

ANALISA PASAR KLINIK X DI KOTA PONTIANAK

MARKET ANALYSIS OF HEALTH CLINIC X PONTIANAK

Muhammad Ibnu Kahtan ^{1,a*)}, Arif Wicaksono ^{2,b)}

¹ Departemen Parasitologi Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura, Pontianak

² Departemen Anatomi Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura, Pontianak

e-mail: ^{a)} ibnukahtan@medical.untan.ac.id ^{b)} drarifwicaksono@gmail.com

Diterima: 12 April 2023, Direvisi: 26 Juni 2023, Diterbitkan: 30 Juni 2023

ABSTRACT

Health clinics as first-level health facilities play an important role in health services. The image of the clinic is very influential in the community who will use the services in the clinic. This survey aimed to determine and analyze the image of Clinic X by community in Pontianak used guided-questionnaires related to top of mind, value, awareness, and brand position with convenience sampling method. The survey was conducted during August 2021 in the car-free day area of Ahmad Yani street Pontianak and Kapuas Square Garden Pontianak. A total of 147 respondents took part in the survey. Clinic X occupies top position in top-of-mind clinics in Pontianak City; The value of Clinic X is a friendly and fair service provider; most respondents are aware of the existence of Clinic X; and the main brand position of Clinic X is the 24-hour Clinic at an affordable cost.

Keywords: *Top of Mind, Value, Awareness, Brand Position*

ABSTRAK

Klinik sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama menjalankan peran yang penting dalam pelayanan kesehatan. Citra klinik sangat berpengaruh pada masyarakat yang akan menggunakan pelayanan yang ada di klinik. Survei ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa citra Klinik X oleh masyarakat di Kota Pontianak menggunakan kuesioner terpimpin terkait *top of mind*, *value*, *awareness*, dan *brand position* dengan metode *convenience sampling*. Survei dilakukan selama bulan Agustus 2021 di area *car free day* jalan Ahmad Yani Pontianak dan Taman Alun Kapuas Pontianak. Sebanyak 147 responden ikut serta dalam survei. Klinik X menempati posisi teratas dalam hal *top of mind* klinik di kota Pontianak; *value* Klinik X adalah sebagai pemberi layanan yang ramah dan adil; sebagian besar responden *aware* akan keberadaan Klinik X; dan *brand position* utama Klinik X ada pada Klinik 24 jam dengan biaya yang terjangkau.

Kata kunci: Impresi Klinik, Nilai, Kesadaran, Posisi Klinik

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan menjadi salah satu hal penting dalam industri kesehatan yang mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan mengharapkan pelayanan yang baik, berkualitas, dan profesional (Asamrew et al., 2020). Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan masyarakat (Dewi et al., 2020).

Perkembangan dan reformasi di bidang pelayanan kesehatan mengharuskan fasilitas kesehatan terus memperbaiki diri sesuai tantangan yang ada untuk tetap memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat (Ariyo & Achadi, 2022). Fasilitas kesehatan harus memiliki strategi-strategi untuk menarik dan memuaskan masyarakat melalui *branding* (Ariyo & Achadi, 2022), pelayanan sepenuh hati (Daaleman & Mueller, 2004), dan pengawasan yang baik (Sultan, 2022).

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu bentuk pelayanan jasa di bidang kesehatan yang memiliki keunikan tersendiri yaitu memberikan pelayanan kesehatan dan juga terdapat orientasi sosial untuk mendapatkan keuntungan. Pemasaran berperan penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat untuk layanan kesehatan yang diimbangi dengan suksesnya kinerja keuangan (Badruddin et al., 2022). *Brand* merupakan suatu identitas dari produk/jasa pelayanan. *Branding* menunjukkan bagaimana suatu layanan kesehatan dikenal dari kualitas pelayanan sehingga terbentuk kepercayaan dan loyalitas. *Branding* akan membantu memberikan nilai

(*value*) bagi fasilitas pelayanan kesehatan (Badruddin et al., 2022).

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang baik akan memenuhi kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat.

