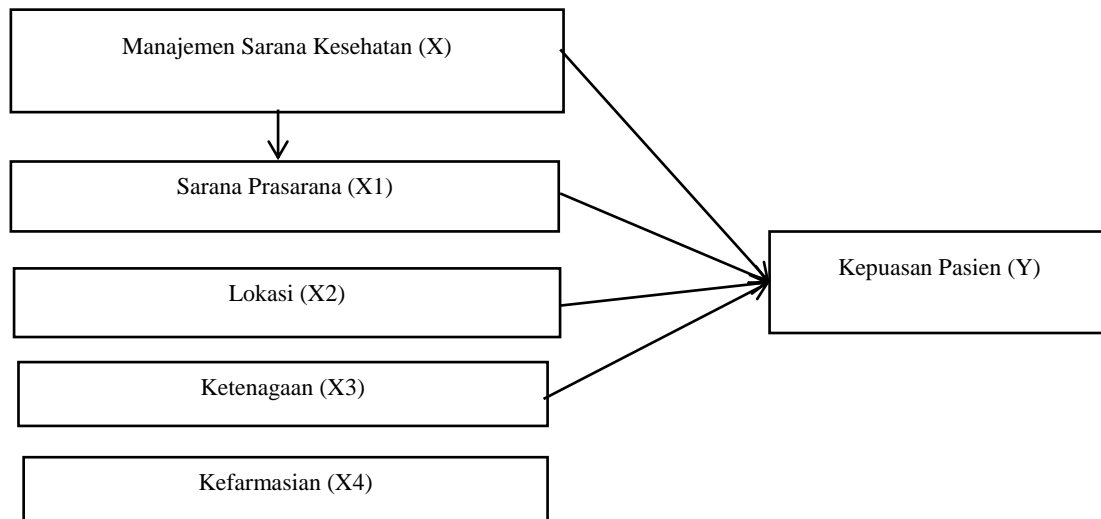
Kepuasan pasien yakni salah satu faktor berarti yang harus diperhatikan pada jasa kesehatan (Afrinah, 2021). Kepuasan pasien yaitu hasil evaluasi dari pasien kepada jasa kesehatan dengan menyamakan apa yang diharapkan cocok dengan realitas jasa kesehatan yang diperoleh disuatu jasa kesehatan (T. P. Sari, 2022). Jadi kepuasan pasien di klinik pratama terkait bagaimana jasa yang diserahkan oleh pihak klinik pratama.

Klinik Pratama merupakan sarana pelayanan kesehatan yang wajib menyelenggarakan jasa kesehatan dengan cara bermutu, terjangkau, serta seimbang. Tampaknya ketidakpuasan penderita sanggup disebabkan oleh sebagian perihal antara lain terdapatnya kegagalan berinteraksi antara penderita serta aparat klinik, kurang baiknya kualitas klinik baik dalam segi produk maupun jasa, mutu pelayanan yang kurang baik, waktu yang tidak efisien serta anggaran yang tidak cocok dengan yang diharapkan (Wijaya et al., 2022). Banyak faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien dalam memakai jasa kesehatan, antara lain ialah kualitas Klinik Pratama yang di dasar standar. Kualitas jasa yang bagus dikala ini berfungsi berguna guna menaikkan mutu jasa serta kebahagiaan penderita (Laia & Sri, 2022). Alhasil pasien yang puas akan memberi data serta pengalaman dengan orang lain sehingga dapat membawa akibat positif untuk Klinik Pratama.

## METODE PENELITIAN

Tipe riset yang dipakai pada riset ini merupakan pendekatan kuantitatif, dengan konsep *cross sectional study*. Responden dalam penelitian ini ialah 315 pasien rawat jalan Klinik Pratama PTPN VII Kantor Direksi, Bandar Lampung. *Prosedure* pengambilan sampel merupakan dengan memakai metode *accidental sampling*. Metode pengumpulan sampel memakai informasi utama serta informasi sekunder. Informasi pokok didapat dengan metode tanya jawab dengan memakai kuisioner yang telah diadakan. Data sekunder merupakan informasi yang didapat dari sumbernya ialah dari arsip Klinik Pratama PTPN VII Kantor Direksi berbentuk profil kesehatan Klinik, bentuk kelompok, informasi kunjungan pasien serta lain- lain.

Analisis yang digunakan menggunakan analisis univariat, analisis bivariat, dan analisis multivariat. Analisis univariat berupa gambaran karakteristik responden. Analisis Bivariat menggunakan uji menggunakan *product moment pearson*. Analisis Multivariat menggunakan uji menggunakan regresi linier berganda.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

## PEMBAHASAN

### Karakteristik demografi responden

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik demografi responden

Karakteristik demografi	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Usia</b>		
Masa remaja akhir (17-25 tahun)	22	7,0%
Masa dewasa awal (26-35 tahun)	23	7,3%
Masa Dewasa akhir (36-45 tahun)	45	14,3%
Masa lansia awal (46-55 tahun)	62	19,7%
Masa lansia (56-65 tahun)	163	51,7%
<b>Jenis kelamin</b>		
L	169	53,7%
P	146	46,3%
<b>Pendidikan terakhir</b>		
SD	30	9,5%
SMP	31	9,8%
SMA	111	35,2%
Diploma	12	3,8%
S1	131	41,6%
<b>Pekerjaan</b>		
Pensiunan	110	34,9%
IRT	92	29,2%
Karyawan BUMN	66	21,0%
Karyawan Swasta	11	3,5%
Pelajar/ Mahasiswa	14	4,4%
PNS	12	3,8%
Wiraswasta	10	3,2%

Sumber : Hasil olahan peneliti, 2023

Bersumber pada tabel 1. di atas bisa dikenal jika untuk rentang usia responden dari 315 orang responden, terdapat 22 orang (7.0%) yang berusia antara 17-25 tahun (masa remaja akhir), 23 orang (7.3%) berusia antara 26-35 tahun (Masa dewasa awal), 45 orang (14.3%) berusia antara 36-45 tahun (Masa Dewasa akhir), 62 orang (19.7%) berusia antara 46-55 tahun (Masa lansia awal), dan 163 orang (51.7%) lainnya berusia antara 56-65 tahun (Masa lansia). Untuk jenis kelamin responden dari 315 orang responden, ada sebanyak 169 orang (53.7%) responden laki-laki, dan 146 orang (46.3%) lainnya adalah responden perempuan. Untuk pendidikan terakhir pasien, ada sebanyak 9.5% berpendidikan SD, 9.8% berpendidikan SMP, 35.2% berpendidikan SMA, 3.8% berpendidikan Diploma, dan 41.6% berpendidikan Sarjana (S1).

Kemudian untuk jenis pekerjaan responden dari 315 orang responden, ada sebanyak 110 orang (34.9%) merupakan pensiunan, 92 orang (29.2%) berstatus ibu rumah tangga, 66 orang (21.0%) bekerja sebagai karyawan BUMN, 11 orang (3.5%) bekerja sebagai karyawan swasta, 14 orang (4.4%) berstatus pelajar/mahasiswa, 12 orang (3.8%) bekerja sebagai PNS, dan 10 orang (3.2%) lainnya bekerja sebagai wiraswasta.

**Tabel 2. Hasil Uji Korelasi**

Keterangan	Koefisien korelasi	Nilai sig. (p-value)
Hubungan antara sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien	0,492	0,000
Hubungan antara Lokasi dengan kepuasan pasien	0,569	0,000
Hubungan antara Ketenagaan dengan kepuasan pasien	0,691	0,000
Hubungan antara Kefarmasian dengan kepuasan pasien	0,654	0,000

