

# JIRAM

Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen

Vol: 1 No 2 Tahun 2023

E-ISSN: 3031-2973

Diterima Redaksi: 06-10-2023 | Revisi: 12-10-2023 | Diterbitkan: 29-11-2023

## ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK BUMDES SEHAT PATI

Ayu Yunita Wuryano<sup>1</sup>, Widi Dewi<sup>2</sup>, Yunus Handoko<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang

<sup>2</sup>Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang

<sup>3</sup>Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang

[1ayuyw@gmail.com](mailto:ayuyw@gmail.com), [2wididewi@asia.ac.id](mailto:wididewi@asia.ac.id), [3yunushandoko@gmail.com](mailto:yunushandoko@gmail.com)

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis: 1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan di Klinik Bumdes Sehat Pati 2) pengaruh fasilitas terhadap kepuasan di Klinik Bumdes Sehat Pati. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Penelitian ini dilakukan pada pasien pengunjung Klinik Bumdes Sehat Pati di Kota Pati. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di Klinik Bumdes Sehat Pati sebanyak 75 orang dengan teknik sampling Accidental Sampling selama 1 bulan. Hasil penelitian menunjukkan 1) kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 2) kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, dan 3) fasilitas kesehatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan

### Abstract

The purpose of this study was to determine and analyze: 1) the effect of service quality on satisfaction at the BUMdes Sehat Pati Clinic 2) the effect of facilities on satisfaction at the BUMdes Sehat Pati Clinic. This type of research is quantitative with a survey approach. This research was conducted on patients who visited the Pati Health Bumdes Clinic in Pati City. The population in this study were 75 patients who visited the Bumdes Sehat Pati Clinic with the Accidental Sampling technique for 1 month. The results showed that 1) the quality of service and health facilities together had an effect on consumer satisfaction, 2) the quality of service had a significant effect on patient satisfaction, and 3) health facilities had a significant effect on patient satisfaction.

Keywords: Patient satisfaction, service quality and health facilities

### I. Pendahuluan

Keinginan konsumen dan pelanggan dapat ditentukan dari pengalaman yang telah terjadi di masa lalu, cerita dari teman maupun keluarga dan bahkan beberapa info dari kompetitornya. Apabila pelanggan merasa puas akan tetap bertahan tanpa terpengaruh dari harga maupun pendapat yang kurang baik tentang perusahaan.

Sangadji (2013) menyatakan pelanggan yang merasa puas mempunyai perasaan senang terhadap barang atau jasa dengan kinerja yang sesuai harapan, sedangkan Oliver dalam (Majid, 2011), berpendapat pelanggan yang puas adalah adanya perasaan yang muncul setelah membandingkan antara kinerja yang dirasa dengan apa yang diharapkan.

Sedangkan menurut Muninjaya (2011) pasien akan merasa puas jika dilihat dari beberapa faktor yaitu cepat tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*), sehingga dapat tarik kesimpulan dari faktor-faktor tersebut

pasien dapat menilai sejauh mana pelayanan kesehatan yang dirasakan apakah sudah sesuai dengan apa yang telah diinginkan oleh pasien. Sedangkan Riswardani (2013) menyatakan kepuasan dipengaruhi oleh fasilitas yang disediakan artinya fasilitas disini merupakan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan kesehatan pasien sehingga pasien menjadi puas.

Klinik Bumdes merupakan salah satu bentuk pelayanan dan fasilitas kesehatan yang penting dan terjangkau bagi seluruh kalangan masyarakat. Masyarakat memilih Klinik Bumdes. Klinik Bumdes Sahat Pati merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan untuk menunjang upaya peningkatan kesejahteraan bagi masyarakat khususnya dalam bidang kesehatan. Klinik Bumdes Sehat Pati mempunyai 3 orang dokter yang terdiri dari 2 dokter umum dan 1 dokter spesialis gigi, 2 orang perawat, 2 orang bidan dan 1 orang administrasi. Fasilitas kesehatan di Klinik Bumdes Sehat Pati terdapat 1 laboratorium sederhana, 1 apotik, ruang periksa, ruang periksa gigi, ruang tunggu, ruang administrasi dan toilet atau kamar mandi. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, Klinik Bumdes Sehat Pati menerapkan standar pelayanan yang sama, tidak membedakan antara pasien yang satu dengan pasien yang lain. Standar pelayanan tersebut harus dipahami dan diterapkan oleh seluruh anggota karyawan disemua tingkat organisasi Klinik Bumdes Sehat Pati sehingga mampu memberikan pelayanan secara optimal yang akhirnya mempunyai nilai tambah bagi pasien dan pengunjung Klinik Bumdes Sehat Pati. Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada pasien dan pengunjung. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan meningkatkan kepuasan pasien di mata masyarakat atau pasien dapat meningkat.