Masyarakat mengharapkan penyelesaian dari masalah kesehatan yang diderita dengan pelayanan medis kualitas terbaik, cepat tanggap, efektif, dan efisien (Gunawan & Saragih, 2019). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan merupakan faktor yang memengaruhi penilaian masyarakat terhadap fasilitas kesehatan (Goodrich & Lazenby, 2023; Hooker et al., 2019).

Beberapa hal yang dapat dijumpai masyarakat ketika berkunjung ke fasilitas kesehatan antara lain komunikasi, lingkungan, keperluan dasar, dan logistik. Komunikasi antara masyarakat dan petugas administrasi, komunikasi antara masyarakat dan petugas medis menentukan kepuasan masyarakat. Lingkungan adalah saat masyarakat ingin ke toilet tidak mengantre lama, dan terdapat ruangan untuk masyarakat dengan keadaan khusus atau keadaan medis tertentu. Keperluan dasar adalah saat pasien merasa lapar atau haus terdapat area khusus untuk makan dan minum, serta kenyamanan yang dirasakan saat berada di fasilitas layanan kesehatan. Logistik adalah keberadaan petugas-petugas di layanan kesehatan beserta obat dan terapi lain yang diperlukan (Riebling et al., 2019).

Kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan dapat pula dilihat dari lima dimensi mutu, yaitu kehandalan, daya tanggap, bukti langsung, jaminan, dan empati (Oktaningtyas, 2022; Rina et al., 2017). Masyarakat yang tinggal tidak di pusat kota dan masyarakat dengan kondisi kecemasan atau depresi akan mempengaruhi penilaian terhadap layanan kesehatan (Kavalniene et al.,

2018; Rodríguez-Eguizabal et al., 2021).

Kota Pontianak mengalami perkembangan yang pesat yang awalnya memiliki 4 kecamatan menjadi 6 kecamatan. Pelayanan kesehatan di Kota Pontianak memprioritaskan pada penurunan angka kematian Ibu dan Bayi; Penyakit TBC, HIV, DBD, dan Diabetes; penderita Hipertensi; serta masalah tumbuh kembang Balita. Klinik X Pontianak sudah berdiri sejak tahun 1992 untuk membantu Pemerintah Kota Pontianak dalam program-program kesehatan.

Tujuan survei dilakukan adalah untuk mengetahui pandangan dan harapan masyarakat terhadap Klinik X Pontianak. Hasil survei akan sangat berguna untuk analisa pasar Klinik X Pontianak dan dapat menjadi acuan serta masukan untuk semua klinik, baik yang berada di Kota Pontianak maupun di kota-kota lain di Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode survei menggunakan kuesioner terpimpin dengan pertanyaan-pertanyaan terkait *top of mind*, *value*, *awareness*, dan *brand position* dari Klinik X Pontianak. Responden adalah masyarakat Kota Pontianak yang dijumpai tim survei selama periode survei yaitu selama bulan Agustus tahun 2021. Tempat survei adalah tempat umum masyarakat berkumpul dan ditentukan di dua tempat yaitu area *car free day* jalan Ahmad Yani Pontianak dan Taman Alun Kapuas Pontianak.

Survei menggunakan metode *convenience sampling* dengan kriteria inklusi hadir pada saat survei dilakukan dan bersedia mengisi kuesioner. Tim meminta kesediaan responden terlebih dahulu kemudian mengajukan 10 pertanyaan yang sudah disiapkan dan disimpan melalui *google form*. Tim mengajukan pertanyaan, dijawab oleh

responden, kemudian jawaban langsung diketik dan disimpan oleh tim pada *google form*.

Pertanyaan awal adalah mengenai karakteristik responden dan dilanjutkan pada pertanyaan analisis pasar klinik. Pertanyaan *top of mind* adalah nama klinik yang pertama kali muncul dalam pikiran masyarakat di Pontianak. Pertanyaan *value* adalah pelayanan unggulan atau harapan masyarakat terhadap Klinik X Pontianak. Apakah masyarakat mengetahui dan mengenal Klinik X Pontianak merupakan pertanyaan *awareness*. *Brand* atau *brand position* adalah citra atau gambaran masyarakat terhadap Klinik X Pontianak. Data kemudian dihitung menggunakan tabel distribusi frekuensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Sebanyak 147 responden berpartisipasi dalam survei yang dilakukan. Pada saat survey, beberapa responden ada yang tidak berkenan mengisi data karakteristik responden pada jenis kelamin, usia, domisili, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan pengeluaran per bulan.

