

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN (MAHASISWA) TERHADAP LAYANAN POLIKLINIK UNIV. PGRI PALEMBANG

Yasir Arafat \*)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pelayanan pasien (mahasiswa) pada Poliklinik Universitas PGRI Palembang. Metode penelitian analisis deskriptif kualitatif dengan populasi 250 pasien setiap bulannya dengan sampel 72. Pengumpulan data dengan lembar isian kepada responden untuk penilaian pasien terhadap Kinerja Nyata (PP) dan Kinerja Harapan (EX). Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) yaitu perbedaan nilai PP dengan nilai EX.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien (mahasiswa) merasa puas terhadap pelayanan pihak Poliklinik dengan rerata skor 0,18, dari 10 indikator kepuasan yaitu: Prosedur penerimaan pasien 0,06; Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan - 0,03; Kemampuan dokter 0,57; Kecepatan tindakan 0,21; Keterampilan perawat 0,13; Keramahan perawat 0,21; Kebersihan ruangan 0,03; Kerapian ruangan 0,26; Kenyamanan ruangan 0,20 dan Kelengkapan alat-alat yang dipakai 0,09.

Kata kunci: *PP, EX, IKP*

## I. Pendahuluan

Poliklinik didirikan bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan baik dalam bentuk pengobatan, pemeriksaan kepada pasien yang datang berkunjung. Kegiatan ini memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien, jelas membutuhkan suatu perangkat pelayanan yang terdiri dari berbagai sarana yang dapat menjalankan fungsi dari poliklinik dalam suatu yang terpadu

Unsur dari suatu layanan yang diberikan menentukan suatu keberhasilan, adanya layanan yang baik akan memberikan suatu kepuasan kepada pengunjung. Untuk itu perlu adanya pemantapan tata kerja dan tenaga kerja yang profesional. Pelayanan yang diberikan dalam waktu yang tepat akan memberikan tingkat kepuasan bagi pengunjung. Pelayanan merupakan cara yang dilakukan oleh para petugas poliklinik untuk pelayanan yang baik merupakan tanggung jawab dari poliklinik dalam menciptakan mahasiswa yang sehat. Untuk menilai pelayanan dari suatu pusat pelayanan bergantung dari

tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Puas dan tidak puasnya layanan yang dirasakan oleh pengunjung dapat dilihat dari manfaat yang dirasakan oleh pengunjung lebih tinggi jika dibandingkan harapannya.

Poliklinik yang kurang baik biasanya disebabkan oleh faktor-faktor antara lain kurangnya tanggung jawab pimpinan (dokter), personil (karyawan) yang kurang terampil, disiplin karyawan yang kurang, sarana dan prasarana yang kurang lengkap, pembinaan personil yang kurang serta kurangnya kerjasama antara pengunjung dan pihak poliklinik tersebut.

Berdasarkan uraian maka perumusan masalah adalah sejauh mana tingkat kepuasan pelayanan Pasien (Mahasiswa) pada Poliklinik Universitas PGRI Palembang.

## II. Metode Penelitian

Agar pembahasan yang dilakukan lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan maka ruang lingkup penelitian ini akan dibatasi pada analisis tingkat kepuasan pelayanan pasien

---

\*) Dosen Tetap FE Univ-PGRI Plg

(mahasiswa) pada Poliklinik Univ. PGRI Palembang dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pelayanan pasien (mahasiswa) pada Poliklinik Univ. PGRI Palembang.

Populasi menurut Sudjana (1998:6) adalah totalitas semua nilai yang mungkin hasil menghitung ataupun pengukuran kuantitatif mengenai karakteristik tertentu yang terdiri dari semua anggota kumpulan yang ingin dipelajari sifat-sifatnya.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa yang pernah berobat di poliklinik Univ. PGRI Palembang dengan rata-rata jumlah pasien sebanyak 250 orang mahasiswa setiap bulannya. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 1998: 117). Untuk mengambil sampel dari populasi tersebut, digunakan *Metode Accidental Sample* yaitu sampel yang diambil dengan cara kebetulan. Dengan demikian sampel yang diambil adalah pasien (mahasiswa) yang kebetulan menggunakan pelayanan di Poliklinik Univ. PGRI Palembang.