## II. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah survei yang merupakan penelitian yang bertujuan melakukan pengumpulan data dalam jumlah besar melalui suatu instrument penelitian. Penelitian ini akan dilakukan di Klinik Bumdes Sehat Pati. Penelitian ini dilakukan kepada pasien yang Klinik Bumdes Sehat Pati sebanyak 75 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling* selama 1 bulan. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert.

Variabel independen yang digunakan adalah kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan. Variabel dependen yang digunakan adalah kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan Uji t digunakan untuk menguji salah satu hipotesis di dalam penelitian yang menggunakan analisis regresi linier berganda.

## III. Hasil Penelitian dan Pembahasan

### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Product Moment (Pearson). Dalam uji ini kriteria suatu nilai dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Untuk dapat mengetahui nilai  $r_{tabel}$  dapat dilakukan dengan rumus :  $r_{tabel}(\alpha, n-2)$  dari tabel Product Moment. Program aplikasi yang digunakan dalam uji validitas ini adalah SPSS 20.0. Pada uji validitas ini, diketahui bahwa  $n = 75$  dan  $\alpha = 5\%$ , maka  $r_{tabel}(5\%, 75-2) = 0,227$ . Setiap item pertanyaan dapat dikatakan valid jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel} 0,227$ . adapun hasil data uji validitas sebagai berikut :

Tabel Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Item	Rtabel	Rhitung	Keterangan
Kualitas Pelayanan	P1	0,227	0,742	Valid
	P2	0,227	0,799	Valid
	P3	0,227	0,750	Valid
	P4	0,227	0,755	Valid
	P5	0,227	0,814	Valid
	P6	0,227	0,852	Valid
	P7	0,227	0,681	Valid
	P8	0,227	0,700	Valid
	P9	0,227	0,851	Valid
	P10	0,227	0,777	Valid
	P11	0,227	0,707	Valid
	P12	0,227	0,758	Valid
	P13	0,227	0,750	Valid

	P14	0,227	0,755	Valid
	P15	0,227	0,814	Valid
	P16	0,227	0,792	Valid
	P17	0,227	0,681	Valid
	P18	0,227	0,621	Valid
	P19	0,227	0,747	Valid
	P20	0,227	0,613	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pertanyaan kualitas pelayanan instrument penelitian dinyatakan valid, karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  0,227.

Tabel Uji Validitas Variabel Fasilitas Kesehatan

Variabel	Item	R <sub>tabel</sub>	R <sub>hitung</sub>	Keterangan
Fasilitas Kesehatan	P1	0,227	0,789	Valid
	P2	0,227	0,771	Valid
	P3	0,227	0,823	Valid
	P4	0,227	0,714	Valid
	P5	0,227	0,833	Valid
	P6	0,227	0,822	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pertanyaan fasilitas kesehatan instrument penelitian dinyatakan valid, karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  0,227

Tabel Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien

Variabel	Item	R <sub>tabel</sub>	R <sub>hitung</sub>	Keterangan
Kepuasan Pasien	P1	0,227	0,893	Valid
	P2	0,227	0,762	Valid
	P3	0,227	0,783	Valid
	P4	0,227	0,655	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pertanyaan kepuasan pasien instrument penelitian dinyatakan valid, karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  0,227. Oleh karena itu, analisis validitas dari tabel tersebut disimpulkan bahwa seluruh instrument pernyataan dinyatakan valid karena semua item nilai lebih besar dari 0,227. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dapat dilanjutkan dalam analisa data selanjutnya, karena pernyataan tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan teknik analisis Cronbach Alpha. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha  $> 0,70$  (Ghozali, 2011). Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan  
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.958	20

Dapat dilihat dari tabel diatas didapatkan nilai Cronbach Alpha sebesar  $0,958 >$  dari  $r_{tabel}$ .

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas Kesehatan

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	6

Dari hasil uji diatas dapat dilihat bahwa nilai Cronbach Alpha sebesar  $0,880 >$   $r_{tabel}$

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.776	4

Dari hasil uji diatas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach Alpha* sebesar  $0,776 > r_{table}$

### 3. Pembahasan

Kepuasan pasien di Klinik Bumdes Sehat Pati dipengaruhi dengan adanya kualitas pelayanan yang dapat dilihat dari pernyataan responden yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Klinik Bumdes Sehat Pati baik, sehingga kepuasan pasien menjadi puas dalam melakukan pemeriksaan di Klinik Bumdes Pati. Hal ini diketahui dari pernyataan responden yang menyatakan bahwa pegawai di Klinik Bumdes Sehat Pati senantiasa berpenampilan rapi, dokter selalu menanyakan keluhan pasien, dan mampu mendiagnosis keluhan pasien dengan cepat.

Indikator untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah bukti fisik, kelengkapan peralatan, keandalan daya tangkap dan jaminan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah dengan kualitas pelayanan yang tinggi maka kepuasan pasien juga menjadi tinggi. Hasil penelitian ini sepandapat dengan penelitian dari Heni Rohaeni dan Nisa Marwa (2018) yang mana adanya kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien.

