

Analisa Pengaruh Ketersediaan Fasilitas, Kualitas dan Efektivitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Umum Klinik Medika POLRES Semarang

Nur Ghaliyah Sandra Putri, Sarah Mareta Devira, Gusti Ayu Kade Devina Muryantisa, Innocentius Bernarto

Universitas Pelita Harapan

sandraput123@gmail.com sarahdevira@gmail.com devina.muryantisa@gmail.com

Innocentius.bernarto@uph.edu

ABSTRACT

This study was conducted to examine and provide an analysis of the availability of facilities, quality of service, and their effectiveness in relation to patient satisfaction at the General Outpatient Clinic of Medika Clinic, Semarang Police Department. This research employs a quantitative approach with a descriptive method. Data were collected through questionnaires completed by respondents, with samples obtained using an accidental sampling technique. This sampling method involves selecting individuals who happened to be present at the location during the time the research was conducted.

Keywords: *Facilities, Quality, Effectiveness, Patient Satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan memberikan Analisa mengenai bagaimanakah ketersediaan fasilitas, kualitas pelayanan serta efektivitasnya terhadap kepuasan pasien yang menerima pelayanan di Poli Umum Klinik Medika Polres Semarang. Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif, dimana pendekatan yang digunakan adalah deskriptif. Metode ini dilakukan dengan mendapatkan data dari kuesioner yang telah diisi oleh responden dimana sampel yang diambil menggunakan jenis sampel aksidental. Jenis pengambilan sampel ini dilakukan dengan berdasar siapa yang kebetulan ada di lokasi ketika Peneliti melakukan Penelitian.

Kata kunci: Fasilitas, Kualitas, Efektivitas, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Eksistensi keberadaan klinik di dalam masyarakat sudah sering ditemui. Klinik merupakan suatu bentuk instansi yang menyediakan pelayanan kesehatan. Saat ini pembicaraan terkait kesehatan sedang mendapatkan sorotan yang cukup tinggi sejak munculnya pandemi Covid-19. Banyak sekali pihak yang menyebutkan bahwa pelayanan Kesehatan di Indonesia terbilang buruk dan tidak maksimal. Bentuk utama dari aktivitas yang ada di klinik adalah pelayanan kesehatan, diantaranya yaitu pelayanan rawat inap, rawat jalan, hingga Poli Umum. Menurut hemat Penulis, bagian dari klinik yang rawan memiliki keluhan ketidmaksimalan pelayanan adalah Poli Umum. Berbicara mengenai kualitas pelayanan, tentu setiap

perusahaan di bidang jasa memiliki tujuan pelayanan yang maksimal yang mana hal ini dapat meningkatkan laba perusahaan atau instansi. (Darmawan, 2022)

Definisi dari kualitas pelayanan sudah dijelaskan menurut pendapat dari (Rock, Wirtz, & Mussry, 2010) dimana kualitas pelayanan jasa dianggap sebagai bentuk evaluasi kognitif yang berjangka panjang terhadap penyerahan jasa perusahaan itu sendiri. Pada dasarnya, pelayanan suatu perusahaan diberikan dengan harapan timbal balik berupa kepuasan dan pembelian ulang dari konsumen. (Dian & Budiadi, 2017). Kepuasan pasien terjadi jika apa yang diinginkan pasien tersebut tercapai sesuai dengan apa yang ada di dalam klinik tersebut. pasien akan merasa puas jika pelayan yang klinik sesuai dengan apa yang ada dalam visi dan misi klinik. Karena tidak semua klinik memberikan pelayan dan fasilitas seperti yang diharapkan seorang pasien. Setiap pasien yang berkunjung berobat selalu ingin mendapatkan pelayanan yang sebaik mungkin untuk memuaskan hasrat tujuan pasien tersebut disamping itu rasa untuk sembuh dari pasien tersebut akan timbul.

Klinik merupakan salah satu dari berbagai macam bentuk fasilitas pelayanan kesehatan yang ada. Klinik diselenggarakan oleh berbagai jenis tenaga kesehatan yang mana pada operasionalnya dipimpin oleh suatu badan berbentuk badan usaha maupun perorangan (tidak berbadan usaha). Klinik dapat mengkhususkan pelayanan pada satu bidang tertentu berdasarkan cabang/disiplin ilmu atau sistem organ (Permenkes RI No.9, 2014). Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Klinik menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya berkaitan secara langsung dengan kondisi yang menimbulkan kesembuhan pada penyakit secara fisik namun juga berkaitan secara langsung dengan tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan. Selain itu kelengkapan dan ketersediaan sarana dan prasarana juga ikut memberikan dampak yang cukup besar. Berdasar hal tersebut maka perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien semakin mudah dicapai dan klinik dapat memperoleh kepercayaan masyarakat. (Idayati & Yahya, 2022).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisa Pengaruh Ketersediaan Fasilitas, Kualitas Dan Efektivitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Umum Klinik Medika Polres Semarang". Tujuan penelitian secara umum adalah untuk mengetahui hubungan ketersediaan fasilitas, kualitas dan efektivitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poli Umum Klinik Medika Polres Semarang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. (Sugiyono, 2016) menyatakan pendapatnya bahwa penelitian kuantitatif ialah penelitian yang cara perolehan datanya dilakukan dalam bentuk angka. Pada penelitian kuantitatif terdapat beberapa variabel yang menimbulkan hubungan dipengaruhi dan mempengaruhi, diantaranya:

1. Variabel Bebas (X)

Variabel jenis ini biasa dikenal secara umum sebagai variabel independen dimana variabel inilah yang mempengaruhi variabel lain dalam hal ini adalah variabel terikat. Dalam penelitian ini, variabel bebas yang digunakan yaitu:

- a. Ketersediaan Fasilitas (X1)
- b. Kualitas Pelayanan (X2)
- c. Efektivitas Pelayanan (X3)

2. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat atau istilah umumnya adalah variabel dependen merupakan suatu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam hal ini variabel terikatnya adalah kepuasan pasien.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. (Sugiyono, 2016) menyebut bahwa kuesioner merupakan suatu wadah dalam mengumpulkan data dengan memberikan beberapa pertanyaan yang dituliskan pada suatu daftar untuk kemudian dijawab atau diisi oleh responden. Peneliti membagikan kuesioner secara langsung di Poli Umum Klinik Medika Polres Semarang dimana targetnya adalah pasien yang ada di Poli Umum. Oleh sebab itu secara tidak langsung sampel dari penelitian ini adalah pasien Poli Umum Klinik Medika Polres Semarang. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan sistem sampel aksidental dimana penentuan sampel dilakukan berdasar siapa saja yang ditemui peneliti ketika membagikan kuesioner penelitian. Mengingat penelitian ini adalah penelitian kuantitatif maka teknik Analisa yang paling tepat digunakan adalah dengan menganalisis uji hipotesa yang telah dirumuskan sebelumnya. Mengenai instrumen, penelitian ini menggunakan instrumen berupa *survey* yang kemudian akan diuji validitas dan reliabilitasnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil uji dilakukan melalui program SPSS for Windows, dimana didapatkan hasil yang akan dijabarkan dalam bentuk tabel di bawah ini.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Var	Koef. Regresi	T hitung	Sig.	Keterangan
Konstanta	3,396	4,632	.000	-
X1	0,125	2,337	.022	Signifikan
X2	0,140	2,169	.033	Signifikan
X3	0,197	5,202	.000	Signifikan

Interpretasi atas hasil analisis tersebut dapat dinyatakan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta menyebutkan sebesar 3.396 yang menunjukkan angka kepuasan pasien pada variabel bebas sama dengan nol. Maka disimpulkan

bahwa angka kepuasan pasien akan menurun jika ketiga variabel tersebut tidak tercapai.

- b. b1 bernilai 0.125 dimana hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan efektivitas pelayanan adalah nol. Hal ini disimpulkan bahwa variabel fasilitas dengan besaran satuan akan mengakibatkan peningkatan pada kepuasan pasien sebesar 0.124 satuan.
- c. b2 bernilai 0.140 dimana hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu fasilitas dan efektivitas pelayanan adalah nol. Hal ini disimpulkan bahwa variabel fasilitas dengan besaran satuan akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pasien sebesar 0.140.
- d. b3 bernilai 0.197 dimana hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan adalah nol. Hal ini disimpulkan bahwa variabel efektivitas pelayanan dengan besaran satuan akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pasien sebesar 0.197.

Hasil Uji Parsial

Uji parsial juga dilakukan pada penelitian ini dimana hasil perhitungan uji t masing-masing variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat, oleh karena itu akan dijabarkan hasil uji parsial menjadi tiga poin di bawah ini:

- a. Pengaruh variabel fasilitas (X1) terhadap kepuasan pasien (Y)

Diketahui t hitung $> t$ tabel yaitu bernilai $2.337 > 1.985$, sedangkan signifikasinya yaitu < 0.05 . Dari hasil di atas maka didapatkan bahwa t hitung memiliki angka yang lebih besar dari t tabel yang mana tingkat probabilitasnya lebih kecil dari 5%. Berdasar hal tersebut maka H_0 ditolak yang menyebabkan variabel X1 secara parsial mempunyai pengaruh signifikan pada variabel Y. Hal ini menjadikan variabel fasilitas mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Maka H_{a1} diterima.