Adapun rumus yang digunakan dalam pengambilan sampel menurut Husein Umar (1997:53) adalah rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan

karena kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diizinkan, diambil sebesar 10%, maka besarnya sampel adalah:

$$n = \frac{250}{1 + (250 \times 0,1^2)} = 71,42 = \mathbf{72 \text{ mhs}}$$

Data yang digunakan menurut J. Supranto (1997:7) adalah data primer yaitu data yang dikumpulkan sendiri langsung dari objeknya. Pengumpulan data ini dilakukan melalui daftar pertanyaan, dalam hal ini berupa data jawaban responden untuk penilaian pasien (mahasiswa) terhadap penilaian Kinerja Nyata (PP) dan Kinerja Harapan (EX) pelayanan di Poliklinik Univ. PGRI Palembang. Sedangkan data sekunder adalah data yang biasanya telah tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Berupa data-data mengenai jumlah pasien yang aktif berobat di Poliklinik Univ. PGRI Palembang.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara, yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab langsung antara pewawancara dan diwawancarai. Dalam penelitian ini penulis mewawancarai petugas si Poliklinik Univ. PGRI Palembang.
2. Studi Dokumenter, yaitu proses memperoleh data-data mengenai variabel yang akan diteliti dari dokumen atau arsip-arsip milik poliklinik Univ. PGRI Palembang yang menjadi objek penelitian. Teknik pengumpulan data ini dilakukan untuk memperoleh data-data jumlah pasien yang berobat di Poliklinik Univ. PGRI Palembang.
3. Kuisisioner, yaitu lembaran isian yang berisi pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden. Responden adalah pasien yang terpilih sebagai sampel.

### **Metode Analisis.**

Menurut J.Supranto (1997:15) metode analisis deskriptif kualitatif yaitu analisis memberikan penjelasan terhadap data hasil perhitungan untuk memberikan makna yang lebih luas terhadap hasil perhitungan. Analisis data yang digunakan dalam pembahasan lebih ditekankan pada analisis deskriptif yaitu dengan cara memberikan gambaran terhadap data yang diperoleh sehingga dapat menjelaskan terhadap makna dari data yang dimaksud.

Menurut Tjiptono (2008:37) menjelaskan bahwa Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) mempunyai arti bahwa tingkat perbedaan nilai kepuasan pelanggan yang mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja nyata atau hasil yang dirasakan. Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) merupakan alat untuk mengukur dan mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan pada konsumen.

Tingkatan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) adalah besarnya ketidaksesuaian antara harapan/keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka ketidaksesuaian tingkat Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) pelayanan tersebut disebabkan karena kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi konsumen dibandingkan mengevaluasi barang berwujud, konsumen tidak saja akan mengevaluasi kualitas pelayanan yang

diberikan berdasarkan hasil akhir saja melainkan juga akan memberikan bagaimana proses penyampaian yang dilakukan sesuai kriteria dalam menentukan kualitas pelayanan tersebut akhirnya dikembalikan pada konsumen sendiri, sehingga kualitas pelayanan itu dapat memenuhi harapan konsumen.

Menurut Tjiptono (2008:37) menjelaskan bahwa untuk mengetahui kepuasan pelayanan pada pasien maka digunakan rumus Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) yaitu sebagai berikut:

$$\text{IKP} = \text{PP} - \text{EX}$$

Dimana :

IKP : Indeks Kepuasan Pelanggan

PP : Kinerja Nyata (*perceived performance*)

EX : Kinerja Harapan (*expectation*)

Menurut Tjiptono yang menilai jawaban dari *responden* meliputi jawaban sangat setuju dengan nilai 4, setuju dengan nilai 3, tidak setuju dengan nilai 2 dan sangat tidak setuju dengan nilai 1.