Jenis kelamin responden dimuat pada Tabel 1. Pada Tabel 1 tampak bahwa jenis kelamin responden sebagian besar perempuan sebanyak 73 responden, kemudian laki-laki sebanyak 52 responden, dan tidak mengisi sebanyak 22 responden.

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Perempuan	73	49,7
2.	Laki-laki	52	35,4
3.	Tidak mengisi	22	14,9
Jumlah		147	100

Sumber: Data Primer, 2021

Usia responden dimuat pada Tabel 2. Pada Tabel 2 dapat dilihat bahwa usia responden sebagian besar 20-39 tahun sebanyak 94 responden diikuti dengan 40-60 tahun sebanyak 24 responden, tidak mengisi sebanyak 22 responden, 10-19 tahun sebanyak 5 responden, dan > 60 tahun sebanyak 2 responden.

Tabel 2. Usia Responden

No	Usia	Jumlah	Persentase
1.	20-39 tahun	94	63,9
2.	40-60 tahun	24	16,3
3.	Tidak mengisi	22	15
4.	10-19 tahun	5	3,4
5.	> 60 tahun	2	1,4
Jumlah		147	100

Sumber: Data Primer, 2021

Domisili responden diperlihatkan pada Tabel 3. Pada Tabel 3 tampak domisili responden sebagian besar berada di Kecamatan Pontianak Kota sebanyak 35 responden, diikuti dengan luar Kota Pontianak sebanyak 24 responden, Kecamatan Pontianak Barat sebanyak 22 responden, tidak mengisi sebanyak 18 responden, Kecamatan Pontianak Selatan sebanyak 17 responden, Kecamatan Pontianak Tenggara sebanyak 13 responden, Kecamatan Pontianak Timur sebanyak 12 responden, dan Kecamatan Pontianak Utara sebanyak 6 responden.

Tabel 3. Domisili Responden

No.	Domisili	Jumlah	Persentase
1.	Kecamatan Pontianak Kota	35	23,8
2.	Luar Kota Pontianak	24	16,3
3.	Kecamatan Pontianak Barat	22	15
4.	Tidak mengisi/ <i>Blank</i>	18	12,2
5.	Kecamatan Pontianak Selatan	17	11,6
6.	Kecamatan Pontianak Tenggara	13	8,8

No.	Domisili	Jumlah	Persentase
7.	Kecamatan Pontianak Timur	12	8,2
8.	Kecamatan Pontianak Utara	6	4,1
Total		147	100

Sumber: Data Primer, 2021

Pendidikan terakhir responden ditampilkan pada Tabel 4. Tabel 4 memperlihatkan bahwa pendidikan terakhir responden sebagian besar merupakan SMA/SLTA sebanyak 72 responden, diikuti dengan Sarjana (S1) sebanyak 29 responden, tidak mengisi sebanyak 24 responden, Diploma sebanyak 12 responden, SMP/SLTP sebanyak 5 responden, Pasca Sarjana sebanyak 3 responden, dan SD sebanyak 2 responden.

Tabel 4. Pendidikan Terakhir Responden

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1.	SMA/SLTA	72	49
2.	Sarjana (S1)	29	19,7
3.	Tidak mengisi	24	16,3
4.	Diploma	12	8,2
5.	SMP/SLTP	5	3,4
6.	Pasca Sarjana	3	2
7.	SD	2	1,4
Total		147	100

Sumber: Data Primer, 2021

Pekerjaan responden dimuat pada Tabel 5. Tabel 5 memperlihatkan bahwa pekerjaan responden sebagian besar merupakan mahasiswa sebanyak 46 responden, diikuti dengan karyawan swasta sebanyak 32 responden, tidak mengisi sebanyak 26 responden, wiraswasta sebanyak 13 responden, ibu rumah tangga sebanyak 10 responden, PNS sebanyak 6 responden, belum kerja sebanyak 3 responden, dan pegawai BUMN sebanyak 2 responden. Dosen, guru, pelajar, pengajar, pensiunan, perawat, POLRI/TNI, tenaga kontrak dan tidak tetap masing-masing sebanyak 1 responden.

Tabel 5. Pekerjaan Responden

No.	Perkerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Mahasiswa	46	31,3
2.	Karyawan Swasta	32	21,8
3.	Tidak mengisi	26	17,7
4.	Wiraswasta	13	8,8
5.	Ibu Rumah Tangga	10	6,8
6.	PNS	6	4,1
7.	Belum Kerja	3	2
8.	BUMN	2	1,4
9.	Dosen	1	0,7
10.	Guru	1	0,7
11.	Pelajar	1	0,7
12.	Pengajar	1	0,7
13.	Pensiunan	1	0,7
14.	Perawat	1	0,7
15.	POLRI/TNI	1	0,7
16.	Tenaga Kontrak	1	0,7
17.	Tidak Tetap	1	0,7
	Total	147	100

Sumber: Data Primer, 2021

Pengeluaran per bulan ditampilkan pada Tabel 6. Tabel 6 menunjukkan bahwa pengeluaran per bulan responden sebagian besar Rp 1 juta s.d Rp 2,5 juta sebanyak 94 responden yang diikuti dengan < Rp 1 juta sebanyak 31 responden, Rp 2,5 juta s.d Rp 4 juta sebanyak 28 responden, tidak mengisi sebanyak 24 responden, dan > Rp 4 juta sebanyak 8 responden.

Tabel 6. Pengeluaran Perbulan Responden

No.	Pengeluaran	Jumlah	Persentase
1.	Rp 1 juta s.d Rp 2,5 juta	56	38,1
2.	< Rp 1 juta	31	21,1
3.	Rp 2,5 juta s.d Rp 4 juta	28	19
4.	Tidak mengisi	24	16,3
5.	> Rp 4 juta	8	5,5
	Total	147	100

Sumber: Data Primer, 2021

Citra Klinik

Top of Mind

Responden diminta menyebutkan nama-nama klinik yang diketahui dengan hasil seperti tampak pada tabel 7.

Tabel 7. Klinik yang diketahui

No.	Nama Klinik	Jumlah
1.	Klinik X	100
2.	Klinik KF	89
3.	Klinik PRU	49
4.	Klinik KT	34
5.	Klinik PRA	27
6.	Klinik AM	23
7.	Klinik AP	22
8.	Klinik lain	19
9.	Klinik KN	15
10.	Klinik DK	14
11.	Klinik SK	4
12.	Tidak tahu	10

Sumber: Data Primer, 2021

Nama klinik yang diketahui oleh responden sebagian besar adalah Klinik X sebanyak 100 responden yang diikuti dengan Klinik KF sebanyak 89 responden, Klinik PRU sebanyak 49 responden, Klinik KT sebanyak 34 responden, Klinik PRA sebanyak 27 responden, Klinik AM sebanyak 23 responden, Klinik AP sebanyak 22 responden, Klinik lain sebanyak 19 responden, Klinik KN sebanyak 15 responden, Klinik DK sebanyak 14 responden, tidak tahu sebanyak 10 responden dan Klinik SK sebanyak 4 responden.

Value

Responden diminta menyampaikan harapan-harapan untuk klinik. Sebagian besar harapan responden dari sebuah klinik adalah mendapatkan pelayanan yang ramah dan adil sebanyak 77 responden, diikuti dengan adanya BPJS sebanyak 76 responden, harga yang terjangkau sebanyak 71 responden, penanganan cepat sebanyak 70 responden, dokter lengkap dan prosedur yang mudah sebanyak 53 responden, alat lengkap sebanyak 46 responden, standarisasi prokes yang baik sebanyak 44 responden, dan lokasi dan kebersihan masing-masing sebanyak 38 responden.

