

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KLINIK TERHADAP
KEPUASAN PASIEN
(Studi Pada Pasien Di Klinik Pratama Tri Cipto Waluyo Jombang)**

Miftakhul Jannah

Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya
Email: miftakhuljannah5@mhs.unesa.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas klinik. Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif deskriptif dalam mencari kaitan sebab akibat melalui pengaruh yang dihasilkan antara variabel terikat dan variabel bebas. Karakteristik yang digunakan adalah siapa saja yang sedang melakukan perawatan di Klinik Pratama Tri Cipto Waluyo Jombang yang berusia 20 – 41 tahun ke atas. Sampel yang digunakan sebanyak 110 responden. Pengumpulan data menggunakan observasi dan melalui angket dengan menggunakan skala *Likert* dan analisis regresi linier berganda. Program yang digunakan pada penelitian ini SPSS 16.0. Dari hasil uji linier berganda terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas klinik terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Klinik, Kepuasan Pelanggan.

Abstract

Customer satisfaction is influenced by the quality of service and clinical facilities. This type of research is descriptive quantitative in the search for causal links through the effect produced between the dependent variable and the independent variable. The characteristics used are those who are doing treatment at the Pratama Tri Cipto Waluyo Jombang clinic aged 20-41 years and over. The sample used was 110 respondents. Data collection uses observation and through a questionnaire using a Likert scale and multiple linear regression analysis. The program used in this study is SPSS 16.0. From the results of multiple linear tests there is a relationship between the quality of services and clinical facilities on patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Facilities, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Berkembangnya bisnis yang mengalami pertumbuhan pesat serta kebutuhan manusia juga mengalami perkembangan. Mulai dari perekonomian yang mengalami perkembangan menyeluruh. Ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju maka menciptakan persaingan ketat di dunia bisnis. Agar dapat unggul dalam bersaing, perusahaan perlu memberikan pemenuhan kebutuhan pelanggan untuk menciptakan kepuasan pada pelanggan melalui pelayanan yang diberikan.

Perkembangan sektor saat ini sedang berkembang pesat. Untuk dapat mengikuti kemajuan maka perlu meningkatkan pengetahuan mengenai pelayanan bagaimana yang berkualitas untuk dapat memuaskan pasien dengan tersedianya fasilitas-fasilitas kesehatan yang dapat menunjang apa yang pasien butuhkan selama berobat.

Banyaknya jumlah penduduk saat ini yang semakin rentan dengan masalah kesehatan, sehingga para penyedia

jasa kesehatan bersaing dalam memberikan jasa pelayanan yang terbaik. Industri jasa kesehatan harus mampu meningkatkan kinerja guna memberikan kepuasan melalui kualitas pelayanan. Namun jika banyaknya jumlah penduduk dibandingkan dengan penyedia jasa kesehatan tidak seimbang, hal ini menyebabkan timbulnya masalah pada pelayanan jasa kesehatan.

Pelayanan jasa kesehatan baik rumah sakit maupun klinik harus terbagi secara merata dan menyeluruh di setiap daerah, agar dapat menciptakan serta memberikan pelayanan jasa kesehatan yang lebih mengutamakan kualitas pelayanannya yang mampu meningkatkan persaingan melalui cara seperti membuat inovasi baru sehingga dapat dikembangkan secara terus-menerus yang nantinya bisa memberikan pelayanan kepada pasien seperti yang telah diharapkan. Sebagai pelayanan jasa kesehatan, masalah utama yang dimiliki klinik kesehatan yaitu berkenaan dengan kesesuaian harapan pasien dalam pemberian pelayanan. Secara umum pelayanan yang berkualitas dari tenaga kesehatan seperti rumah sakit

maupun klinik, mereka merupakan sumber kepuasan atau ketidakpuasan mereka atas pelayanan dari rumah sakit maupun klinik. Kualitas pelayanan merupakan evaluasi keseluruhan dari pelayanan spesifik perusahaan yang dihasilkan dari perbandingan antara kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan atas kinerja perusahaan yang telah dilakukan (Parasuraman et al, 1991).

Menurut Parasuraman dkk. (1998) dalam Lupiyoadi (2014) ada lima dimensi kualitas pelayanan yakni *tangible* (berwujud), *assurance* (jaminan), *responsiveness* (ketanggapan), *reliabilitas* (kehandalan) dan *emphaty* (perhatian.).

Bukti fisik pada kualitas pelayanan merujuk pada petugas medis yang meliputi peranan dokter, perawat, tenaga farmasi dan yang berhubungan dengan medis lainnya yang merupakan faktor utama yang mendukung berjalannya suatu jasa yang memiliki pelayanan berkualitas untuk memberikan pelanggan merasa senang dan kepemilikan terhadap perusahaan. (Parasuraman et al. 1991) dalam Neupane (2017). Fasilitas fisik dalam penelitian ini yaitu meliputi sarana dan prasarana yang berupa perlengkapan untuk mendukung kinerja perusahaan, untuk mendukung terciptanya suatu pelayanan yang berkualitas dengan adanya fasilitas penunjang lainnya.