Selain kualitas pelayanan kepuasan pasien diklinik Bumdes Sehat Pati dipengaruhi oleh fasilitas hasil ini diketahui dari pernyataan responden yang menyatakan bahwa fasilitas kesehatan di Klinik Bumdes Sehat Pati baik, sehingga pasien yang berkunjung di Klinik Bumdes Sehat Pati menjadi puas. Hal ini diketahui dari pasien merasa puas karena Klinik Bumdes mempunyai mempunyai laboratorium sederhana yang dapat digunakan untuk melakukan tes gula darah, kolesterol asam urat dan melakukan swab antigen, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pasien akan semakin puas dengan adanya kelengkapan fasilitas. Penelitian ini sepandapat dengan Wahyuningrum (2010) yang mana pasien akan semakin puas apabila fasilitas di rumah sakit lengkap, sedangkan penelitian Riswardani (2013) diketahui bahwa pasien akan puas jika adanya fasilitas kesehatan serta sarana dan prasarannya baik dan lengkap.

## IV. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kepuasan pasien di Klinik Bumdes Sehat Pati dipengaruhi dengan kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan. Sebaiknya agar pasien puas Klinik Bumdes Sehat Pati memberikan informasi kepada pasien secara jelas terkait keluhan pasien, memberikan informasi terkait fasilitas yang terdapat di Klinik Bumdes Sehat Pati seperti adanya laboratorium sederhana dan memperbaiki warna bangunan yang digunakan membuat agar pasien nyaman saat melakukan pemeriksaan di Klinik Bumdes Sehat Pati dan meningkatkan kemampuan dokter dan paramedis dalam mendiagnosis keluhan pasien dengan cepat dan dalam memberikan perhatian kepada keluhan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

Adnan, Miftahul dkk.2013.*Hubungan Alma*, Buchari. 2000. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Ediai Revisi. Bandung: Penerbit CV Alfabeta

Aini, Yulfita; Andari, E. 2016. *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu desa pasir utama*, Ilmiah Cano Ekonomos, 5(1), pp. 81–88.

Assauri .2003. *Manajemen Pemasaran Jasa* , jilid 1, Jakarta: PT Gramedia

Badudu-Zain, 2004, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta

Eswika Nilasari & Istiatiin, 2015, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo*,” J. Paradig. Univ. Islam Batik Surakarta.

Gibson, Ivancevich, Donelly Jr, 2007, *Organisasi (Perilaku, Struktur, Proses), Jilid I Edisi Lima*. Jakarta: Erlangga.

Heni Rohaeni dan Nisa Marwa, 2018. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ecodemica, Vol. 2 No. 2 September 2018

Hj. Wan Suryani, 2013. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan*. Jurnal Implementasi Ekonomi dan Bisnis FE-UNIVA MEDAN. Hal: 819–838

Hutasoit, C.S. 2011. *Pelayanan Publik Teori & Aplikasi*. Jakarta: MAGNA Script Publishing.

Ilahi, Puji Pertiwi. 2016. *Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi*. Skripsi. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas*, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.

Kotler, P and Keller, L. 2016. *Marketing Management, 13 Edition*. New York: Prentice Hall.

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Majid, Suharto Abdul. 2011. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Cetakan ke-2. Jakarta: PT Raja Grafindo Persad

Maqsood, Mubashra dkk. 2017. *Pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan dan perilaku pasien niat dokter dan perawat*. Jurnal Ilmu Kedokteran dan Farmasi Saudi. Vol-3, Iss-6B (Juni 2017)::556-567

Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Teori Budaya Organisasi. Cetakan Kedua*. Jakarta; PT. Rineka Cipta.

Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction. cetakan kedua*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.

Ridwan, Ivani dkk. 2015. *Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien*. Majority, Volume 4, Nomor 9, Desember 2015 hal: 20 -26

Riswardani, Yeni Tri Sari. 2013. *Pengaruh Fasilitas, Biaya Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap*. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 14, No. 2, Desember 2013, hal: 88-98

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Cv Andi

Sholeha, Ludviyatus dkk. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi*. Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial 15 ISSN 1907-9990 | E-ISSN 2548-7175 | Volume 12 Nomor 1 (2018) DOI: 10.19184/jpe.v12i1.6465

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Agus Eko Sujianto. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta : PT. Prestasi Pustaka

Syafaruddin dan Syukur, 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Unit Gawat Darurat Rumah Umum Daerah Haji Makassar*. □ Vol. 20 No. 2 (2014): Jurnal Administrasi Negara

Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Th. A. Radito. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas eSehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas*. Jurnal Ilmu Manajemen, Volume 11, Nomor 2, April 2014

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Cv Andi.

Tjiptono, Fandy., 2012, *Pemasaran Jasa*. Jogjakarta: Penerbit Andi

Wahyuningrum. 2010. *Manajemen Fasilitas. Decentralized Basic Education*. Jakarta

Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.

Windarti, Ayu Oka. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Palembang*. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi. Vol.2 No.1

Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Ekonisia Kampus.

Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII.