



Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Marhamah

Bilal Mahardhika Ramdhani¹, Dadan Ahmad Fadili²

^{1,2}Universitas Singaperbangsa Karawang

Received: 15 Desember 2023
Revised: 29 Desember 2023
Accepted: 05 Januari 2024

Abstract

In : This study uses a quantitative method that is descriptive and causal. The population in this study were patients who had been treated at the Marhamah Clinic for the 2021-2022 period. The sampling technique in this study is probability sampling with simple random sampling method. The sample in this study used the Slovin calculation method of 5% so that a sample of 394 patients was obtained in this study. Based on the results of the study, the coefficient of determination showed that the effect of facilities on Marhamah Clinic patient satisfaction was 29%, while the remaining 71% was influenced by other factors not examined in this study. This study concludes that facilities have a significant effect on patient satisfaction at Marhamah Clinic.

Keywords: *Facilities, Patient Satisfaction*

(*) Corresponding Author: bilalmahardhika@gmail.com

How to Cite: Ramdhani, B. M., & Fadili, D. A. (2024). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Marhamah. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10477387>.

PENDAHULUAN

Saat ini kebutuhan manusia terus meningkat, salah satunya adalah kebutuhan akan pelayanan kesehatan. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan membuat pelayanan medis semakin dibutuhkan, termasuk di Kecamatan Rengasdengklok, Kabupaten Karawang, Jawa Barat. Melalui Dinas Kesehatan telah melakukan beberapa upaya untuk mengoptimalkan kesehatan masyarakatnya. Upaya kesehatan diselenggarakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Selain itu, berbagai pendekatan dilakukan antara lain pemeliharaan, peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan.

Pemerintah terus mendukung pengembangan sektor barang dan jasa. Selain untuk kebahagiaan, juga untuk meningkatkan perekonomian. Hal yang sama berlaku untuk penyedia layanan kesehatan seperti klinik. Pemerintah harus menjaga keberadaan klinik ini dan memastikan ketersediaan klinik untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat yaitu kesehatan.

Klinik merupakan tempat yang memberikan pelayanan medis kepada masyarakat. Klinik dapat menciptakan nilai positif bagi pasiennya dengan memberikan perawatan kesehatan yang berkualitas, baik dari sudut pandang dokter maupun kesopanan stafnya. Untuk memberikan layanan kesehatan, klinik harus memahami kebutuhan pasien mereka dengan berusaha untuk mengembangkan hubungan yang baik dengan mereka.

Banyaknya penyedia layanan kesehatan memaksa konsumen untuk lebih serius memilih layanan klinis mana yang akan digunakan. Fasilitas penunjang pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor yang harus diperhatikan. Perbaikan sarana dan prasarana klinik juga harus dilakukan untuk mencegah munculnya

hambatan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan peningkatan sarana dan prasarana, diharapkan pihak klinik mampu mengantisipasi berbagai kendala teknis di lapangan yang dihadapi pasien guna mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Klinik Marhamah termasuk klinik pratama yang berdiri sejak 2019. Klinik Marhamah terletak di Dusun Rengasjaya 1 Rt 52/Rw 11, Desa Rengasdengklok Selatan, Kecamatan Rengasdengklok, Kabupaten Karawang, Provinsi Jawa Barat. Dalam rangka mencapai visi dan misinya Klinik Marhamah memiliki visi menjadi klinik kesehatan terbaik yang terjangkau dan berkualitas dalam memberikan pelayanan kesehatan untuk semua kalangan masyarakat. Dengan misinya menyelenggarakan layanan kesehatan yang berkualitas dan nyaman bagi pasien.

Pastinya hal tersebut menjadi sebuah tantangan bagi Klinik Marhamah yang mana persaingan di dunia medis sudah banyak mengingat klinik sekarang ini merupakan institusi pelayanan kesehatan yang dibutuhkan banyak orang.

Klinik marhamah tentunya memiliki beberapa fasilitas. Dalam hal ini fasilitas yang disediakan oleh Klinik Marhamah tentu untuk menunjang kebutuhan para pengunjung atau pasien. Tentunya fasilitas tersebut dituntut harus bisa membuat pengunjung atau pasien merasa puas.

Tabel 1.1

Data Fasilitas di Klinik Marhamah

Fasilitas Klinik Marhamah	Ketersediaan	
	Ada	Tidak Ada
Ruang Pendaftaran	v	
Ruang Tunggu	v	
Poli Umum	v	
Poli KIA	v	
Ruang Pojok Asi	v	
Pantry	v	
Toilet	v	

Sumber : Klinik Marhamah

Dari data fasilitas di Klinik Marhamah diatas, masih ada beberapa fasilitas yang belum dimiliki oleh Klinik Marhamah sebagai penyedia layanan kesehatan. Seperti Ruang IGD dan Ruang Rawat Inap. Namun, fasilitas yang dimiliki oleh Klinik Marhamah sudah cukup lengkap sebagai sebuah Klinik.

Fasilitas penyedia pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu menunjang kebutuhan para pasien yang berobat. Fasilitas yang ada diharapkan bisa meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk mencoba melihat pengaruh antara fasilitas dengan kepuasan pasien dengan melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Marhamah”.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Pemasaran

Menurut Kotler (2000: 7) definisi bahwa, manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan menarik, mempertahankan, dan mengembangkan

pelanggan dengan menciptakan, mendistribusikan, dan mengkomunikasikan nilai yang luar biasa bagi pelanggan.

Fasilitas

Menurut Oetama (2017) fasilitas merupakan objek penting untuk meningkatkan kepuasan, seperti kenyamanan pelanggan, kepuasan permintaan dan kenyamanan pengguna jasa. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi persyaratan maka pelanggan akan merasa puas.

Kepuasan Pasien

Menurut Kotler & Keller (2007) kepuasan pelanggan menunjukkan perasaan puas atau kecewa seseorang yang muncul ketika membandingkan kinerja aktual suatu produk dengan kinerja yang diharapkan.

HIPOTESIS

H0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Fasilitas (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y) di Klinik Marhamah.

H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Fasilitas (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y) di Klinik Marhamah.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2021:2) Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mewujudkan suatu data dengan tujuan dan kepentingan tertentu. Terdapat empat poin utama yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kepentingan tertentu. Cara ilmiah berarti, tindakan penelitian berdasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, guna mencapai tujuan akhir menggunakan standar nilai yang logis.

Operasional Variabel dan Skala Pengukuran

Operasional Variabel

Variabel yang peneliti gunakan terhadap penelitian ini adalah:

1) Variabel independent atau variabel bebas (X)

Variabel independen disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab utama perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat) Sugiyono (2021:69). Variabel independen yang dipakai dalam penelitian ini adalah Fasilitas (X).

2) Variabel dependent atau variabel terikat (Y)

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, standar, konsekuen atau juga disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas Sugiyono (2021:69). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pasien (Y).

Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2016) skala pengukuran adalah acuan dari kesempatan yang digunakan untuk menentukan panjangnya suatu interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut jika digunakan dalam pengukuran dapat menghasilkan data kuantitatif.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah berobat di Klinik Marhamah periode 2021-2022 yang berjumlah 26.064 pasien.

Sampel dan Teknik Sampel

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan oleh peneliti adalah teknik Probability Sampling dengan menggunakan metode simple random sampling. Dalam menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan cara perhitungan Slovin 5% yaitu untuk mengetahui jumlah sampel yang akan diteliti oleh peneliti dari pasien Klinik Marhamah. Sampel dalam penelitian ini adalah 394 pasien.

Data Primer

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner, melakukan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan dan penelitian kepustakaan.

