JURNAL ILMIAH KARYA KESEHATAN
https://stikesks-kendari.e-journal.id/jikk
Volume 04 Nomor 02 | Mei | 2024
E-ISSN : 2747-2108

Hubungan Fasilitas Kesehatan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama SPN Polda Sulawesi Tenggara

Mujiarti[1], Narmi[2], Muh. Jasmin[2]
[1,2,3] S1 Keperawatan Stikes Karya Kesehatan

Korespodensi :
Narmi
S1 Keperawatan, Stikes Karya Kesehatan
Email: narmikarkes@gmail.com

Kata Kunci : fasilitas kesehatan, ualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.
Keywords *: health facilities, quality of health services and patient satisfaction*

Abstrak. Kepuasan pasien menjadi dasar yang sangat penting dalam penilaian mutu pelayanan kesehatan dengan membandingkan harapan dan kenyataan apakah diterima pada suatu tatanan kesehatan baik puskesmas, klinik maupun rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan hubungan fasilitas kesehatan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama SPN Polda Sulawesi Tenggara. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan rancangan Cross Sectional Study. Penelitian ini dilaksanakan di Klinik Pratama SPN Polda pada bulan September tahun 2023 sampai selesai dengan melibatkan sampel sebanyak 44 orang dengan menggunakan teknik simple random sampling. Data dianalisis menggunakan uji korelasi spearman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan yang baik sebanyak 31 orang (70,5%) dan yang kurang sebanyak 13 orang (29,5%), kualitas pelayanan kesehatan yang baik sebanyak 31 orang (70,5%) dan yang kurang sebanyak 13 orang (29,5%), ada hubungan antara fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai kekuatan hubungan (r) menunjukan korelasi lemah sebesar 0,374 (r = 0,20-0,399) serta ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai kekuatan hubungan (r) menunjukan korelasi lemah sebesar 0,355 (r = 0,20-0,399). Disarankan agar pelayanan di klinik SPN Polda Sultra lebih meningkatkan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan yang minim fasilitas.

Absctract. *Patient satisfaction is a very important basis for assessing the quality of health services by comparing expectations and the reality of whether they are received in a health setting, whether in a health center, clinic or hospital. The aim of this research is to determine the relationship between health facilities and service quality on outpatient satisfaction at the Pratama SPN Polda Southeast Sulawesi Clinic. The type of research used is quantitative using a Cross Sectional Study design. This research was carried out at the Pratama SPN Polda Clinic in September 2023 until completion involving a sample of 44 people using a simple random sampling technique. Data were analyzed using the Spearman correlation test. The results of the study showed that 31 people (70.5%) had good health facilities and 13 people (29.5%) had good quality health services and 31 people (70.5%) had good quality health services and 13 people who were poor. (29.5%), there is a relationship between health facilities and patient satisfaction with the relationship strength value (r) showing a weak correlation of 0.374 (r = 0.20-0.399) and*

there is a relationship between the quality of health services and patient satisfaction with the relationship strength value (r) shows a weak correlation of 0.355 (r = 0.20-0.399). It is recommended that services at the SPN Polda Sultra clinic further increase patient satisfaction in health services that have minimal facilities.

Pendahuluan

Kepuasan pasien menjadi dasar yang sangat penting dalam penilaian mutu pelayanan kesehatan dengan membandingkan harapan dan kenyataan apakah diterima pada suatu tatanan kesehatan baik puskesmas, klinik maupun rumah sakit [1]. Pasien yang puas akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan bila mereka membutuhkan lagi dimana pasien yang puas akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama [2].

Beberapa hasil penelitian menunjukan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut 2 Twayana 34,4%. Di Indonesia bahwa presentasi pengukuran kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan kesehatan yang baik hanya mencapai 66,67% dengan rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan hanya mencapai 10,5% serta berdasarkan instrumen *self assesment* bahwa pemberian pelayanan sesuai standar dan telah melakukan pelaporan sebesar 57,24% [3].

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan yakni pelayanan petugas rawat jalan dalam aspek pelayanan kesehatan seperti pemahaman petugas, sikap peduli petugas terhadap pasien yang datang, biaya yang dikeluarkan pasien rawat jalan sebanding dengan pelayanan yang diterima, penampilan petugas rapi dan sopan ketika menerima pasien, jaminan keamanan pasien ketika berkunjung di pelayanan kesehatan, keandalan dan cepat tanggap [4]. Faktor lainnya seperti sempitnya lokasi parkir yang membuat keluarga pasien merasa kurang nyaman saat memarkirkan kendaraanya terkhusus roda empat [5].

Penelitian sebelumnya yang dilakukan menemukan bahwa fasilitas yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan keinginan, harapan dan kebutuhan pasien [6]. Selain itu penelitian sebelumnya tentang kepuasan pasien dari segi kualitas pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa melalui pelayanan yang baik terhadap pasien maka akan dapat meningkatkan kepuasan pada para pasien sehingga memberi dampak terhadap kepuasan pasien [7].

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti berinisiatif melakukan penelitian tentang hubungan fasilitas kesehatan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama SPN Polda Sulawesi Tenggara.

Metode

kuantitatif dengan menggunakan rancangan *Cross Sectional Study* dengan melibatkan sampel sebanyak 44 orang dengan menggunakan teknik penarikan sampel *Simple Random sampling* sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang ditentukan. Data menggunakan data primer dan sekunder yang diuji menggunakan uji *korelasi spearmen's rho.*

Hasil Dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Karakteristik responden penelitian ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Karakteristik Responden pada di Klinik Pratama SPN Polda Sulawesi Tenggara Pasien Rawat Jalan

Karakteristik Responden	n	%	Mean±Std. Deviasi
Umur Responden			**37,70±9,612**
20-30 tahun	14	31.8	
31-40 tahun	14	31.8	
41-50 tahun	12	27.3	
51-60 tahun	4	9.1	
Jenis Kelamin			

Laki-laki	32	72.7
Perempuan	12	27.3
Pendidikan Terakhir		
SMA	18	40.9
Perguruan Tinggi	26	59.1
Pekerjaan		
Anggota Polri	35	79.5
Pegawai BUMN	1	2.3
IRT	8	18.2

Sumber: data primer, 2023

Tabel 1 menunjukkan bahwa rata-rata umur responden 37,70 tahun dengan nilai Standar deviasi sebesar 9,612 dimana umur responden didominasi oleh responden berumur 20-30 tahun dan 31-40 tahun masing-masing 14 orang (31,8%) dan paling sedikit berumur 51-60 tahun sebanyak 4 orang (9,1%). Jenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang (72,7%) dan perempuan sebanyak 12 orang (27,3%). Pendidikan terakhir responden SMA sebanyak 18 orang (40,9%) dan perguruan tinggi sebanyak 26 orang (59,1%) sedangkan pekerjaan responden paling banyak adalah anggota polri sebanyak 35 orang (79,5%) dan paling sedikit adalah pegawai BUMN sebanyak 1 orang (2,3%).

Variabel Penelitian

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Variabel Penelitian pada di Klinik Pratama SPN Polda Sulawesi Tenggara Pasien Rawat Jalan

Variabel Penelitian	n (%)	Mean±Std. Deviasi
Kepuasan Pasien		**31,80±9,574**
Puas	28 (63,6)	
Tidak puas	16 (36,4)	
Fasilitas Kesehatan		**30,39±8,425**
Baik	31 (70,5)	
Kurang	13 (29,5)	
Kualitas pelayanan		**41,39±9,732**
Baik	31 (70,5)	
Kurang	13 (29,5)	

Sumber: data primer, 2023

Tabel 2 menunjukkan menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pasien sebesar 31,80 dengan standar deviasi sebesar 9,574 dimana responden yang meras puas sebanyak 28 orang (63,6%) dan yang tidak puas sebanyak 16 orang (36,4%). Fasilitas kesehatan memiliki nilai *mean* sebesar 30,39 dengan standar deviasi sebesar 8,425 dimana responden yang merasakan fasilitas kesehatan yang baik sebanyak 31 orang (70,5%) dan yang kurang sebanyak 13 orang (29,5%) sedangkan berdasarkan kualitas pelayanan bahwa nilai *mean* sebesar 41,39 dengan nilai standar deviasi sebesar 9,732 dimana responden yang merasakan kualitas pelayanan yang baik sebanyak 31 orang (70,5%) dan yang kurang sebanyak 13 orang (29,5%)

Hubungan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama SPN Polda Sulawesi Tenggara

Tabel 3 Hasil Analisis Hubungan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama SPN Polda Sulawesi Tenggara

	Kepuasan Pasien
Fasilitas Kesehatan	r = 0,374
	ρ = 0,012
	n = 44

Sumber: data primer, 2023

Tabel 3 menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis uji *spearmen* diperoleh nilai signifikan *ρ value* sebesar 0,012 (<0,05) yang berarti bahwa H_1 diterima yaitu ada hubungan antara fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai kekuatan hubungan (*r*) menunjukan korelasi lemah sebesar 0,374 (r = 0,20-0,399).

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama SPN Polda Sulawesi Tenggara

Tabel 4 Hasil Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama SPN Polda Sulawesi Tenggara

	Kepuasan Pasien
Kualitas Pelayanan	r = 0,355
	ρ = 0,018
	n = 44

Tabel 4 menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis uji *spearmen* diperoleh nilai signifikan *ρ value* sebesar 0,018 (<0,05) yang berarti

bahwa H_1 diterima yaitu ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dengan nilai kekuatan hubungan (*r*) menunjukan korelasi lemah sebesar 0,355 (r = 0,20-0,399).

Pembahasan

Fasilitas Kesehatan di Klinik Pratama SPN Polda Sulawesi Tenggara

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan yang baik sebanyak 31 orang (70,5%) dimana berdasarkan jawaban responden pada saat mengisi kuesioner mengatakan merasa puas terhadap ketersediaan obat-obatan, keterjangkauan letak klinik, kebersihan dan kerapian gedung dan koridor serta kenyamanan ruang perawatan sedangkan responden yang merasa kurang sebanyak 13 orang (29,5%) dimana berdasarkan jawaban responden pada saat mengisi kuesioner mengatakan bahwa merasa tidak puas terhadap kelengkapan peralatan medis dan ketersediaan obat-obatan.

Hasil penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa fasilitas 67,7% responden memilih sangat setuju (SS) yang paling besar untuk variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien sedangkan 1 % responden memilih tidak setuju (TS) yang paling kecil untuk variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien [5]. Teori menyebutkan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu untuk mendukung kenyamanan konsumen yang disediakan atau disiapkan oleh penjual jasa/instansi yaitu berupa peralatan fisik [8]

Kualitas Pelayanan di Klinik Pratama SPN Polda Sulawesi Tenggara

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik sebanyak 31 orang (70,5%) dimana berdasarkan jawaban responden pada saat melakukan pengisian kuesioner mengatakan responden setuju terhadapa ruangan pelayanan pendaftaran rawat jalan tertata dengan baik, proses pendaftaran mudah dan tidak berbelit-belit, tidak terjadi antrian dan petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan baik dan ramah sedangkan 13 orang lainnya (29,5%) dimana berdasarkan jawaban responden pada kuesioner mengatakan bahwa tidak setuju terkait fasilitas ruang tunggu tersedia AC dan TV dan tidak tersedia bacaan seperti koran dan majalah.

Penelitian menemukan bahwa nilai koefisien variabel kualitas pelayanan sebesar 0,660 artinya setiap kenaikan 100% perubahan dalam variabel kualitas pelayanan secara relatif akan meningkatkan kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Aceh Barat Daya sebesar 66,0% dengan asumsi variabel fasilitas dianggap konstan [7]. Kualitas dapat lebih baik lagi untuk menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan bagi pasien yang berobat di Puskesmas Kademangan [9]

Hubungan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama SPN Polda Sulawesi Tenggara

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dengan korelasi lemah antara fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan hasil analisis uji korelasi *spearman* diperoleh nilai ρ sebesar 0,12 dan nilai *r* sebesar 0,374 dimana jawaban responden pada kuesioner mengatakan bahwa kepuasan pasien pada fasilitas kesehatan menjawab puas terkait keadaan halaman dan lingkungan klinik, keamanan pasien, kenyamanan ruang perawatan dan ruangan bebas dari serangga (semut, lalat dan nyamuk).

Seperti hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara parsial fasilitas dengan kepuasan pasien. Sehingga semakin baik fasilitas yang diberikan Puskesmas Kademangan kepada pasien akan mengakibatkan besar pula pengaruhnya dalam menunjang kepercayaan kepada pasien untuk tetap berobat di Puskesmas Kademangan [9].

Teori menyebutkan bahwa puskesmas atau klinik atau rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Dimana para petugas atau tenaga kesehatan (dokter dan perawat) mempunyai peran dan tanggung jawab yang besar mengenai masalah kesehatan masyarakat [2].

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama SPN Polda Sulawesi Tenggara

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dengan korelasi lemah antara kualitas pelayanan

terhadap kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan hasil analisis uji korelasi *spearman* diperoleh nilai ρ sebesar 0,18 dan nilai *r* sebesar 0,355 dimana jawaban responden pada kuesioner mengatakan bahwa responden merasa sangat setuju pada prosedur pendaftaran rawat jalan di Klinik Pratama SPN Polda Sultra sangat mudah dan tidak berbelit-belit, petugas memberikan pelayanan dengan teliti saat menanyakan identitas pasien baru dan petugas pendaftaran pasien rawat jalan menyampaikan tarif rumah sakit dengan jelas.

Penelitian sebelumnya yang serupa menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan yang maksimal mampu meningkatkan kepuasan pasien Puskesmas Kademangan sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien akan semakin besar pula pengaruhnya terhadap kepuasan pasien [9]. Teori menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan merupakan hal yang mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan atau instansi yang menawarkan jasa, karena dengan kualitas pelayanan kepada konsumen, perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai [10].

Simpulan Dan Saran

Disimpulkan bahwa terdapat pengaruh media *booklet* terhadap pengetahuan hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai kekuatan hubungan (*r*) menunjukan korelasi lemah sebesar 0,355 (r = 0,20-0,399). Disarankan agar pelayanan di klinik SPN Polda Sultra lebih meningkatkan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan yang minim fasilitas.

Daftar Rujukan

[1] Kottler, "Pengaruh Iklan Televisi dan Harga Terhadap keputusan Pembelian Sabun Lux," *J. Ris. Sains Indones.*, vol. Vol. 3, No, 2017.

[2] Nursalam, *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika, 2017.

[3] Kementerian Kesehatan RI, "Kementerian Kesehatan RI." www.kemenkes.go.id, 2022.

[4] Muninjaya, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC, 2017.

[5] L. N. Haliza, I. Purwanti, D. R. N. Arian Yusuf Wicaksono, and Lailyningsih, "Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan)," *Sekol. Tinggi Ilmu Ekon. KH. Ahmad Dahlan Lamongan*, pp. 131–141, 2019, [Online]. Available: https://ejournal.ahmaddahlan.ac.id/index.php/melatistiekhad/article/view/21/21

[6] A. Amary and S. Suprayitno, "Analisis Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di UPT Puskesmas Segiri Kota Samarinda," *Borneo Student Res.*, vol. 2, no. 2, pp. 1067–1073, 2021.

[7] A. Jarliyah & Nadiya, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. Jarliyah Harfika & Nadiya Abdullah, 48.," vol. 44, no. 1, pp. 1–24, 2017, [Online]. Available: https://core.ac.uk/download/pdf/229571194.pdf

[8] P. Kotler, *Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia.Jilid 1 dan 2*. Jakarta : Erlangga, 2017.

[9] I. Santa and R. Murnisari, "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar," *J. Penelit. Manaj. Terap.*, vol. 3, no. 2, pp. 206–214, 2018.

[10] Z. Yamit, "Manajemen Kualitas Produk & Jasa," Yogyakarta. Ekonisia, 2017.