(Tjiptono, 2012) fasilitas didefinisikan sebagai peralatan fisik yang ditawarkan kepada konsumen sebelum adanya jasa. Oleh karena itu fasilitas harus ada sebelum jasa itu ditawarkan untuk dapat menunjang kegiatan dalam proses pelayanan yang akan memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Perbedaan antara bukti fisik dengan fasilitas fisik dalam penelitian ini yaitu bukti fisik pada penelitian ini meliputi peralatan medis dan tenaga medis. Sedangkan fasilitas fisik meliputi sarana dan prasarana yang berupa perlengkapan untuk mendukung kinerja perusahaan, untuk mendukung terciptanya suatu pelayanan.

Menurut Kotler dan Keller (2012:138-139) definisi kepuasan yakni perasaan kecewa ataupun senang yang dirasakan seseorang sesudah mendapatkan hasil produk atau jasa dengan harapannya. Apabila kebutuhan konsumen atau pasien dalam pelayanan yang melalui sikap dan sifat pada saat memberi pelayanan terpenuhi maka konsumen akan merasakan kepuasan sebagaimana yang telah diharapkan. Sehingga yang mempengaruhi kepuasan yaitu pelayanan yang berkualitas dan fasilitas klinik.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yakni kuantitatif deskriptif. Lokasi penelitian di Klinik Pratama Tri Cipto Waluyo Jombang.

Populasi di penelitian ini yakni pasien yang menjalani perawatan di Klinik Pratama Tri Cipto Waluyo Jombang.

Teknik pengambilan sampel yaitu *Purposive Sampling*. Peneliti mengambil sampel sebanyak 110 responden sedang berobat di Klinik Pratama Tri Cipto Waluyo Jombang.

Pengumpulan secara dengan menyebarkan angket ke responden yang berobat di Klinik Pratama Tri Cipto Waluyo Jombang dengan menggunakan skala pengukuran *Skala Likert* yang kemudian di olah menggunakan pengolahan data SPSS versi 16.0 dan menggunakan analisis regresi linier berganda.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil pengolahan data yang dikumpulkan dari responden pada tanggal 1 Juli 2019 sampai 27 Juli 2019 di Klinik Pratama Tri Cipto Waluyo Jombang. Peneliti menyebarkan angket sebanyak 110 kepada pasien yang berobat di Klinik Pratama Tri Cipto Waluyo Jombang. Dari angket yang telah disebar dapat diperoleh hasil sesuai dengan sampel yang telah ditentukan.

1. Karakteristik Responden

Berikut karakteristik berdasar angket yang telah disebar.

Tabel 1 Berdasar Jenis Kelamin, Usia dan Pekerjaan

Karakteristik	Keterangan	Jumlah
Jenis Kelamin	Perempuan	94
	Laki-laki	46
Usia	20-25	9
	26-30	19
	31-35	20
	36-40	43
	>41	19
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	8
	Guru/PNS	5
	Pegawai Swasta	21
	Petani	49
	Karyawan	27

(Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2019)

Berdasar Tabel 1 responden yang berobat di Klinik Pratama Tri Cipto Waluyo Jombang berdasar karakteristik menurut jenis kelamin yaitu didominasi pasien laki-laki dengan jumlah 46, pasien perempuan dengan jumlah 64 pasien.

Responden yang berobat di Klinik Pratama Tri Cipto Waluyo Jombang berdasarkan karakteristik usia didominasi oleh usia 36-40 tahun dengan jumlah 43 orang. Artinya usia dewasa tersebut rentan dengan masalah kesehatan karena pasien merupakan pasien dewasa yang setiap hari melakukan aktivitas sehari-hari dalam bekerja.

Responden yang berobat di Klinik Pratama Tri Cipto Waluyo Jombang berdasarkan karakteristik pekerjaan didominasi oleh pekerja petani. Karena lokasi klinik

berada di Desa sehingga yang mendominasi berdasar pekerjaan responden paling banyak dari golongan pekerjaannya petani.

2. Hasil Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Berdasar uji SPSS versi 16.0 dapat dilihat signifikansi nilai *unstandardized residual* 0.666. Jadi nilai tersebut > 0.05 dan ini dinyatakan normal pada penelitian ini

b) Uji Multikolinieritas

Berdasar hasil uji SPSS dapat diketahui nilai *tolerance* atau VIF jika nilai *tolerance* > 0.1 terjadi multikolinieritas, sedangkan jika nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Berdasar VIF yaitu sebesar 1.001 < 10 tidak terjadi multikolinieritas. Multikolinieritas data penelitian ini yaitu nilai *tolerance* X_1 dan X_2 0,999 dinyatakan > 0.1.

c) Uji Heteroskedastisitas

Berdasar hasil uji SPSS versi 16.0 dapat diketahui hasil yang telah didapat bahwa pola titik secara acak menyebar di atas garis diagonal dan ditarik simpulan model regresi penelitian bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

d) Uji Linieritas

Berdasar hasil uji SPSS diketahui bahwa nilai linieritas pengaruh variabel X_1 terhadap Y menunjukkan bahwa nilainya sebesar 0.882 dan pengaruh fasilitas klinik terhadap kepuasan pasien dengan nilai 0.730 > 0.05 sehingga hasil ini ada hubungan linier pada kualitas pelayanan dan fasilitas klinik terhadap kepuasan pasien.