Data Sekunder

Sumber sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberi data kepada pengumpul data, yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku serta dokumen perusahaan. Bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan) dan gabungan ketiganya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas

Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		394
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,56188449
Most Extreme Differences	Absolute	,044
	Positive	,044
	Negative	-,043
Test Statistic		,044
Asymp. Sig. (2-tailed)		,063 ^c

Sumber: Hasil pengolahan oleh peneliti menggunakan SPSS 25 (2023)

Dari tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa nilai asymp. Sig (2-tailed) >0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel residual berdistribusi normal.

Analisis Regresi Linier Berganda

Uji T

Tabel 4. 2 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	13.478	1.158		11.641	.000
	Total_X	.382	.030	.539	12.658	.000

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: Hasil pengolahan oleh peneliti menggunakan SPSS 25 (2023)

Berdasarkan hasil uji regresi yang diketahui pada tabel 4.2 diatas, diperoleh nilai T_{hitung} sebesar 12.658 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1.648. Yang berarti T_{hitung} (12.658) > T_{tabel} (1.648) maka H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Fasilitas (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y) di Klinik Marhamah.

Uji F

Tabel 4. 3 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	791.021	1	791.021	160.226	.000 ^b
	Residual	1935.263	392	4.937		
	Total	2726.284	393			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X

Sumber: Hasil pengolahan oleh peneliti menggunakan SPSS 25 (2023)

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, maka diketahui nilai f hitung: 160.226 dan nilai f tabel: 3.86. Karena nilai F hitung 160.226 > nilai F table 3.86. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien Klinik Marhamah.

Koefisien Determinasi

Tabel 4. 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi Secara Simultan

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.539 ^a	.290	.288	2.222

a. Predictors: (Constant), Total_X

b. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: Hasil pengolahan oleh peneliti menggunakan SPSS 25 (2023)

Berdasarkan tabel 4.5 tersebut, dapat dilihat bahwa pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien ditunjukkan oleh koefisien determinasi nilai R Square = 0,290. Besarnya hasil koefisien determinasi dapat dihitung dengan persamaan berikut:

$$Kd = \times 100\%$$

$$Kd = 0.290 \times 100\%$$

$$Kd = 29\%$$

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa nilai ini menunjukkan variabel Fasilitas mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pasien sebesar 29% dan sisanya 71% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

PENUTUPAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil uji normalitas pada penelitian ini menunjukkan bahwa data tersebut didistribusikan secara normal karena memiliki nilai > 0,05.

2. Hasil uji regresi linear sederhana yaitu :

- a) Berdasarkan hasil penelitian disiplin kerja memperoleh $T_{hitung} (12.658) > T_{tabel} (1,648)$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara Fasilitas (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y) di Klinik Marhamah.
- b) Berdasarkan hasil F memperoleh $F_{hitung} (160.226) > F_{tabel} (3,86)$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara Fasilitas (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y) di Klinik Marhamah.
- c) Berdasarkan hasil perhitungan untuk melihat seberapa besar persentase kontribusi Fasilitas (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y), diperoleh nilai R Square sebesar 0,290 atau 29%. Ini menjelaskan besarnya pengaruh variabel Fasilitas (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y) di Klinik Marhamah 29% sedangkan sisanya 71% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, maka dapat diajukan saran sebagai berikut :

1. Bagi pihak Klinik Marhamah untuk dapat lebih meningkatkan fasilitas. Agar meningkatkan kepuasan pasien yang maksimal.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan memperbarui kembali studi ini melalui penambahan variabel-variabel lainnya yang mempengaruhi fasilitas dan memperbanyak teori tentang variabel yang digunakan serta dapat menggunakan teknik analisis data yang lain agar dapat menambahkan wawasan keilmuan terkhusus dalam manajemen pemasaran.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management. Edisi Milenium*, Prentice Hall Intl, Inc New Jersey.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*, PT. Indeks, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sugiyono (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.

Jurnal :

- Oetama, S. 2017. *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Sampit*. (2001), 59–65.