### **III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **1. Penilaian Pasien (Mahasiswa) Terhadap Kinerja Nyata (PP)**

Skor penilaian mahasiswa (pasien) terhadap Kinerja Nyata (PP) pelayanan di Poliklinik Univ.PGRI Palembang dapat dilihat pada Tabel 1 dibawah ini

**Tabel 1**  
**Skor Penilaian Pasien (Mahasiswa) Terhadap Kinerja Nyata (PP)**

No	Atribut	SS Skor 4	S Skor 3	TS Skor 2	STS Skor 1
1.	Prosedur penerimaan pasien	18	53	1	0
2.	Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan	16	56	0	0
3.	Kemampuan dokter	17	50	5	0
4.	Kecepatan tindakan	15	53	4	0
5.	Keterampilan perawat	20	49	3	0
6.	Keramahan perawat	19	50	3	0
7.	Kebersihan ruangan	18	44	10	0
8.	Kerapian ruangan	23	45	4	0
9.	Kenyamanan ruangan	20	52	0	0
10.	Kelengkapan alat-alat yang dipakai	9	53	10	0

Sumber : Hasil olahan kuisisioner

Berdasarkan Tabel 1 diatas maka dapat didapat nilai skor penilaian pasien (mahasiswa) terhadap Kinerja Nyata (PP) adalah sebagai berikut:

1. Prosedur penerimaan pasien =  $(18 \times 4) + (53 \times 3) + (1 \times 2) / 72 = 3,24$
2. Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan =  $(16 \times 4) + (56 \times 3) / 72 = 3,22$
3. Kemampuan dokter =  $(17 \times 4) + (50 \times 3) + (5 \times 2) / 72 = 3,58$
4. Kecepatan tindakan =  $(15 \times 4) + (53 \times 3) + (4 \times 2) / 72 = 3,15$
5. Keterampilan perawat =  $(20 \times 4) + (49 \times 3) + (3 \times 2) / 72 = 3,24$

6. Keramahan perawat =  $(19 \times 4) + (50 \times 3) + (3 \times 2) / 72 = 3,22$
7. Kebersihan ruangan =  $(18 \times 4) + (44 \times 3) + (10 \times 2) / 72 = 3,11$
8. Kerapian ruangan =  $(23 \times 4) + (45 \times 3) + (4 \times 2) / 72 = 3,23$
9. Kenyamanan ruangan =  $(20 \times 4) + (52 \times 3) / 72 = 3,28$
10. Kelengkapan alat-alat yang dipakai =  $(9 \times 4) + (53 \times 3) + (10 \times 2) / 72 = 2,99$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rata-rata indeks kepuasan pasien (mahasiswa) diatas dapat dilihat pada Tabel 2

**Tabel 2**  
**Rata-rata Indeks Kinerja Nyata (PP)**

No	Ranking	Atribut	Nilai Kinerja Nyata (PP)
1.	3	Prosedur penerimaan pasien	3,24
2.	6	Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan	3,22
3.	1	Kemampuan dokter	3,58
4.	8	Kecepatan tindakan	3,15
5.	4	Keterampilan perawat	3,24
6.	7	Keramahan perawat	3,22
7.	9	Kebersihan ruangan	3,11
8.	5	Kerapian ruangan	3,23
9.	2	Kenyamanan ruangan	3,28
10.	10	Kelengkapan alat-alat yang dipakai	2,99
TOTAL			32,26
Rata - rata PP			3,23

Sumber : Hasil olahan kuisisioner

Berdasarkan hasil perhitungan didapat rata-rata nilai Kinerja Nyata (PP) sebesar 3,23 artinya hasil rata-rata nilai Kinerja Nyata (PP) berada diantara rentang sangat baik dengan baik

## 2 Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Harapan (EX)

Skor penilaian mahasiswa (pasien) terhadap Kinerja Harapan (EX) pelayanan di Poliklinik Univ.PGRI Palembang dapat dilihat pada Tabel 3 dibawah ini

