



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Non Bpjs di Klinik Abadi Jaya Depok

B. Retno Pratiwi S¹, Vivi Ristanti²

^{1,2}, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti

Abstract

Received: 28 November 2022

Revised: 30 November 2022

Accepted: 4 Desember 2022

This study aims to determine the effect of service quality and facilities on patient satisfaction in choosing a health clinic, at the Abadi Jaya Clinic, Depok. Respondents in this study were 100 non BPJS patients who seek treatment at the Abadi Jaya Clinic, Depok. Based on the data that has been collected and the tests carried out using the t-test analysis method, coefficient of determination, correlation, regression, it can be concluded as follows: 1) All instruments are service quality variables (X1), facilities (X2), and patient satisfaction (Y) has a CITC value greater than 0.3. This shows that each statement on service quality, facilities, and patient satisfaction is reliable and worthy of use as research. 2) Based on the results of the analysis, the value of Cronbach's Alpha on the service quality variable (X1) is 0.780. Facility (X2) is 0.780. and patient satisfaction (Y) of 0.779. Thus it can be concluded that all variables in this study are reliable, because they have Cronbach's Alpha values above 0.6.3). Service quality has an influence on patient satisfaction in choosing Abadi Jaya Clinic by 0.857 or 85.7% and the remaining 14.3% is influenced by other factors. 4). Facilities have an influence on patient satisfaction in choosing Abadi Jaya Clinic by 0.880 or 88.0% and the remaining 12.0% is influenced by other factors. 5). The quality of service and facilities together has an influence on patient satisfaction in choosing the Abadi Jaya Clinic by 0.884 or 88.4% and the remaining 11.6 is influenced by other factors.

Keywords: *Quality of Service, Facilities, Patient Satisfaction*

(*) Corresponding Author: retnopratiwisaktidedi@gmail.com

How to Cite: Pratiwi S, B., & Ristanti, V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Non Bpjs di Klinik Abadi Jaya Depok. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(24), 603-609. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7495953>

PENDAHULUAN

Di Indonesia, pembangunan kesehatan adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis serta untuk mendukung terciptanya hal tersebut diperlukan sarana dan prasarana seperti Klinik kesehatan (Dimiyati, A. 2018).

Semakin banyak usaha dibidang kesehatan, maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan dengan memahami apa yang diinginkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan maka akan



didapati nilai tambah tersendiri bagi Klinik tersebut (Erinawati, F., & Syafarudin, A. 2021). Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan terhadap pasien. Selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi Klinik. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik maka kepuasan yang dirasakan oleh pasien akan semakin tinggi.

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah klinik, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pasien mengenai kepuasan yang dirasakan (Gunawan, Y. I., & Saragih, M. 2019). Apabila pasien merasa puas, maka pasien akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa yang sama. Pasien yang puas cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa kepada masyarakat lainnya (Ramli, R., 2018).

Faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan akan sangat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien ke klinik tersebut (Pangerapan, D. T., dkk., 2018). Tetapi jika Klinik Abadi Jaya tidak bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap pasien. Hal itu akan membuat pasien merasa kecewa dan akan menciptakan persepsi masyarakat tentang citra klinik yang tidak bisa memberikan pelayanan yang baik. Dengan demikian, itulah yang menjadi alasan mengapa kualitas pelayanan itu sangat diperlukan dalam sebuah institusi kesehatan, khususnya klinik kesehatan untuk memberikan pelayanan kepada pasien.

METODE

Metode penelitian menurut Sugiyono (2013 : 2) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut Sugiyono (2017: 193). Skala Likert digunakan dalam penyusunan kuesioner penelitian ini, Skala Likert ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dalam penelitian. Fenomena ini telah ditetapkan oleh peneliti yang di sebut juga variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang diukur atau dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat dijadikan pernyataan atau pertanyaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Langkah pertama yang dilakukan untuk melakukan analisis data adalah melakukan uji validitas dan uji realibilitas dengan tujuan untuk mengetahui gambaran dari hasil kuesioner yang telah diberikan kepada setiap orang tua siswa. Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Menyatakan butir valid atau tidak digunakan angka pedoman sebagaimana tercantum pada teori yang dicantumkan yaitu 0,3 dibandingkan dengan angkaangka yang pada kolom *Corrected item total Correlation* (CITC), dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jika CITC > 0,3 maka data dinyatakan valid
- Jika CITC < 0,3 maka data dinyatakan tidak valid.

Tabel 1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No Butir	Validitas		Kesimpulan
	r hitung	r tabel	
1	0.754	0,3	valid
2	0.756	0,3	valid

3	0.767	0,3	valid
4	0.748	0,3	valid
5	0.746	0,3	valid
5	0.763	0,3	valid
7	0.761	0,3	valid
8	0.758	0,3	valid

Dari tabel 1 diatas, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pada Kompensasi dinyatakan valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka semua item digunakan untuk analisis berikutnya.

Tabel 2 Uji Validitas Fasilitas

No Butir	Validitas		Kesimpulan
	r hitung	r tabel	
1	0.756	0,3	valid
2	0.752	0,3	valid
3	0.765	0,3	valid
4	0.743	0,3	valid
5	0.754	0,3	valid
5	0.759	0,3	valid
7	0.759	0,3	valid
8	0.764	0,3	valid

Dari tabel 1 diatas, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pada Kompensasi dinyatakan valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka semua item digunakan untuk analisis berikutnya.

Tabel 3 Uji Validitas Kepuasan Pasien

No Butir	Validitas		Kesimpulan
	r hitung	r tabel	
1	0.757	0,3	Valid
2	0.752	0,3	Valid
3	0.758	0,3	Valid
4	0.744	0,3	Valid
5	0.753	0,3	Valid
5	0.768	0,3	Valid
7	0.760	0,3	Valid
8	0.752	0,3	Valid

Dari tabel 1 diatas, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pada Kompensasi dinyatakan valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka semua item digunakan untuk analisis berikutnya.

Pembahasan

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data menunjukkan tingkat ketepatan, tingkat keakuratan, kestabilan atau konsistensi dalam mengungkapkan gejala tertentu (Sugiyono,2018;127).

Pengujian reliabilitas pada penelitian ini diukur dengan menggunakan koefisien *Cornbach Alpha* dari masing- masing item pernyataan dalam suatu variabel. Suatu instrumen dikatakan handal jika nilai *Cornbach Alpha* lebih besar daripada 0,60 sehingga dikatakan reliabel.

1. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Hasil perhitungan reliabilitas angket Kualitas Pelayanan diperoleh hasil *Cronbach's alpha* total 0,780 dengan $N = 8$. Jika nilai *alpha* sebesar $0,780 \geq 0,6$ maka dapat dikatakan bahwa kuesioner ini reliabel karena teori yang digunakan berdasarkan *Cronbach's alpha* $> 0,6$. Dengan hasil ini dapat dinyatakan bahwa item-item pada Kualitas Pelayanan dapat digunakan dalam penelitian ini.

2. Uji Reliabilitas Fasilitas

Hasil perhitungan reliabilitas angket Fasilitas diperoleh hasil *Cronbach's alpha* total 0,780 dengan $N= 8$. Jika nilai *alpha* sebesar $0,780 \geq 0,6$ maka dapat dikatakan bahwa kuesioner ini reliabel karena teori yang digunakan berdasarkan *Cronbach's alpha* $> 0,6$. Dengan hasil ini dapat dinyatakan bahwa item-item pada Fasilitas dapat digunakan dalam penelitian ini.

3. Uji Reliabilitas Kepuasan pasien

Hasil perhitungan reliabilitas angket kepuasan pasien, diperoleh hasil *Cronbach's alpha* total 0,779 dengan $N = 8$. Jika nilai *alpha* sebesar $0,779 \geq 0,6$ maka dapat dikatakan bahwa kuesioner ini reliabel karena teori yang digunakan berdasarkan *Cronbach's alpha* $> 0,6$. Dengan hasil ini dapat dinyatakan bahwa item-item pada kepuasan pasien dapat digunakan dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis Koefisien Determinasi

Tabel 4 Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan (X1) Kepuasan Pasien (Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.926 ^a	.857	.854	1.97063

Dari tabel 4 diatas, ditampilkan korelasi (r) 0,926 Nilai r square (r^2) = 0,857, dimana :

$$KD (\text{Koefisien Determinasi}) = r^2 \times 100$$

$$= 0,857 \times 100\%$$

$$= 85,7\%$$

Koefisien Determinasi kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pasien (Y) diperoleh sebesar 85,4%. Maka, dapat diartikan bahwa kontribusi yang diberikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien memiliki hubungan yang kuat sebesar 0,857 atau 85,7% dan sisanya sebesar 14,3% dipengaruhi faktor lain **Tabel 5 Koefisien**

Determinasi Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.938 ^a	.880	.877	1.80617

Dari tabel 5 diatas, ditampilkan korelasi (r) 0,938 Nilai r square (r^2) = 0, 880, dimana:

$$\begin{aligned} \text{KD (Koefisien Determinasi)} &= r^2 \times 100 \\ &= 0, 880 \times 100\% \\ &= 88,0\% \end{aligned}$$

Koefisien Determinasi Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pasien (Y)) diperoleh sebesar 87,7 %. Maka, dapat diartikan bahwa kontribusi yang diberikan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien memiliki hubungan yang kuat sebesar 88,0 % dan sisanya sebesar 12,0 % dipengaruhi faktor lain.

Tabel 6 Koefisien

Determinasi Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.940 ^a	.884	.880	1.79102

Dari tabel 4 diatas, ditampilkan korelasi (r) 0, 940 Nilai r square (r^2) = 0, .884, dimana :

$$\begin{aligned} \text{KD (Koefisien Determinasi)} &= r^2 \times 100 \\ &= 0,884 \times 100\% \\ &= 88,4\% \end{aligned}$$

Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pasien (Y)) diperoleh sebesar 88,0 %. Maka, dapat diartikan bahwa kontribusi yang diberikan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien memiliki hubungan yang kuat sebesar 88,4 % dan sisanya sebesar 11,6 % dipengaruhi faktor lain.

Kualitas yang prima mampu memberikan kepuasan pasien. Pelayanan akan menjadi suatu modal besar, agar fasilitas yang ada dapat menjadi daya tarik para pasien (Sunarmintyastuti, L, dkk., 2021). Impikasi penelitian ini menunjukkan bahwa melalui pelayanan yang baik terhadap pasien maka akan dapat meningkatkan kepuasan para pasien sehingga memberi dampak terhadap kepuasan pasien. Fasilitas dapat diukur melalui manfaat atau dari apa telah disediakan oleh perusahaan atau alternatif yang dirasakan, apabila fasilitas yang disediakan oleh pihak rumah sakit memadai dan bisa memenuhi keinginan para pasien maka akan berdampak baik pula bagi perkembangan dan keberhasilan suatu perusahaan. (Harfika, J., & Abdullah, N., 2017)

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien Non BPJS di Klinik Abadi Jaya. Responden dalam penelitian ini adalah 100 pasien non BPJS di Klinik Abadi Jaya. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang dilakukan dengan metode analisis uji t, koefisien determinasi, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Semua instrumen variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Kepuasan Pasien (Y) mempunyai nilai CITC lebih besar dari 0,3. Hal ini menunjukkan jika masing-masing pernyataan pada kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pasien dapat diandalkan dan layak digunakan sebagai penelitian.
- b. Berdasarkan hasil analisis, nilai *Cronbach's Alpha* atas variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,780, fasilitas (X2) sebesar 0,780, dan kepuasan pasien (Y) sebesar 0,779. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel dalam penelitian ini reliabel, karna memiliki nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,6.
- c. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dalam memilih Klinik Abadi Jaya sebesar 0,857 atau 85,7% dan sisanya sebesar 14,3% dipengaruhi faktor lain.
- d. Fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dalam memilih Klinik Abadi Jaya sebesar 0,880 atau 88,0% dan sisanya sebesar 12,0% dipengaruhi faktor lain.
- e. Kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dalam memilih Klinik Abadi Jaya sebesar 0,884 atau 88,4% dan sisanya sebesar 11,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

SARAN

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan Klinik Abadi Jaya sebaiknya mengikuti era digital 4.0 saat ini, sehingga potensi Klinik Abadi Jaya akan semakin dikenal bukan hanya didaerah Depok dan sekitarnya. Karena pelayanan dan fasilitas yang sangat cukup memadai dan lengkap dibutuhkan oleh masyarakat.
2. Diharapkan Klinik Abadi Jaya harus memperhatikan lagi tingkat kepuasan pasien yaitu dengan melakukan survei kepuasan pasien.
3. Diharapkan juga Klinik Abadi Jaya dapat melakukan perawatan fasilitas yang sudah usang dengan melakukan pengecekan fasilitas yang sudah tidak layak agar tidak dipergunakan.

4. Diharapkan Klinik Abadi Jaya dapat meningkatkan lagi kebersihan ruangan dan toilet dengan melakukan pengawasan yang lebih maksimal
5. Diharapkan Klinik Abadi Jaya harus mengadakan pelatihan kepada staf administrasi, tenaga medis dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, sehingga pasien merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh petugas Klinik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dimiyati, A. (2018). Materi Penyuluhan Tentang Sosialisasi Program Gerakan Masyarakat Hidup Sehat (Germas). *PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT*.
- Erinawati, F., & Syafarudin, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi terhadap keputusan. *Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(1), 130-146.
- Gunawan, Y. I., & Saragih, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 16(1), 33-42.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 14(01).
- Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L. I., & Rattu, A. J. M. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *JKK (Jurnal Kedokteran Klinik)*, 2(1), 9-18.
- Sunarmintyastuti, L., Prabowo, H. A., Sandiar, L., Suprpto, H. A., Manurung, L., & Iramdan, I. (2021). Pengaruh Pelayanan Daring dan Ketepatan Waktu Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan BPRS AL Salaam Cilengsi Bogor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 7(7), 425-428.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Ramli, R. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Dipuskesmas Teppo Kabupaten Pinrang. *Hibualamo: seri ilmu-ilmu alam dan kesehatan*, 2(2), 69-77.
- Waluyo, M. N., Suhendar, E., & Suprpto, H. A. (2021). Rancang Ulang Proses Bisnis Dengan Metode Business Process Reengineering Pada TLS Cargo. *CSRID (Computer Science Research and Its Development Journal)*, 12(3), 161-169