



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN

(Studi Kasus Pada Pasien Klinik Global Sarana Medika)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

NUR HASANAH

NPM 215.01.09.2.016



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

PROGAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

MALANG

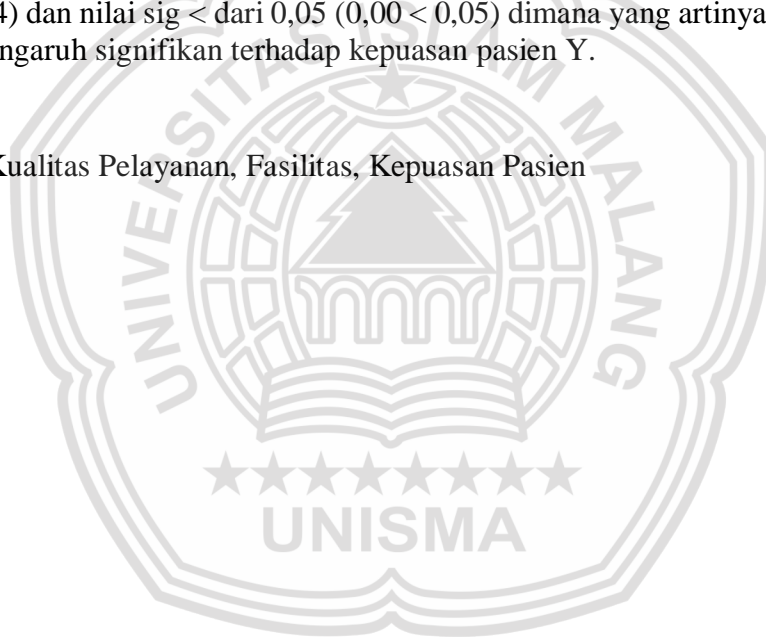
2020

RINGKASAN

Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana kesehatan dan keselamatan kerja di klinik global sarana medika. Untuk menguji variabel mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 pasien. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan angket, dokumentasi dan observasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif.

Hasil dari penelitian ini secara parsial dengan variabel kualitas pelayanan X1 memiliki t hitung > daripada t tabel ($3,833 > 1,984$) dan nilai sig < 0,05 ($0,00 < 0,05$) artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Y. Variabel fasilitas X2 memiliki nilai t hitung lebih besar daripada t tabel ($5,201 > 1,984$) dan nilai sig < dari 0,05 ($0,00 < 0,05$) dimana yang artinya variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Y.

Kata kunci ; Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien

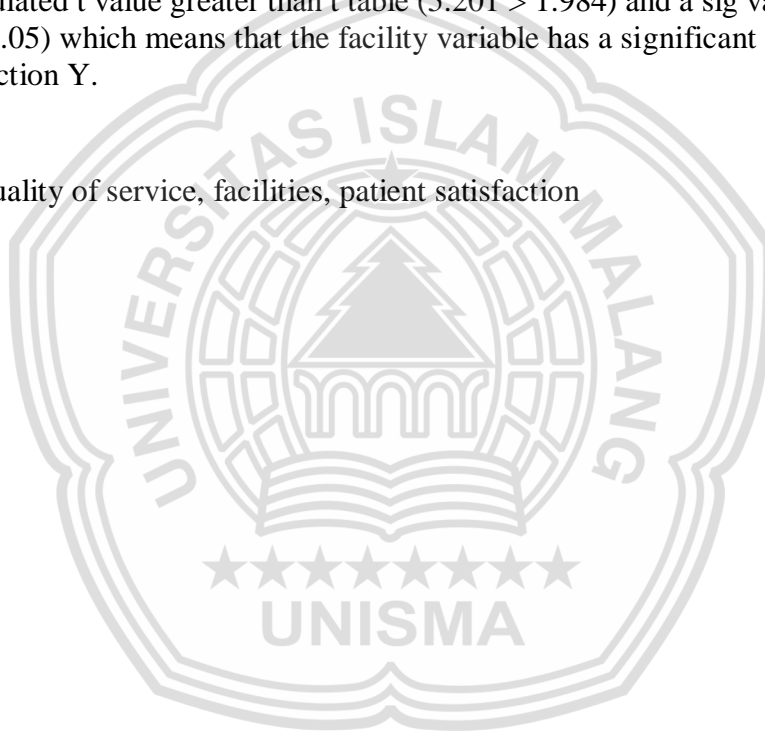


SUMMARY

The influence of the quality of services and facilities on patient satisfaction is a study that aims to find out how the health and safety of work in the global clinic of medical facilities. To test which variable most influences patient satisfaction. The number of samples used was 100 patients. Data collection techniques used are using a questionnaire, documentation and observation. The method used in this research is quantitative.

The results of this study partially with variable service quality X1 have t arithmetic $>$ than t table ($3.833 > 1.984$) and $\text{sig} < 0.05$ ($0.00 < 0.05$) means that service quality has a significant effect on patient satisfaction Y. Facility variable X2 has a calculated t value greater than t table ($5.201 > 1.984$) and a sig value $<$ of 0.05 ($0.00 < 0.05$) which means that the facility variable has a significant effect on patient satisfaction Y.

Keywords ; quality of service, facilities, patient satisfaction



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Dewasa ini, sektor jasa telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, seperti yang terjadi pada industri perbankan, asuransi, perhotelan, transportasi, komunikasi, dan pariwisata. Demikian juga pada sektor industri jasa kesehatan, apakah itu rumah sakit, puskesmas, maupun klinik agar usaha tersebut bisa berkembang diperlukan pengetahuan tentang pelayanan pasien yang baik. Agar dapat memperoleh keunggulan dalam persaingan tersebut maka setiap rumah sakit, puskesmas maupun klinik harus bisa memenuhi kepuasan para pasien dengan strategi jasa yang ditawarkan, hal ini dapat menjadikan pertimbangan bagi pasien, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan menjadikan penilaian yang baik pula.

Industri jasa kesehatan bukan hanya mengenai masalah penyembuhan terhadap suatu penyakit, namun juga fokus terhadap tindakan pencegahannya. Maraknya penyakit menular yang masih menjadi masalah kesehatan masyarakat di Indonesia akan sulit diatasi apabila masyarakat dan penyedia jasa hanya berfokus pada tingkat penyembuhan penyakitnya saja daripada upaya pencegahan atau penanggulangan penyakit. Karena itu perlu dilakukan tindakan yang mengutamakan pencegahan sebagai perwujudan mencegah lebih baik daripada mengobati.

Menurut UU No.44 tentang rumah sakit pada tahun 2009 dimana rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Sedangkan puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya diwilayah kerjanya. Dimana puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan yang letaknya berada paling dekat ditengah-tengah masyarakat dan mudah dijangkau. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan (perawat atau bidan) dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (dokter, dokter spesialis, dokter gigi, atau dokter gigi spesialis).

Klinik Global Sarana Medika merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang berada di daerah Malang tepatnya di Kecamatan Dampit. Klinik Global Sarana Medika membuka layanan kesehatan selama 24 jam atau dengan kata lain bahwa dokter jaga yang bertugas selalu *stand by* di klinik kapanpun dibutuhkan oleh pasien yang membutuhkan penanganan medis.

Sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, maka didalam menjalankan kegiatannya klinik global sarana medika mempunyai fungsi yang senantiasa melekat yaitu fungsi sosial dan fungsi bisnis. Dalam menjalankan fungsi sosialnya klinik Global Sarana Medika melayani setiap pasien yang datang untuk

mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa membeda-bedakan status sosial ekonominya. Sedangkan untuk menjalankan fungsi bisnisnya sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan swasta, klinik Global Sarana Medika perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan pasien untuk menjaga keberlangsungan usahanya.

Klinik Global Sarana Medika mengalami penurunan kunjungan pasien pada bulan April 2019 s/d November 2019. Dimana fenomena ini perlu ditinjau oleh pihak klinik karena dengan jumlah pasien yang mengalami penurunan akan memberikan pengaruh kurang maksimal bagi klinik itu sendiri. Maka dari itu klinik Global Sarana Medika harus mengatasi fenomena penurunan kunjungan pasien tersebut, dimana klinik Global Sarana Medika harus memperhatikan kinerja pelayanan, dan juga fasilitas yang ada pada klinik Global Sarana Medika,

Tabel 1 Jasa Kesehatan Yang Berada Dikecamatan Dampit

No	Nama	Alamat
1	Klinik Global Sarana Medika	Jl. Gunung Jati Dampit
2	Klinik Ibnu Sina	Jl. Semeru Selatan No.818 Dampit
3	Klinik Pratama Nu	Jl. Semeru Selatan No.40 Dampit
4	Klinik Mitra Bunda	Jl. Ahmad Yani No.51 Dampit
5	Rs Bersalin Permata Hati	Jl. Pasar Baru Dampit
6	Klinik Rawat Inap Mitra Bunda	Jl. Ahmad Yani Pamotan Dampit

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat banyak pesaing usaha yang bermunculan disatu wilayah dengan klinik

Global Sarana Medika yaitu dikecamatan Dampit kabupaten Malang, yang berdampak penurunan pengunjung pada klinik Global Sarana Medika. Hal ini menunjukkan bahwa usaha atau bisnis kesehatan adalah termasuk salah satu bisnis yang tak pernah mati, maklum saja, semua manusia pernah jatuh sakit, oleh karena itu maka, usaha yang berhubungan dengan kesehatan akan selalu dibutuhkan.

Klinik Global Sarana Medika mengalami penurunan kunjungan pasien pada bulan April 2019 s/d November 2019. Dimana fenomena ini perlu ditinjau oleh pihak klinik karena dengan jumlah pasien yang mengalami penurunan akan memberikan pengaruh kurang maksimal bagi klinik itu sendiri. Maka dari itu klinik Global Sarana Medika harus mengatasi fenomena penurunan kunjungan pasien tersebut, dimana klinik Global Sarana Medika harus memperhatikan kinerja pelayanan, dan juga fasilitas yang ada pada klinik Global Sarana Medika,

Dari informasi prasurvei terdapat keluhan-keluhan dari beberapa pasien yang mengatakan bahwa fasilitas sarana dan prasarana pada Klinik Global Sarana Medika kurang lengkap dan memadai seperti ruangan yang dirasa masih sedikit sirkulasi udara masuk dimana pasien merasa kurang nyaman saat menjalani rawat inap didalam ruangan tersebut. Dan juga kurangnya perabot atau pajangan dinding yang memberi kesan rileks pada pasien yang sedang mengantri atau menunggu obat maupun dokter.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka dilakukan penelitian dengan mengambil judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS**

TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Pada Pasien Klinik Global Sarana Medika Malang)

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah ditulis maka dapat ditarik suatu rumusan masalah yang akan menjadi pokok penelitian nantinya:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada klinik Rawat Inap Global Sarana Medika?
2. Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada klinik Rawat Inap Global Sarana Medika?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh simultan terhadap kepuasan pasien pada klinik Rawat Inap Global Sarana Medika?

C. Tujuan Penelitian

Adapun dilakukannya penelitian ini adalah bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada klinik Rawat Inap Global Sarana Medika.
2. Mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien pada klinik Rawat Inap Global Sarana Medika.
3. Mengetahui kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh simultan terhadap kepuasan pasien klinik Rawat Inap Global Sarana Medika.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian disini dapat dibagi menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian secara teoritis digunakan sebagai bukti empiris bagi pengembangan ilmu pengetahuan (sugiyono, 2012). Manfaat teoritis yang diperoleh dari penelitian ini yaitu untuk membuktikan teori dan mendukung penelitian sebelumnya. Dalam penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di klinik Rawat Inap Global Sarana Medika Dampit. Disamping itu hasil dari penelitian ini nantinya juga dapat dijadikan acuan untuk peneliti selanjutnya yang mempunyai obyek penelitian yang sama.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam suatu penelitian adalah untuk memecahkan masalah yang terjadi dengan menjelaskan, memprediksi dan mengendalikan masalah (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian ini adapun manfaat praktis antara lain yaitu :

a. Bagi Penulis

Sebagai untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah didapat diperguruan tinggi dengan kasus yang ada di masyarakat atau di dunia nyata.

b. Bagi Akademik

Diharapkan bisa menambah kepustakaan dibidang ilmu pengetahuan dan bisa menjadi rujukan penelitian selanjutnya.

c. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan masukan kepada pihak Klinik guna menentukan langkah yang lebih tepat dalam pengembangan strategi pemasaran.

3. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam proposal ini akan dibahas dan disusun beberapa bab, dimana masing-masing bab mempunyai kaitan satu dengan yang lainnya, yang disusun dengan sistematika pembahasan sebagai berikut :

1. BAB I PENDAHULUAN

Dalam hal ini dijelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisikan tentang teori-teori yang melandasi dan memperkuat penelitian yang diambil dari buku, literatur, dan jurnal ilmiah ataupun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan karya ilmiah ini.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Berisikan penjelasan tentang metode penelitian, dan metode pengambilan data, pengumpulan dan pengelolaan data.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab iv ini berisi tentang gambaran umum obyek penelitian, gambaran umum responden, dan penyaji data, analisis data dan pembahasan.

5. BAB V PENUTUP

Berisikan kesimpulan yang didapat dari analisa data hasil pengujian dan saran-saran konstruktif untuk kesempurnaan penelitian ini guna mendapatkan karya ilmiah yang baik.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengujian secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien hal ini dapat dilihat dari tabel hasil uji t dengan perhitungan yaitu nilai t_{hitung} sebesar 3,833 dan t_{tabel} sebesar 1,984 dengan nilai taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Artinya t_{hitung} $3,833 > t_{tabel}$ 1,984 dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Pengujian secara parsial (uji t) juga menunjukkan bahwa fasilitas (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien hal ini dapat dilihat dari tabel hasil uji t dengan perhitungan yaitu nilai t_{hitung} sebesar 5,201 dan t_{tabel} sebesar 1,984 dengan nilai taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Artinya t_{hitung} $5,201 > t_{tabel}$ 1,984 dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.
3. Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari tabel hasil uji F dengan perhitungan yaitu F_{hitung} sebesar $45,240 > F_{tabel} = 3,09$

. Artinya F_{hitung} (52,991) > F_{tabel} (3,09) dan nilai sig 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien atau H_0 ditolak dan H_a diterima.

B. Saran

1. Bagi Rumah Sakit

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan peneliti, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Maka disini peneliti menyarankan pihak klinik agar tetap mempertahankan kualitas pelayanan dan fasilitasnya pada klinik. Diketahui bahwa kuesioner butir pernyataan pada fasilitas perlengkapan atau perabot seperti pajangan dinding, dan papan petunjuk yang jelas dimana untuk mempermudah pasien memahami petunjuk-petunjuk yang ada di klinik, hasil pada kuesioner juga menyarankan pada klinik untuk menambah sirkulasi udara pada kamar rawat inap yang memiliki sedikit sirkulasi di kamar rawat inap atas. Oleh karena itu, penulis menyarankan pada variabel fasilitas pada item seperti perencanaan ruangan, perlengkapan dan perabot pihak klinik untuk menambah perlengkapan dan perabotnya supaya pasien tidak merasakan bosan ketika sedang menunggu nomor antrian atau menunggu dokter. Disarankan pada klinik juga mempertimbangkan untuk menambah sirkulasi udara pada kamar rawat inap bagian atas agar sirkulasi yang didapat oleh pasien yang menempati kamar tersebut merasa nyaman.

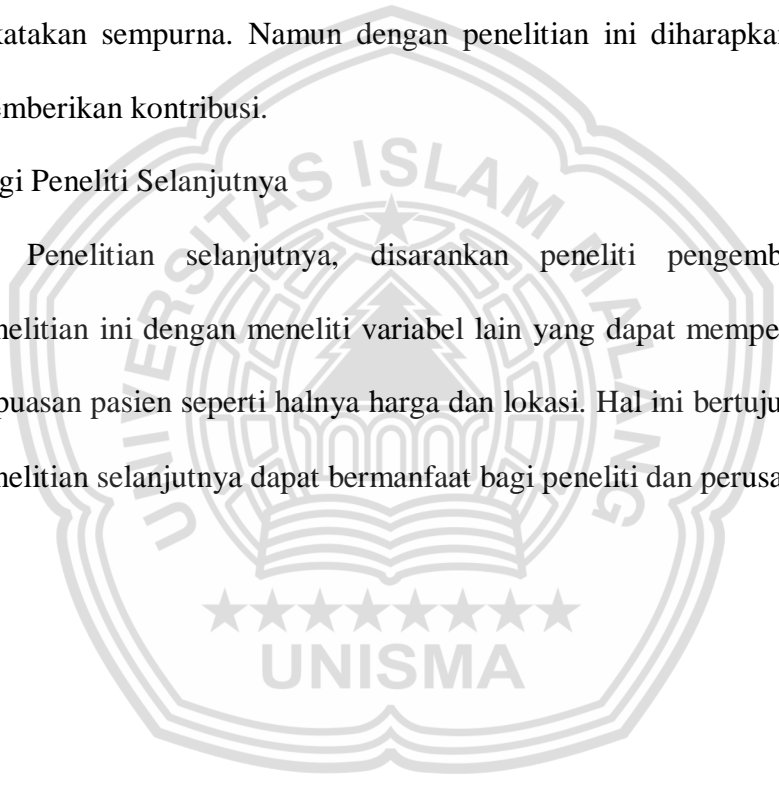
Terlebih klinik juga belum mempunyai kotak saran untuk mempermudah pasien memberikan keluhan serta saran kepada klinik, maka dari itu penulis menyarankan agar klinik menambah kotak saran.

2. Bagi Peneliti

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat keterbatasan yang muncul dalam pelaksanaan penelitian ini, oleh karena itu hasil penelitian belum dikatakan sempurna. Namun dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya, disarankan peneliti mengembangkan penelitian ini dengan meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien seperti halnya harga dan lokasi. Hal ini bertujuan agar penelitian selanjutnya dapat bermanfaat bagi peneliti dan perusahaan.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *“Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik”*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budi Santoso, Purbayu dan Muliawan Hamdani. (2007). *“Statistik Deskriptif Dalam Bidang Ekonomi dan Niaga”*. Jakarta: Erlangga.
- Endang, Laily Nur Cholidah (2017) *“Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Rajekwesi Bojonegoro”* Universitas Bojonegoro.
- Fandy Tjiptono, (2002) *“Manajemen Jasa”*, Penerbit ANDI YOGYAKARTA
- . (2004). *“Manajemen Jasa”*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset
- . (2007). *“Strategi Pemasaran”*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.
- . dan Gregorius Chandra, (2012), *Pemasaran Strategic*. Yogyakarta, Andi
- . (2008). *“Strategi Pemasaran”*, Edisi Ketiga. Andi, Yogyakarta
- . (2011). *“Service Management Mewujudkan Layanan Prima”*. Edisi kedua. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, Imam. (2013). *“Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi”*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ibrahim, B. (1997). *“TQM, Panduan Untuk Menghadapi Pasar Global”* Penerbit Djambatan, Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): *“Marketing Management”*, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. (2005). *“Manajemen Pemasaran”*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Laksana, Fajar. (2008). *“Manajemen Pemasaran”*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi (2001) *“Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek”*, Salemba Empat, Jakarta.
- Ninik Sriyani, Achmad Sukma Hidayat (2017) *“Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center”*. Universitas PGRI Mediu.
- Nooria, Widoningsih. (2008). *“Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap*

Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo". Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta

Stevenson, William J. (2005). *“Operation Management”*. 8 th edition. Boston: Irwin Mc Graw-Hill, Inc.

Sugiyono. (2011). *“Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* Bandung, Alfabeta

. (2005). *“Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D”*. Bandung Alfabeta

. (2005). *“Statistik untuk penelitian”*. Bandung, Alfabeta

. (2012) *“Metode Penelitian Bisnis”*. Bandung, Alfabeta

. (2014). *“Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”*. Bandung: Alfabeta.

Suliyanto (2009) *“Metode Riset Bisnis”*. Edisi kedua Yogyakarta : Andi.

Suyitno (2018) *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien”*. Administrasi Bisnis. STIE Malang.

Tri Ulfa Wardhani (2017) *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek”*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Medan.

Yazid, Drs.(2003), *“Pemasaran Jasa”*, Edisi Kedua, Ekonisia Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta.

<http://www.coursehero.com/file/p614p6jm/Menurut-American-Society-For-Quality-Control-kualitas-adalah-keseluruhan-ciri/>