- b. Pengaruh variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pasien (Y)

Diketahui t hitung $> t$ tabel yaitu bernilai $2.169 > 1.985$, sedangkan signifikasinya adalah sebesar $< 0,05$. Dari hasil di atas maka didapatkan bahwa t hitung memiliki angka yang lebih besar dari t tabel yang mana tingkat probabilitasnya lebih kecil dari 5%. Berdasar hal tersebut maka H_0 ditolak yang menyebabkan variabel X2 secara parsial mempunyai pengaruh signifikan pada variabel Y. Hal ini menjadikan variabel kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Maka H_{a2} diterima.

- c. Pengaruh variabel efektivitas pelayanan (X3) terhadap kepuasan pasien (Y)

Diketahui t hitung $> t$ tabel yaitu bernilai $5.202 > 1.985$, sedangkan signifikasinya adalah sebesar $< 0,05$. Dari hasil di atas maka didapatkan bahwa t hitung memiliki angka yang lebih besar dari t tabel yang mana tingkat probabilitasnya lebih kecil dari 5%. Berdasar hal tersebut maka H_0 ditolak yang menyebabkan variabel X3 secara parsial mempunyai pengaruh signifikan pada variabel Y. Hal ini menjadikan variabel efektivitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Maka H_{a3} diterima.

Pembahasan

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

Berdasar hasil uji regresi, dapat dilihat bahwa pada variabel ketersediaan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien dengan nilai koefisien sebesar 0.125. Berdasar hasil di atas maka menunjukkan bahwa fasilitas yang ada di Poli Umum Klinik Medika Polres Semarang sudah berjalan sangat optimal sehingga kepuasan pasien pada Poli Umum Klinik Medika Polres Semarang dapat tercapai. Fasilitas sendiri merupakan suatu objek yang mempengaruhi angka kepuasan pasien karena secara langsung ikut menunjang proses pelayanan kesehatan berupa sarana dan prasarana yang lengkap. Semakin lengkap dan baiknya fasilitas maka semakin tinggi juga angka kepuasan pasien. Pemberian fasilitas yang cukup juga dikatakan sebagai suatu upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk mencapai kepuasan pasien, hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Kotler (2009). Fasilitas tidak hanya sarana dan prasarana, tetapi juga kondisi fisik lingkungan yang ada di area pelayanan yang baik secara langsung maupun tidak langsung mendukung jalannya proses pelayanan secara profesional (Ifmaily, 2006). Dari pendapat yang dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang disediakan oleh perusahaan sebagai penunjang kenyamanan konsumen dalam membeli produk atau jasa yang ditawarkan sehingga akan meningkatkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Poli Umum Klinik Medika Polres Semarang. Sebagai bahan rujukan, diambil contoh hasil penelitian ini sesuai dan mendukung hasil penelitian yang dilakukan Supriyanto (2016) yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara fasilitas dengan kepuasan pasien IM3 di Desa Kelutan Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk.

Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasar hasil uji regresi pada kualitas pelayanan diketahui bahwa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien dengan koefisien sebesar 0.140. Berdasar hasil di atas maka menunjukkan bahwa kualitas yang ada di Poli Umum Klinik Medika Polres Semarang sudah

Hasil uji regresi menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan koefisien 0,140. Hal ini berarti faktor kualitas pelayanan yang diukur melalui karyawan Poli Umum Klinik Medika Polres Semarang memahami kebutuhan setiap konsumen, karyawan Poli Umum Klinik Medika Polres Semarang sangat tanggap akan keluhan konsumen dan karyawan Poli Umum Klinik Medika Polres Semarang tepat waktu dalam menjalankan operasional apotek, terutama dalam pelayanan resep dokter merupakan suatu faktor yang menentukan kepuasan pasien pada Poli Umum Klinik Medika Polres Semarang. Kepuasan pasien adalah sikap dimana proses akhir yang diterima sesudah mendapatkan sesuatu sesuai dengan harapan (Tjiptono, 2007). Tujuan dari sebuah bisnis yaitu membuat pasiennya merasa puas, karena mempertahankan kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting bertujuan