**Tabel 3**  
**Skor Penilaian Pasien (Mahasiswa) Terhadap Kinerja Harapan (EX)**

No	Atribut	SS Skor 4	S Skor 3	TS Skor 2	STS Skor 1
1.	Prosedur penerimaan pasien	15	55	2	0
2.	Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan	20	50	2	0
3.	Kemampuan dokter	5	63	4	0
4.	Kecepatan tindakan	0	68	4	0
5.	Keterampilan perawat	9	62	1	0
6.	Keramahan perawat	1	71	0	0
7.	Kebersihan ruangan	6	66	0	0
8.	Kerapian ruangan	6	58	8	0
9.	Kenyamanan ruangan	6	66	0	0
10.	Kelengkapan alat-alat yang dipakai	5	55	12	0

Sumber : Hasil olahan kuisisioner

Berdasarkan Tabel 3 diatas maka dapat didapat nilai skor penilaian pasien (mahasiswa) terhadap Kinerja Harapan (EX) adalah sebagai berikut:

1. Prosedur penerimaan pasien =  $(15 \times 4) + (55 \times 3) + (2 \times 2) / 72 = 3,18$
2. Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan =  $(20 \times 4) + (50 \times 3) + (2 \times 2) / 72 = 3,25$
3. Kemampuan dokter =  $(5 \times 4) + (63 \times 3) + (4 \times 2) / 72 = 3,01$
4. Kecepatan tindakan =  $(68 \times 3) + (4 \times 2) / 72 = 2,94$
5. Keterampilan perawat =  $(9 \times 4) + (62 \times 3) + (1 \times 2) / 72 = 3,11$
6. Keramahan perawat =  $(1 \times 4) + (71 \times 3) / 72 = 3,01$

7. Kebersihan ruangan =  $(6 \times 4) + (66 \times 3) / 72 = 3,08$
8. Kerapian ruangan =  $(6 \times 4) + (58 \times 3) + (8 \times 2) / 72 = 2,97$
9. Kenyamanan ruangan =  $(6 \times 4) + (66 \times 3) / 72 = 3,08$
10. Kelengkapan alat-alat yang dipakai =  $(5 \times 4) + (55 \times 3) + (12 \times 2) / 72 = 2,90$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rata-rata indeks kepuasan pasien (mahasiswa) diatas dapat dilihat pada Tabel 4

**Tabel 4**  
**Rata-rata Indeks Kinerja Harapan (EX)**

No	Ranking	Atribut	Nilai Kinerja Nyata (PP)
1.	2	Prosedur penerimaan pasien	3,18
2.	1	Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan	3,25
3.	6	Kemampuan dokter	3,01
4.	9	Kecepatan tindakan	2,94
5.	3	Keterampilan perawat	3,11
6.	7	Keramahan perawat	3,01
7.	4	Kebersihan ruangan	3,08
8.	8	Kerapian ruangan	2,97
9.	5	Kenyamanan ruangan	3,08
10.	10	Kelengkapan alat-alat yang dipakai	2,90
T O T A L			30,53
R a t a - r a t a EX			3,05

Sumber : Hasil olahan kuisisioner

Berdasarkan hasil perhitungan didapat rata-rata nilai Kinerja Harapan (EX) sebesar 3,05 artinya hasil rata-rata nilai Kinerja Harapan berada diantara sangat baik dengan baik

### 3 Perhitungan Indeks Kepuasan dan Rata-rata Indeks Kepuasan

Adapun guna dari analisa yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan

pasien (mahasiswa) yang dilakukan dengan menghitung rata-rata hitung dari indikator-indikator yang dirasakan oleh pasien (mahasiswa) terhadap pelayanan yang diberikan di Poliklinik Univ.PGRI Palembang.

Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) pasien (mahasiswa) di Poliklinik Univ.PGRI Palembang dapat pada Tabel 5 berikut ini:

**Tabel 5**  
**Perhitungan Rata-rata Indeks Kepuasan Pasien (Mahasiswa)**

No	Atribut	PP	EX	IKP
1.	Prosedur penerimaan pasien	3,24	3,18	0,06
2.	Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan	3,22	3,25	-0,03
3.	Kemampuan dokter	3,58	3,01	0,57
4.	Kecepatan tindakan	3,15	2,94	0,21
5.	Keterampilan perawat	3,24	3,11	0,13
6.	Keramahan perawat	3,22	3,01	0,21
7.	Kebersihan ruangan	3,11	3,08	0,03
8.	Kerapian ruangan	3,23	2,97	0,26
9.	Kenyamanan ruangan	3,28	3,08	0,20
10.	Kelengkapan alat-alat yang dipakai	2,99	2,90	0,09
T O T A L		32,26	30,53	1,73
R a t a - r a t a IKP		3,23	3,05	0,18

Sumber : Hasil olahan kuisisioner

Berdasarkan Tabel 5 di peroleh nilai dari Indeks Kepuasan Pelanggan pasien (mahasiswa) untuk setiap indikator sebagai berikut:

1. Indikator prosedur penerimaan pasien mendapat nilai IKP adalah sebesar 0,06 artinya pasien (mahasiswa) merasa puas atas pelayanan prosedur penerimaan pasien di Poliklinik Univ.PGRI Palembang. Karena indikator prosedur penerimaan pasien di Poliklinik Univ.PGRI telah sesuai dengan prosedur penerimaan pasien dimana mahasiswa yang datang untuk berobat dilakukan dengan cepat dimana pendaftaran dilakukan dengan antri untuk melayani pasien yang akan berobat di Poliklinik PGRI Palembang
2. Indikator Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan mendapat nilai IKP adalah sebesar - 0,03 artinya pasien (mahasiswa) merasa tidak puas terhadap pelayanan pemeriksaan yang diberikan di Poliklinik Univ. PGRI Palembang, karena pelayanan yang diberikan kurang cepat seperti pada kenyataan biasanya pasien datang secara bersamaan setelah selesai perkuliahan.
3. Indikator Kemampuan dokter mendapat nilai IKP adalah sebesar 0,57 artinya untuk indikator ini pasien (mahasiswa) puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Poliklinik Univ.PGRI Palembang. Karena dokter selalu datang sesuai jadwal kerja dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien sehingga pasien dengan indikator ini.
4. Indikator Kecepatan tindakan mendapat nilai IKP adalah sebesar 0,21 artinya untuk indikator ini pasien (mahasiswa) puas atas pelayanan yang diberikan pihak Poliklinik Univ.PGRI Palembang, karena tindakan dalam menangani keluhan pasien (mahasiswa) cepat dilakukan oleh pihak poliklinik, misalnya kesigapan petugas dalam menghadapi pasien, pemeriksaan terhadap pasien jam pemeriksaan yang tepat sehingga pasien tidak menunggu lama untuk berobat.
5. Indikator Keterampilan perawat mendapat nilai IKP adalah sebesar 0,13 artinya untuk indikator ini pasien (mahasiswa) merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Poliklinik Univ.PGRI Palembang, karena perawat terampil dalam melakukan pelayanan terhadap pasien sehingga pasien puas dengan indikator ini.
6. Indikator Keramahan perawat yang di pakai mendapat nilai IKP adalah sebesar 0,21 artinya pasien (mahasiswa) merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Poliklinik Univ.PGRI Palembang, karena para tim medis selalu menyapa dan memberikan senyum kepada setiap pasien yang berkunjung untuk berobat.
7. Indikator Kebersihan ruangan mendapat nilai IKP adalah sebesar 0,03 artinya untuk indikator ini pasien (mahasiswa) merasa puas atas kebersihan ruang Poliklinik Univ.PGRI Palembang yang bersih karena dengan bersihnya ruangan di poliklinik dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien.
8. Indikator Kerapian ruangan mendapat nilai IKP adalah sebesar 0,26 artinya untuk indikator ini pasien (mahasiswa)

merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Poliklinik Univ.PGRI Palembang, karena di poliklinik terdapat tanaman dalam pot-pot yang tertata rapi ini memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien yang berobat.