Harapan untuk BPJS jangan bermasalah, tenaga medis yang memadai, tempatnya luas dan nyaman, 24 jam, parkir gratis, hasil akurat, dapat dipercaya, obat lengkap, serta fasilitas lengkap masing-masing sebanyak 1 responden. Harapan dari sebuah klinik dimuat pada Tabel 8.

Tabel 8. Harapan untuk Klinik

No.	Harapan Konsumen	Jumlah
1.	Pelayanan yang ramah dan adil	77
2.	Adanya BPJS	76
3.	Harga yang Terjangkau	71
4.	Penanganan Cepat	70
5.	Dokter Lengkap	53
6.	Prosedur yang Mudah	53
7.	Alat Lengkap	46
8.	Standarisasi Prokes yang Baik	44
9.	Lokasi	38
10.	Kebersihan	38
11.	BPJS jangan bermasalah	1
12.	Tenaga medis memadai	1
13.	Tempatnya luas dan nyaman	1
14.	24 Jam	1
15.	Parkir Gratis	1
16.	Hasil Akurat	1
17.	Dapat Dipercaya	1
18.	Obat Lengkap	1
19.	Fasilitas Lengkap	1

Sumber: Data Primer, 2021

Awareness

Responden yang mengetahui dan mengenal Klinik X sebanyak 103 responden. Responden yang tidak mengenal Klinik X sebanyak 44 responden.

Brand Position

Brand position Klinik X Pontianak dapat dilihat pada tabel 9. *Position* Klinik X bagi responden sebagian besar adalah klinik 24 jam sebanyak 53 responden yang diikuti dengan klinik kesehatan yang terjangkau sebanyak 25 responden, lokasi strategis sebanyak 19 responden, klinik yang memiliki

history (memorable) sebanyak 18 responden, gedung tua sebanyak 15 responden, pelayanan terbaik sebanyak 14 responden, dokter yang berpengalaman sebanyak 13 responden, serta seram dan sepi sebanyak 3 responden. *Position* sebagai tempatnya kecil, dokter yang baik, dokter selalu *stand by*, memiliki teman yang bekerja di situ, pernah berobat, dekat rumah, samping Toko Ponti Bonti, tempat pelayanan kesehatan, dan syahdu masing-masing sebanyak 1 responden.

Tabel 9. Brand Position Klinik X Pontianak

No.	Position Klinik X	Jumlah
1.	Klinik 24 Jam	53
2.	Klinik Kesehatan yang Terjangkau	25
3.	Lokasi Strategis	19
4.	Klinik yang memiliki <i>History (Memorable)</i>	18
5.	Gedung Tua	15
6.	Pelayanan Terbaik	14
7.	Dokter yang Berpengalaman	13
8.	Fasilitas Kesehatan yang Memadai	7
9.	Seram dan sepi	3
10.	Tempatnya Kecil	1
11.	Dokter yang baik	1
12.	Dokter selalu <i>stand by</i>	1
13.	Memiliki teman yang berkerja di situ	1
14.	Pernah berobat	1
15.	Dekat rumah	1
16.	Samping Toko PB	1
17.	Tempat pelayanan kesehatan	1
18.	Syahdu	1

Sumber: Data Primer, 2021

Banyak faktor yang menentukan masyarakat untuk datang ke klinik dan mengingat klinik yang didatangi antara lain kemudahan akses serta pelayanan. Daerah klinik dan tempat tinggal pasien merupakan hal yang membuat masyarakat datang ke klinik (Dewi et al., 2020; W. Shan et al., 2022). Pelayanan yang baik, ramah, dan profesional merupakan hal-hal utama

pada faktor pelayanan (Melki et al., 2022; B. Shan et al., 2022).

Responden pada survei menyatakan bahwa Klinik X Pontianak memiliki lokasi yang strategis, dekat dengan tempat tinggal responden, dan klinik lama yang memiliki sejarah sehingga masyarakat mengingat serta datang ke Klinik X Pontianak. Terdapat pendapat bahwa Klinik X Pontianak merupakan klinik dengan bangunan tua, kecil, sepi, dan seram. Pendapat ini dapat menjadi masukan klinik untuk perbaikan di masa mendatang

Pelayanan Klinik X Pontianak menurut responden memberikan pelayanan 24 jam, memberikan pelayanan terbaik, dokter yang selalu *stand by*, dokter yang baik, dan dokter yang berpengalaman. Faktor pelayanan selalu menjadi sorotan dari masyarakat. Adanya pandemi *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19) yang memengaruhi seluruh sektor termasuk pelayanan klinik membuat klinik menerapkan protokol kesehatan COVID-19 (Melki et al., 2022; Wicaksono & Nurfiанти, 2021).

Tenaga kesehatan diharuskan mengikuti perkembangan pandemi dan membekali diri saat melayani masyarakat di masa pandemi. Fasilitas pelayanan kesehatan termasuk klinik harus tetap dapat memberikan pelayanan kesehatan yang baik di masa pandemi dan menjaga hubungan baik antara petugas medis, serta antara petugas medis dan petugas non medis (Melki et al., 2022; Melo et al., 2022; W. Shan et al., 2022).

Klinik X Pontianak terus mengikuti perkembangan dan memberikan pelatihan-pelatihan terkait COVID-19 untuk seluruh karyawan klinik guna memberikan pelayanan terbaik di masa pandemi.

Kepuasan masyarakat menjadi faktor penentu dari pelayanan kesehatan. Dimensi kepuasan pasien yang paling menjadi perhatian adalah

fasilitas dan pelayanan dari tenaga kesehatan. Fasilitas adalah kelengkapan yang ada pada suatu klinik termasuk ruangan, *furniture* ruangan/klinik, dan kenyamanan. Jenis layanan yang ditawarkan meliputi rawat jalan, rawat inap, dokter umum, dokter spesialis, dokter gigi, psikolog, kunjungan rumah, laboratorium, dan pelayanan lain seperti konsultasi *online*.

Masyarakat ada yang mengeluhkan tentang fasilitas pelayanan kesehatan sehingga mempengaruhi kepuasan masyarakat dan menjadi penentu apakah masyarakat akan datang kembali ke fasilitas pelayanan kesehatan yang sama atau tidak. Lingkungan fasilitas kesehatan, kenyamanan tempat tidur, dan pelayanan konsultasi *online* di masa pandemi merupakan faktor-faktor penentu kedatangan kembali masyarakat (Palmer et al., 2019; Polinski et al., 2016; Woo & Choi, 2021). Klinik X Pontianak memberikan pelayanan konsultasi *online* di masa pandemi dan memperbaiki fasilitas-fasilitas yang ada di klinik.

Kepuasan masyarakat atas pelayanan kesehatan dapat dibagi menjadi dua yaitu kepuasan dari komunikasi dan kepuasan dari pelayanan medis yang diberikan (Goodrich & Lazenby, 2023; Rina et al., 2017). Komunikasi di bagian administrasi dan komunikasi saat pelayanan kesehatan yang baik akan memberikan pengalaman menyenangkan untuk pasien (Goodrich & Lazenby, 2023). Kepuasan pasien saat diperiksa, adanya diskusi dengan pemberi pelayanan kesehatan tentang penyakit dan terapi yang dilakukan, serta kepuasan saat selesai pelayanan akan menetapkan apakah pasien akan datang kembali ke pelayanan kesehatan tertentu atau tidak (Pae, 2014; Rina et al., 2017).

Klinik X Pontianak memberikan pelatihan-pelatihan khusus di bidang

komunikasi untuk seluruh karyawan klinik, melakukan pelatihan, dan penyegaran untuk bidang-bidang medis tertentu sesuai dengan kebutuhan guna memberikan komunikasi dan pelayanan medis yang baik serta meningkatkan kepuasan masyarakat.