untuk menaikkan pendapatan perusahaan (Kotler, 2009). Zeithaml (2006), menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik dalam suatu perusahaan akan dapat memberikan rasa puas terhadap pasien. Kualitas layanan merupakan perbedaan antara harapan pasien dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan (Zeithaml, 2006). Parasuraman, et al (1985) dalam Tjiptono (2008:26) menyatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai sikap konsumen yang berkaitan dengan hasil dari perbandingan antara harapan dari layanan dengan persepsinya terhadap kinerja aktual. Kualitas layanan merupakan segala kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien agar sesuai harapan mereka (Zeithaml, 2006). Hal yang sangat penting agar bisnis tetap bertahan dan maju, dengan memberikan layanan terbaik agar kepuasan pasien terpenuhi. Ketatnya persaingan pada saat ini membuat perusahaan harus mampu bertahan dan selalu mencoba memberikan pelayanan yang memuaskan agar dapat menarik perhatian dan mempertahankan pasiennya. Hasil penelitian ini sesuai dan mendukung hasil penelitian yang dilakukan Wati (2015) menyimpulkan bahwa fasilitas, harga, dan kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien. Sehingga apabila fasilitas, harga, dan kualitas pelayanan baik maka dapat secara langsung menciptakan kepuasan pasien.

Pengaruh Efektivitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Dari hasil uji regresi dapat disimpulkan bahwa variabel efektivitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap angka kepuasan pasien sebesar 0.197 dimana hal ini menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan sudah sesuai dengan kebutuhan dan efisiensi yang diperlukan. Pelayanan Rawat Jalan adalah pelayanan yang diberikan di Poli Umum Klinik Medika Polres Semarang (Keputusan Menkes No.66/Menkes/SK/11/1987). Pelayanan Poli Umum Klinik Medika Polres Semarang mempunyai dua aspek penting yang berkaitan dengan kepuasan pasien yaitu manusia dan alat. Aspek Manusia merupakan tenaga yang melaksanakan pelayanan rawat jalan, karena itu untuk dapat memuaskan pasien diperlukan petugas yang bukan hanya dapat melaksanakan prosedur kerja dengan baik, tetapi juga ramah, sopan, simpatik, penuh pengertian, dan terampil.

KESIMPULAN

Dari penjabaran hasil analisa di atas maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Ketersediaan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien pada pelayanan di Poli Umum Klinik Medika Polres Semarang.
2. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien pada pelayanan di Poli Umum Klinik Medika Polres Semarang.
3. Efektivitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien pada pelayanan di Poli Umum Klinik Medika Polres Semarang.

SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan efektivitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poli Umum Klinik Medika Polres Semarang. Informasi ini diharapkan dapat memberikan dampak positif dan masukan bagi pengembangan kebijakan di Poli Umum Klinik Medika Polres Semarang untuk mengeluarkan peraturan dan kebijakan baru yang bermanfaat. Poli Umum Klinik Medika Polres Semarang hendaknya lebih meningkatkan program promosi kesehatan sehingga masyarakat Semarang lebih dapat memperoleh informasi yang maksimal mengenai pelayanan medis di Poli Umum Klinik Medika Polres Semarang. Selain itu, Poli Umum Klinik Medika Polres Semarang hendaknya mampu menambah jumlah pelayanan medis spesialis sehingga dapat mengurangi kasus rujukan pasien ke wilayah lain karena Poli Umum Klinik Medika Polres Semarang sendiri sudah mampu menyediakan pelayanan medis yang lengkap. Sehingga diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan dari Poli Umum Klinik Medika Polres Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawan WE, Arwani M, Supriyono. (2022). Pengaruh Customer Perceived Value Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam “Sunan Kudus” Dengan Kepercayaan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *J Stud Manaj Bisnis*; 1: 1–24.
- Dian, S., & Budiadi, S. (2017). Pengaruh kualitas Layanan Terhadap kepuasan Pasien Klinik Kecantikan. *Manajemen*, 3(6), 1–19.
- Handayani O, Mazni A, Dacholfany MI. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rsud Jend Ahmad Yani Kota Metro Lampung. *J Econ Manag*; 02: 120–130.
- Idayati, F., & Yahya, Y. (2022). Analisis Untuk Mengukur Indeks Kepuasan Pasien Dan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Keputih Di Kota Surabaya. *J-MACC Journal Of Management & Accounting*, 5(1), 11-27.
- Lestari, Five Indah; Zaman, M Kamali; Zulkarnain. (2022). Mutu Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Puri Husada Tembilahan. Pekanbaru. *JOMIS (Journal of Midwifery Science)* Vol 6. No.2, Juli 2022
- Muninjaya, AAG. (2004). *Managemen Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran.. EGC, Jakarta.
- Nirwana. (2004). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa*. Malang : Penerbit Diona.
- Notoatmodjo. (2003). *Metodologi Penelitian Kesehatan (edisi revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 7 Nomor 5 (2025) 1602 - 1609 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691

DOI: 10.47476/reslaj.v7i5.7690

Parasuraman A et all. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol.49, No.4 h: 41-50.

Permenkes. (2014). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2016 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Rock, C. love, Wirtz, J., & Mussry, J. (2010). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. (N. I. Sallama, Ed.) (Ketujuh). Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.