Sumber : Hasil olahan peneliti, 2023

Bersumber pada Tabel di atas membuktikan jika angka signifikansi dari ke- 4 variabel bebas lebih kecil dari alpha 0. 05, yaitu antara sarana dan prasarana ( $r=0.559$  dengan  $p=0.000$ ), Lokasi ( $r=0.628$  dengan  $p=0.000$ ), Ketenagaan ( $r=0.691$  dengan  $p=0.000$ ), dan Kefarmasian ( $r=0.654$  dengan  $p=0.000$ ), dengan Kepuasan pasien di Klinik Pratama PTPN VII Kantor Direksi, alhasil sanggup didapat kesimpulan jika ada hubungan yang penting dengan cara positif antara alat serta infrastruktur, posisi, ketenagaan, serta kefarmasian dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama PTPN VII Kantor Direksi. Artinya semakin baik sarana dan prasarana, semakin strategis lokasi, semakin baik ketenagaan, dan kefarmasian, maka akan meningkatkan Kepuasan pasien di Klinik Pratama PTPN VII Kantor Direksi. Demikian sebaliknya, semakin kurang baik sarana dan prasarana, semakin tidak strategis lokasi, semakin kurang baik ketenagaan, dan kefarmasian, maka akan menurunkan Kepuasan pasien di Klinik Pratama PTPN VII Kantor Direksi.

Bersumber pada hasil percobaan, sehingga hasil regresi sanggup disusun pada struktur tabel antara lain yaitu:

**Tabel 3. Hasil Analisis Regresi**

Variabel	Koefisien regresi (b)	Std. Error	Beta	t <sub>hitung</sub>	Sig.	Keterangan
Konstanta	2,330	1,032		2,258	0,025	Signifikan
Sarana dan Prasarana	0,078	0,026	0,134	2,989	0,003	Signifikan
Lokasi	0,107	0,044	0,123	2,449	0,015	Signifikan
Ketenagaan	0,143	0,020	0,369	7,180	0,000	Signifikan
Kefarmasian	0,163	0,026	0,306	6,381	0,000	Signifikan

R (Multiple R)	= 0,769
R Square	= 0,591
F hitung	= 112.002
Sign. F	= 0,000
$\alpha$	= 0,05

Sumber : Hasil olahan peneliti, 2023

Bersumber pada Tabel di atas membuktikan nilai Multiple R atau korelasi berganda sebesar 0.769, dimana hal ini membuktikan jika ada hubungan dengan cara bersama- sama antara sarana dan prasarana, lokasi, ketenagaan, dan kefarmasian dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama PTPN VII Kantor Direksi.

Kemudian guna angka koefisien determinasi (=R square) membuktikan sebesar 0. 591 yang melaporkan besarnya akibat dari sarana dan prasarana, lokasi, ketenagaan, dan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama PTPN VII Kantor Direksi. Hal ini dapat diartikan bahwa sebesar 59.1% keragaman dari kepuasan pasien di Klinik Pratama PTPN VII Kantor Direksi dipengaruhi oleh sarana dan prasarana, lokasi, ketenagaan, dan kefarmasian. Sebaliknya lebihnya 40. 9 Persen ditentukan oleh aspek lain di luar variabel yang diteliti.

Uji hipotesis memakai multiple regresion memiliki misi guna mengenali apakah Variabel sarana dan prasarana, lokasi, ketenagaan, dan kefarmasian berpengaruh terhadap Kepuasan pasien di Klinik Pratama PTPN VII Kantor Direksi. Berikut ini hasil perhitungan F dan t.

Guna membuktikan apakah seluruh variabel bebas yang dimasukkan pada bentuk (percobaan kelayakan bentuk) memiliki pengaruh penting dengan cara bersama- sama kepada variabel terikat, sehingga dipakai uji F (uji simultan).

Bersumber pada tabel 3. di atas dugaan yang dicoba dengan percobaan F ialah pengtesan dengan cara serempak (*simultan*) membuktikan angka signifikansi 0. 000 ( $p < 0.05$ ), alhasil sanggup disimpulkan terdapat akibat yang penting dengan cara simultan dari variabel sarana dan prasarana, lokasi, ketenagaan, dan kefarmasian terhadap Kepuasan pasien di Klinik Pratama PTPN VII Kantor Direksi.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana, berpengaruh signifikan ( $p < 0.05$ ) secara parsial terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama PTPN VII Kantor Direksi. Variabel sarana dan prasarana mempunyai sumbangan efektif (SE) sebesar 6.60%, dan sumbangan relatif (SR) sebesar 11.16%. dimana dari uji univariat menunjukkan bahwa ada sebanyak 90.8% responden memberikan penilaian tentang sarana dan prasarana di Klinik Pratama PTPN VII Kantor Direksi sudah tergolong sangat baik.

Menurut permenkes RI No 14 tahun 2021, mutu sarana infrastruktur ialah barang fisik yang dapat tervisualisasi mata ataupun teraba oleh panca alat serta dengan gampang sanggup dikenali oleh pasien serta ialah bagian dari sesuatu bangunan dengan mencermati detail serta determinasi yang cocok dengan standar yang berlaku. Berdasarkan analisis hasil penelitian yang signifikan dan positif ini, diakibatkan sebab sarana infrastruktur ialah format mutu jasa dari faktor keberwujudan, ialah wujud fisik yang langsung sanggup diamati, diraba, dialami oleh seluruh klien. Ketika alat serta infrastruktur yang diadakan kurang, ataupun terdapat namun tidak teratur dengan apik, tidak bersih, tidak bagus, sehingga penderita dengan cara langsung sanggup melihat, memperhatikan, memperhitungkan alat serta infrastruktur yang

diadakan kurang positif alhasil pasien langsung kecewa ataupun tidak terlampaikan dan guna terciptanya perasaan puas ingin tidak ingin penyumbang jasa wajib terlebih dulu penuh bermacam sarana serta infrastruktur di tempat jasa yang positif, komplit, teratur rapi, bersih, menarik sebab faktor ini dapat diamati dengan cara langsung oleh seluruh klien. Pengaruhnya termasuk kuat, dalam arti bila alat serta infrastruktur tersebut tidak ada dengan baik, bersih, rapi, bagus maka tak mungkin pasien akan terpuaskan. Maksudnya keberadaan alat serta infrastruktur di tempat jasa tersebut mutlak butuh direalisasikan oleh petugas bila menginginkan pasien terpuaskan (Subiyantoro et al., 2022).

Hasil riset ini searah dengan riset dari Anjaryani jika alat infrastruktur mempunyai akibat kepada kepuasan serta kepatuhan pasien di RSUD Tugurejo Semarang (Hasibuan et al., 2019). Hasil riset ini juga searah dengan penelitian (Ronaldi & Hadya, 2022), namun terdapat sedikit perbedaan yaitu pada nilai signifikansi. perbedaan nilai signifikansi disebabkan karena pada karakteristik tingkat pendidikan yang dominan pada penelitian terdahulu adalah SMP dan SMA sedangkan pada penelitian ini adalah SMA dan sarjana. Tingkat pendidikan responden mempengaruhi tingkat kepuasan. Semakin tinggi tingkat pendidikan semakin tinggi kepuasan pasien terhadap kualitas teknis (Anfal, 2020).

Pada pengamatan langsung yang dilakukan peneliti, secara keseluruhan kualitas sarana dan prasarana serta sarana pendukung yang lain telah cocok dengan standar serta sangat bagus. Tetapi butuh terdapatnya perawatan serta koreksi dengan cara teratur kepada sarana, seperti mesin AC, pojok ASI, dan ruang bermain anak serta perlu adanya petunjuk evakuasi apabila terjadi bencana. Hal ini dapat menjadi masukan bagi manajemen klinik pratama PTPN VII kantor direksi pada bagan guna menaikkan serta menjaga mutu alat infrastruktur supaya didapat kepuasan pasien yang besar.

Dalam pelayanan kesehatan akses atau lokasi pelayanan kesehatan didefinisikan selaku akses ke jasa, provider serta institusi. Akses lebih dari aksesoris dari jasa kesehatan sebab jasa sanggup dijangkau apabila ada akses jasa yang bagus. Ada 5 dimensi dari akses ialah keakraban, daya menerima, ketersediaan, kemampuan konsumen, serta kesesuaian (R. A. Sari & Armiami, 2019).

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa lokasi, berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan pasien di Klinik Pratama PTPN VII Kantor Direksi. Variabel lokasi mempunyai sumbangan efektif (SE) sebesar 6.99%, dan sumbangan relatif (SR) sebesar 11.83%.

Hasil uji univariat menunjukkan bahwa ada 99.7% responden memberikan penilaian tentang Lokasi di Klinik Pratama PTPN VII Kantor Direksi sudah tergolong sangat strategis. Hal ini membuktikan bahwa jika Lokasi Klinik Pratama PTPN VII Kantor Direksi strategis, mudah dijangkau dan nyaman, sehingga hal ini akan meningkatkan kepuasan pasien saat berobat di Klinik Pratama PTPN VII Kantor Direksi tersebut.

Hasil riset ini berlainan dengan riset dari (Yaasiinthya & Wahyuati, 2020) yang melaporkan jika Lokasi mempengaruhi tidak signifikan kepada kepuasan konsumen sebab lokasi klinik tidak sanggup membagikan tempat yang dapat dilewati angkutan umum. Pentingnya kemudahan akses menuju ke lokasi bagi pasien dan pelayanan klinik pratama berdampak terhadap kepuasan pasien, sesuai dengan pendapat (Amankwah et al., 2019) yang melaporkan jika mutu jasa terkait dalam format tangible( bukti fisik) yang salah satunya

mencakup konstruksi fisik serta akses ke jasa dan bagi Sesuai pula dengan hasil riset yang dicoba oleh (Supartiningsih, 2017) jika terdapatnya hubunga yang akrab antara kualitas pelayanan yang diperoleh pasien rawat inap RSUD Jayapura dalam pandangan *accessibility, effectiveness, amenities, safety*, serta *continuity of care*.

Dalam observasi langsung yang dicoba oleh periset, lokasi klinik telah strategis tetapi sedang ditemukan keterbatasan pada perihal akses ke klinik untuk pasien yang memakai angkutan biasa. Hal ini dapat menjadi masukan bagi manajemen klinik pratama PTPN VII kantor direksi jika akses ke jasa yang bagus mempunyai partisipasi yang besar kepada kepuasan pasien.

Bersumber pada hasil pengujian membuktikan jika ketenagaan, mempengaruhi penting dengan cara parsial kepada Kepuasan pasien di Klinik Pratama PTPN VII Kantor Direksi. variabel Ketenagaan menunjukkan sumbangan efektif (SE) yang sangat besar sangat dominan ialah sebesar 25.50% dengan sumbangan relatif (SR) sebesar 43.14% dari R-square 59.10%.

Uji univariat menunjukkan bahwa ada 98.7% responden memberikan penilaian tentang Ketenagaan di Klinik Pratama PTPN VII Kantor Direksi sudah tergolong sangat baik.

Perihal ini searah dengan penelitian (Tangdilambi et al., 2019) dimana dari kelima komponen mutu jasa ialah *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, serta *empaty* mempunyai ikatan yang penting sebab petugas atau pihak rumah sakit sanggup memastikan pasien jika mereka ialah perihal yang istimewa serta butuh dicermati dengan cara perorangan serta sesuai keinginan khusus kepada keluhkesah penderita tiap- tiap. Petugas kesehatan ialah orang yang sangat berarti pada membagikan jasa kesehatan, tanpa perantara aparat kesehatan sehingga cara penyembuhan tidak bisa berjalan dengan bagus (Adhikary et al., 2018).

Tetapi ada sedikit perbandingan, dimana dalam riset ini ketenagaan selaku variabel yang sangat dominan mempengaruhi kepada kepuasan pasien karena di klinik pratama PTPN VII kantor direksi, pegawai telah membagikan asuhan jasa sesuai dengan standar metode operasional yang legal. Tidak terdapatnya kesenjangan antara impian serta realitas yang dialami oleh pasien karena sudah terciptanya adat kegiatan yang efisien cocok dengan standar yang berlaku. Sesuai dengan (Imran et al., 2021), bahwa kualitas fungsional lebih mempengaruhi kepuasan pasien daripada kualitas teknis. Dimana Kualitas fungsional adalah kualitas yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*how to deliver*) (Baan, 2020). Kualitas fungsional lebih menitikberatkan pada komunikasi interpersonal.

Hal ini senada dengan penelitian (Soumokil et al., 2021) dari hasil penelitiannya yang melaporkan jika dari 7 aspek yang dianalisis ada 2 aspek yang berkaitan dengan kepuasan pasien ialah interpersonal serta *technical*. Selain dari pelayanan, sikap petugas kesehatan juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien, menurut (Fatmawada et al., 2022) dari hasil riset di dapat jika di sisi obat yang bisa memulihkan pasien tindakan petugas selaku penyumbang jasa kesehatan juga ialah salah satu penanda determinan kepuasan pasien sebab petugas yang langsung berdekatan serta komunikasi dengan penderita, bila petugas mempunyai tindakan yang yang santun serta santun dan ramah sehingga pasien hendak merasa suka serta puas.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 tahun 2021 tentang standar pelayanan kefarmasian di klinik mendefinisikan bahwa pelayanan kefarmasian merupakan sesuatu jasa

langsung serta bertanggung jawab pada pasien yang berhubungan dengan basi farmasi dengan arti mencapai hasil yang tentu guna menaikkan kualitas kehidupan pasien.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa kefarmasian berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan pasien di Klinik Pratama PTPN VII Kantor Direksi. Kefarmasian memberikan sumbangan efektif (SE) sebesar 20.02% dengan sumbangan relatif (SR) sebesar 33.87% dari R-square 59.10%.

Hasil riset ini searah dengan riset dari (Kamaruddin et al., 2021) yang melaporkan jika pada efek antara mutu jasa kefarmasian dengan kebahagiaan pasien jaga jalur di RSUD kabupaten Sumedang tahun 2022. Dan juga Sutriasi Umar dimana kualitas pelayanan kefarmasian berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di instalasi farmasi BLUD RSUD kabupaten Konawe. Namun terdapat sedikit perbedaan pada nilai signifikansi dari penelitian terdahulu. Hal ini disebabkan karena pada penelitian terdahulu terkadang petugas kurang ramah pada membagikan pertanggung jawaban jasa, misalnya petugas kadangkala menampilkan mimik wajah yang kurang berkawan pada penderita yang sedang mengantri. Perihal ini disebabkan petugas merasa stress dengan dorongan pasien untuk segera dilayani. Tidak hanya itu, permasalahan yang lain merupakan tidak terdapatnya jaminan pada perihal keteraturan antrian karena tidak ada no antrian untuk keluarga pasien yang sedang mengantri alhasil menimbulkan terdapat keluarga pasien yang merintih sebab pasien yang telah lama mengantri merasa terdahului dengan pasien yang terkini saja mengantri. Berartinya daya guna pada jasa yang dicoba sesuai dengan standar akan membagikan akibat dalam kepatuhan pasien. Searah dengan riset yang di informasikan oleh Sari dkk, jika daya guna serta mutu jasa dokter, juru rawat, administrasi, serta alat penunjang mempengaruhi positif serta penting kepada kepuasan serta loyalitas penderita (R. A. Sari & Armiami, 2019).

## **KESIMPULAN**

Pengalaman pasien yang baik mengarah pada kepuasan pasien melalui kualitas pemberian layanan kesehatan. Ada berbagai faktor yang berperan antara lain dari aspek sarana prasarana, aspek lokasi, aspek ketenagaan, dan aspek kefarmasian yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di klinik pratama PTPN VII kantor direksi Bandar Lampung. Studi ini penting karena menegaskan bahwa kualitas layanan di klinik pratama PTPN VII kantor direksi Bandar Lampung seperti layanan dukungan terutama di bidang pemberian layanan kesehatan, kecukupan sumber daya kesehatan, dan kualitas administrasi kesehatan.

Diharapkan dapat meningkatkan aspek sarana klinik pratama PTPN VII kantor direksi dengan pemeliharaan dan perbaikan secara berkala terhadap fasilitas, seperti mesin AC, pojok ASI, serta penambahan rambu-rambu evakuasi serta titik kumpul evakuasi. Keuda dapat mempertahankan dan meningkatkan aspek ketenagaan terkait pelayanan dan sikap petugas seperti melalui briefing dan sosialisasi yang terus menerus mengenai budaya kerja yang responsive, saling menghargai dan sikap empati.



**DAFTAR PUSTAKA****Jurnal dan lainnya**

- Adhikary, G., Shawon, Md. S. R., Ali, Md. W., Shamsuzzaman, Md., Ahmed, S., Shackelford, K. A., Woldeab, A., Alam, N., Lim, S. S., Levine, A., Gakidou, E., & Uddin, Md. J. (2018). Factors influencing patients' satisfaction at different levels of health facilities in Bangladesh: Results from patient exit interviews. *PLOS ONE*, *13*(5), e0196643. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0196643>
- Afrinah, R. T. (2021). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik Ipdn Jatinangor) [Preprint]. Open Science Framework. <https://doi.org/10.31219/osf.io/jp5mn>
- Amankwah, O., Choong, W.-W., & Mohammed, A. H. (2019). Modelling the influence of healthcare facilities management service quality on patients satisfaction. *Journal of Facilities Management*, *17*(3), 267–283. <https://doi.org/10.1108/JFM-08-2018-0053>
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, *3*(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- 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>
- Bakri, A. A. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Journal of Muslim Community Health*, *3*(4).
- Bambela, I. D. N., & Temesvari, N. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Literature Review. *Journal of Hospital Management*, *4*(2).
- Berlianto, M. P. (2022). The Service Quality, Patient Satisfaction And It's Impact To Patient Loyalty at X Hospital. *Enrichment: Journal of Management*, *12*(4).
- Fatmawada, Haerana, H., Darlin, D., & Laha, M. S. (2022). An Analysis of the Health Services of the General Hospital of Biak, Papua Province. *Jurnal Ad'ministrare*, *9*(1), 155. <https://doi.org/10.26858/ja.v9i1.32275>
- Hasibuan, S. A., Zulfendri, Z., & Aulia, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD Dr. Djoelham Binjai. *Jurnal Kesmas Jambi*, *3*(1), 24–30. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v3i1.7473>
- Imran, I., Yuliharsi, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, *5*(3), 389. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.40846>
- Kamaruddin, N. N., Rivai, F., & Zulkifli, A. (2021). An Analysis of The Effects of Total Quality Management (TQM) on Patient Satisfaction in Hospital: A Scoping Review. *Journal of Asian Multicultural Research for Medical and Health Science Study*, *2*(4), 110–129. <https://doi.org/10.47616/jamrmhss.v2i4.218>
- Lai, G. P., & Sri, L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, *1*(4), 696–701. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v1i4.978>
- Machmud, A. N. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Voice Of Midwifery*, *10*(2).
- Mahfudhoh, M., & Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, *8*(1), 39–46. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i1.310>

- Manurung, P. Z., Simanjorang, A., & Hadi, A. J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang RAWAT Inap RSUD DR. Pirngadi Medan. *MPPKI*, 3(1).
- Najib, K., Nugroho, H. A., Sholihin, M., & Fathonah, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta. *Jurnal MANISE*, 1(1).
- Ronaldi, S., & Hadya, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Pariaman. *JM*, 4(1).
- Sari, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit "X." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 6(1), 151–158. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v6i1.71>
- Sari, R. A., & Armiami, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam. *Jurnal Ecogen*, 2(3), 374. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v2i3.7409>
- Sari, T. P. (2022). The Effect Of Service Quality On Inpatient Satisfaction At X Hospital. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(1).
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit "S." *Jurnal Menara Medika*, 4(1).
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Subiyantoro, A., Eko W, P., Purwanta, P., & Bilqis, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit KIA PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 2(3). <https://doi.org/10.32477/jrabi.v2i3.551>
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/jmmr.2016, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Tangdilambi, N., Badwi, A., & Alim, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. R. Soetomo*, 5(2).
- Wijaya, Z. R., Rifa'i, I., & Fahrurrazi, F. (2022). Pengaruh Manajemen Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Lansia di SPRLSU Sukabumi. *CAKRAWALA*, 5(1).
- Yaasiinthya, A. Q., & Wahyuati, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelyanan, Lokasi dan Fasiitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Pratama Stiesia. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 9(7).

### **Dokumen Resmi Lainnya**

- Dinkes Provinsi Lampung. (2022). *Profil Kesehatan Lampung Tahun 2022*. Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.