9. Indikator Kenyamanan ruangan mendapat nilai IKP adalah sebesar 0,20 artinya untuk indikator ini pasien (mahasiswa) merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak poliklinik, karena ruang Poliklinik Univ.PGRI Palembang nyaman karena telah ada AC dan televisi sehingga pasien merasa tidak bosan menunggu.
10. Indikator Kelengkapan alat-alat yang dipakai mendapat nilai IKP adalah sebesar 0,09 artinya indikator ini pasien (mahasiswa) merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Poliklinik Univ.PGRI Palembang, karena di poliklinik peralat yang digunakan sudah memadai untuk membantu pasien yang ingin berobat.

Berdasarkan penjelasan diatas maka didapat rata-rata Indeks Kepuasan Pelanggan pasien (mahasiswa) dengan persamaan:

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata} &= \frac{\text{IKP Komulatif}}{\text{Jumlah Atribut}} \\ &= \frac{1,73}{10} = \mathbf{0,18} \end{aligned}$$

Dari Rata-rata Indeks Kepuasan Pelanggan yang berada pada tanda positif menunjukkan bahwa Kinerja Nyata (PP) lebih besar dibandingkan dengan Kinerja Harapan (EX) pasien

(mahasiswa) terhadap pelayanan pihak Poliklinik Univ. PGRI Palembang artinya untuk setiap indikator yang diukur memberikan tingkat kepuasan rata-rata 0,18 dari keseluruhan tingkat kepuasan yang dirasakan pasien (mahasiswa) atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Poliklinik Univ.PGRI Palembang.

#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

##### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan yang telah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pasien (mahasiswa) terhadap layanan kesehatan di Poliklinik Univ.PGRI Palembang menunjukkan dimana pasien (mahasiswa) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Poliklinik Univ.PGRI Palembang dengan rata-rata skor 0,18 hal ini dapat dilihat dari 10 indikator kepuasan yaitu: Prosedur penerimaan pasien dengan skor 0,06 ; Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan dengan skor - 0,03 ; Kemampuan dokter dengan skor 0,57 ; Kecepatan tindakan dengan skor 0,21 ; Keterampilan perawat dengan skor 0,13 ; Keramahan perawat dengan skor 0,21 ; Kebersihan ruangan dengan skor 0,03 ; Kerapian ruangan dengan skor 0,26 ; Kenyamanan ruangan dengan skor 0,20 dan Kelengkapan alat-alat yang dipakai dengan skor 0,09 .

Hasilnya adalah bahwa pasien (mahasiswa) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Poliklinik Univ.PGRI Palembang. Dengan nilai tertinggi terdapat pada indikator nomor 3 yaitu Kemampuan dokter dengan nilai 0,57 sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator nomor 2 yaitu Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan dengan nilai – 0,03

## **2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis akan memberikan saran, kepada pihak Poliklinik Univ.PGRI Palembang yaitu Poliklinik Univ PGRI Palembang hendaknya memperbaiki kekurangan dalam pelayanan yang diberikan pada Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan hal ini berguna untuk meningkatkan pelayanan yang cepat dalam hal kecepatan waktu dari pemeriksaan sampai mendiagnosa atau menentukan penyakit yang diderita pasien (mahasiswa) sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih cepat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi, 1998, *Prosedur Penelitian . Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta.PT.Renika Putra
- David Hunger & Thomas L. Wheelen, 2003, *Manajemen Strategis*, Andi, Yogyakarta
- Gde Muninjaya A.A, 2003, *Manajemen Kesehatan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Husein, Umar, 1999, *Metode Pemasaran Dalam Pemasaran*, Cetakan kedua. Gramedia Pustaka Utama Jakarta, Jakarta
- Kotler, Philip. Alih Bahasa Hendra Teguh dan Roni A.Rusli, 1997, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan*, Penerbit Prehellindo, Jakarta
- Fandy Tjiptono, 2008, *Strategi Pemasaran*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Sarwoto, 1991, *Dasar-dasar Organisasi dan Masalah*, Jakarta, Ghalia Indonesia.