Harapan masyarakat akan klinik adalah melayani dengan baik, melayani selama 24 jam, harga terjangkau, tenaga medis lengkap dan dapat dipercaya, hasil akurat, alat dan obat lengkap, dan standar protokol kesehatan yang baik. Beberapa harapan lain adalah adanya pelayanan BJPS yang baik di klinik, prosedur yang mudah, penanganan yang cepat, tempat yang luas, bersih, dan nyaman, serta tidak ada biaya parkir.

Harapan ini umum untuk semua klinik di Indonesia dan Klinik X Pontianak yang melakukan perbaikan serta pengembangan tahap demi tahap untuk memenuhi harapan masyarakat.

Keterbatasan Survei

Terdapat beberapa keterbatasan dalam survei ini yaitu tidak dilakukan uji validitas dan realibilitas pada butir-butir pertanyaan, tidak dilakukan uji etik survei, dan terdapat beberapa pertanyaan terkait data demografi yang tidak lengkap.

KESIMPULAN

Klinik X Pontianak menempati posisi teratas dalam hal *top of mind* klinik di Kota Pontianak dengan *value* sebagai pemberi layanan yang ramah dan adil. Keberadaan Klinik X disadari oleh sebagian besar responden dan *brand position* terdapat pada Klinik 24 jam dengan biaya yang terjangkau. Klinik X Pontianak selalu mengikuti perkembangan zaman dan penyakit, melakukan pelatihan-pelatihan untuk seluruh karyawan sesuai dengan

kebutuhan, dan melakukan perbaikan-perbaikan di bidang fasilitas dan pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

REKOMENDASI

Diperlukan penelitian lebih lanjut dengan klinik dan responden yang lebih banyak untuk mendapatkan hasil survei yang lebih luas dan representatif.

Pemerintah daerah dan pemerintah kabupaten/ kota diharapkan untuk menjalin kerja sama yang baik dan erat dengan pelayanan-pelayanan kesehatan yang berada di wilayahnya untuk dapat selalu melakukan pertukaran informasi, berbagi masalah, dan meningkatkan kesehatan daerah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dwiyadi Surya Wardana, Ilfiyani Zikrie, Deni Purwanto, dan M. Andi Rizal atas dukungan yang diberikan selama survei dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyo, R. V. B., & Achadi, A. (2022). Penggunaan Strategi Pemasaran Digital dalam Layanan Kesehatan di Saat Pandemi COVID-19: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 5(7), 775–780. <https://doi.org/10.56338/mppki.v5i7.2304>
- Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*, 2020, 1–12. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Badruddin, H. R., Ilyas, J., & Sulistiadi, W. (2022). Strategi Branding dalam Pemasaran di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 229–232. <https://doi.org/10.14710/jkm.v10i2.32774>

- Daaleman, T. P., & Mueller, J. (2004). Chatting Behavior and Patient Satisfaction in the Outpatient Encounter. *Journal of the National Medical Association*, 96(5), 666–670.
- Dewi, N. N. D. S., Prihandhani, I. S., & Pradiptha, I. D. G. A. F. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Tanggungan BPJS di Klinik Bhayangkara Polda Bali. *Jurnal Medika Karya Ilmiah Kesehatan*, 5(2), 1–7. <https://doi.org/10.35728/jmkik.v5i2.104>
- Goodrich, G. W., & Lazenby, J. M. (2023). Elements of patient Satisfaction: An Integrative Review. *Nursing Open*, 10, 1258–1269. <https://doi.org/10.1002/nop.2.1437>
- Gunawan, Y. I., & Saragih, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 16(1), 33–42. <https://doi.org/10.33370/jmk.v16i1.301>
- Hooker, R. S., Moloney-Johns, A. J., & McFarland, M. M. (2019). Patient Satisfaction with Physician Assistant/associate Care: An International Scoping Review. *Human Resources for Health*, 17(104), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12960-019-0428-7>
- Kavalniene, R., Deksnyte, A., Kasiulevičius, V., Šapoka, V., Aranauskas, R., & Aranauskas, L. (2018). Patient Satisfaction with Primary Healthcare Services: Are There Any Links with Patients' Symptoms of Anxiety and Depression? *BMC Family Practice*, 19(90), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12875-018-0780-z>
- Melki, S., Ben Hassine, D., Chebil, D., Noura, S., Zanina, Y., & Abdelaziz, A. Ben. (2022). Perception of Tunisian Public Health Practitioners on the Role of Primary Health Care during the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(11118), 1–9. <https://doi.org/10.3390/ijerph191711118>
- Melo, L. C., Lima, F. R., Bracarense, C. F., Ferreira, J. F. M. F., Ruiz, M. T., Parreira, B. D. M., & Goulart, B. F. (2022). Inter-professional Relationships in the Family Health Strategy: Perception of Health Management. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 75(3), 1–8. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2021-0636>
- Oktaningtyas, D. S. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan pada Klinik HC Pedurungan. *Jurnal Visi Manajemen*, 8(3), 149–158. <https://doi.org/10.56910/jvm.v8i3.228>
- Pae, C.-U. (2014). Patient Preference and Satisfaction in Decision-making Process. *Journal of Korean Medical Science*, 29(7), 1030–1031. <https://doi.org/10.3346/jkms.2014.29.7.1030>
- Palmer, J., Soucier, M., & Deeds, J. (2019). An Innovative Warming Strategy to Increase Patient Satisfaction. *Nursing, july*, 49–53. www.Nursing2019.com
- Polinski, J. M., Barker, T., Gagliano, N., Sussman, A., Brennan, T. A., & Shrank, W. H. (2016). Patients' Satisfaction with and Preference for Telehealth Visits. *Journal of General Internal Medicine*, 31(3), 269–275. <https://doi.org/10.1007/s11606-015-3489-x>
- Riebling, N. B., Norouzzadeh, S., Reeder, G., Mouradian, C., Hillier, A., Cowan, R., & Doerfler, M. (2019). Quantifying Patient Satisfaction with Process Metrics Using a Weighted Bundle Approach. *BMJ Open Quality*, 8(1),

- 1–8. <https://doi.org/10.1136/bmj.oq-2018-000458>
- Rina, N. A., Wahyudi, F., & Margawati, A. (2017). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Praktek Dokter Mandiri dan Klinik Swasta (Studi Kasus Kecamatan Tembalang Semarang). *Jurnal Kedokteran Diponegoro*, 6(2), 930–939. <https://doi.org/10.14710/dmj.v6i2.18603>
- Rodríguez-Eguizabal, E., Oliván-Blázquez, B., Coronado-Vázquez, V., Sánchez-Calavera, M. ^a. A., Gilde-Gómez, M. ^a. J., Lafita-Mainz, S., Garcia-Roy, Á., & Magallón-Botaya, R. (2021). Perception of the Primary Health Care Response Capacity by Patients with and without Mental Health pPoblems, and Health Professionals: Qualitative Study. *BMC Health Services Research*, 21(285), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06205-w>
- Shan, B., Liu, X., Gu, A., & Zhao, R. (2022). The Effect of Occupational Health Risk Perception on Job Satisfaction. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(2111), 1–14. <https://doi.org/10.3390/ijerph19042111>
- Shan, W., Xiu, C., & Meng, Y. (2022). How to Design Greenway on Urban Land Utilization: Linking Place Preference, Perceived Health Benefit, and Environmental Perception. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(13640), 1–20. <https://doi.org/10.3390/ijerph192013640>
- Sultan, M. (2022). Alasan Pentingnya Kehadiran Tenaga Pembimbing Kesehatan Kerja di Puskesmas. *Jurnal Borneo Akcaya*, 8(2), 97–111. <https://doi.org/10.51266/borneoakcaya.v8i2.239>
- Wicaksono, A., & Nurfiанти, A. (2021). Increasing COVID-19 Prevention and Control. *Gorontalo Journal of Public Health*, 4(2), 112–117. <https://doi.org/10.32662/gjph.v4i2.1507>
- Woo, S., & Choi, M. (2021). Medical Service Quality, Patient Satisfaction and Intent to Revisit: Case Study of Public Hub Hospitals in the Republic of Korea. *PLoS ONE*, 16(6), 1–14. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0252241>