3. Hasil Analisis Data

Berdasar hasil uji SPSS versi 16.0 dapat diketahui persamaan regresi linier berganda:

$$Y = 0,216 + 0,284 X_1 + 0,147 X_2 + e$$

Dari hasil dapat dijelaskan bahwa konstanta bernilai positif 0,216 yang berarti bahwa apabila variabel bebas tidak mengalami perubahan maka akan tetap terjadi kepuasan pasien. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan bernilai positif 0,284 yang berarti jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan 28,4%. Koefisien regresi fasilitas klinik bernilai positif sebesar 0,147 yang berarti jika fasilitas klinik naik maka kepuasan pasien akan meningkat 14,7%.

Tabel 2 Hasil Uji Analisis Determinasi (R^2)

R Square	Adjusted R Square
.086	.069

(Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2019)

Koefisien R^2 senilai 0.069 menyatakan kontribusi variabel eksogen mempengaruhi kepuasan pasien senilai 6.9%, sedangkan 93.1% diluar penelitian.

Hasil dari olah data uji t:

Tabel 3 Uji Hipotesis

Variabel	t	Sig
Kualitas Pelayanan	2.188	0.031
Fasilitas Klinik	2.231	0.028

(Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2019)

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Tri Cipto Waluyo Jombang

Melalui uji hipotesis sehingga diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ variabel kualitas pelayanan 2.188 > 1.659 nilai signifikan 0.031 < 0.05, artinya kualitas pelayanan diterima dan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan di Klinik Pratama Tri Cipto Waluyo Jombang.

Apabila institusi pelayanan jasa kesehatan memberi pelayanan yang berkualitas maka akan mudah dipastikan pasien telah merasakan kepuasan sebagaimana dengan harapannya.

Pengaruh Fasilitas Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Tri Cipto Waluyo Jombang

Terdapat hubungan variabel X_2 terhadap Y melalui uji hipotesis sehingga diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ variabel fasilitas klinik 2.231 > 1.659 dengan nilai signifikansi 0.028 < 0.05, artinya fasilitas klinik diterima, fasilitas klinik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan di Klinik Pratama Tri Cipto Waluyo Jombang.

Dengan adanya fasilitas lengkap dan sesuai dengan kebutuhan maka sangat membantu meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Tri Cipto Waluyo Jombang

Tabel 4 Hasil Uji F

	F	Sig
Regression	5.029	0.008

(Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2019)

Berdasar hasil uji F_{hitung} menggunakan SPSS versi 16.0 diketahui F 5.029 berarti > F_{tabel} yakni 3.08 dan nilai Sig

$0.008 < 0,05$ dan dikatakan H3 diterima, berarti variabel X_1 dan X_2 berpengaruh secara simultan terhadap Y.

Berdasar hasil penelitian diketahui variabel kualitas pelayanan dan fasilitas klinik secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat kepuasan pasien di Klinik Pratama Tri Cipto Waluyo Jombang. Pengaruh dari kedua variabel tersebut sebesar 6,9% sedangkan 93,1% faktor lain.

Hasil penelitian sesuai dengan Harfika & Nadiyah (2017) bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien. Akan tetapi pada penelitian ini hasil dari kontribusi variabel kualitas pelayanan dan fasilitas klinik bernilai sangat kecil dan pengaruh yang paling besar yaitu dari faktor lain di luar penelitian.

Simpulan

Berdasar data hasil penelitian serta uji sudah dilaksanakan simpulannya :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan di Klinik Pratama Tri Cipto Waluyo Jombang yang mana sampel dapat dikatakan sudah mewakili kebenaran dari jumlah keseluruhan populasi.
2. Fasilitas klinik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Tri Cipto Waluyo Jombang yang mana sampel dapat dikatakan sudah mewakili kebenaran dari jumlah keseluruhan populasi.
3. Kualitas pelayanan dan fasilitas klinik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan di Klinik Pratama Tri Cipto Waluyo Jombang.

Saran

1. Bagi pihak Klinik Pratama Tri Cipto Waluyo Jombang sebaiknya terus mempertahankan sikap pada pemberian jaminan keamanan dan kenyamanan saat berobat.
2. Dijadikan sebagai bahan masukan dan referensi dan peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar penelitian untuk dapat meningkatkan nilai kontribusi kepuasan pasien karena pada penelitian ini hasilnya sangat kecil.

DAFTAR PUSTAKA

- Harfika, J. dan Nadiyah A. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance*, Vol. XIV No. 1.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.

Neupane, R dan Manju D. 2017. Evaluation of the Impacts of Service Quality Dimensions on Patient/Customer Satisfaction : A Study of Private Hospitals in Nepal. *International Journal of Social Sciences and Management*. Vol. 4 No. 3: 165-176.

