

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA PALANG MERAH INDONESIA KOTA SURAKARTA

Ivana Utomo¹, Purwadhi Purwadhi², Rian Andriani³

¹Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, ivanau.iu@gmail.com

²Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, Purwadhi@ars.ac.id

³Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, rian_andriani@ars.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan pasien diduga dipengaruhi oleh berbagai hal, diantaranya adalah fasilitas dan kualitas pelayanan. Fasilitas merupakan segala sesuatu baik benda maupun jasa yang diberikan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Penelitian ini dilakukan di Klinik Pratama Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Surakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik PMI Kota Surakarta. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel accidental sampling. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Metode analisis data memakai metode analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian mendapatkan adanya pengaruh positif antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien secara parsial maupun secara simultan dengan R^2 sebesar 74,6%.

Kata Kunci: Fasilitas; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Patient satisfaction is thought to be influenced by various things, including facility and service quality. Facility is everything both objects and services provided by company. Service quality is a measure about how excellent the service which provided by the company was able to match customer expectation. This research was conducted at Pratama Indonesian Red Cross Clinic, Surakarta. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of facility and service quality on the satisfaction of patients in Pratama Indonesian Red Cross Clinic, Surakarta. This study uses a quantitative approach using accidental sampling technique. Data collection methods in thos study are questionnaires. Data analysis method uses descriptive anaylisis and multiple linear regression analysis. The results showed that there was a significant positive effect between facility and service quality towards patient satisfaction partially or simultaneously with an R^2 value of 74,6%.

Key Words: Facility, Service Quality, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan semakin meningkat seiring perkembangan zaman. Masyarakat akan mencari penyedia layanan kesehatan yang dapat memberikan pengalaman terbaik sesuai

dengan yang diperlukan (Yassinta & Cempena, 2020). Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik terdapat peningkatan jumlah fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia setiap tahunnya menyebabkan daya saing yang kompetitif sehingga diperlukan

kebijakan untuk meningkatkan performa layanan (Romadhon & Suryani, 2020).

Pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional yang bertujuan meningkatkan kesadaran dan kemampuan hidup individu agar tercapai derajat kesehatan setinggi-tingginya. Pemerintah memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan bidang kesehatan.

Klinik Pratama Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Surakarta merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar berupa preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif. Berdasarkan proses pembentukannya Klinik PMI Surakarta termasuk dalam organisasi formal yang terdaftar di lembaga pemerintahan dan berdasarkan tujuannya merupakan organisasi bisnis (Purwadhi & Yadiman, 2020). Klinik Pratama melakukan berbagai upaya kesehatan yang disesuaikan dengan kondisi, kebutuhan, tuntutan, dan inovasi serta bekerjasama dengan puskesmas dan pemerintah setempat.

Organisasi harus berupaya memenuhi kebutuhan pelanggan dengan jasa yang ditawarkan. Terjadinya daya saing dengan fasilitas kesehatan lain dan kebebasan masyarakat untuk menentukan fasilitas pelayanannya sehingga penyelenggara pelayanan kesehatan harus dapat memberikan pelayanan berkualitas sesuai dengan harapan pasien.

Selama hampir dua tahun bekerja di Klinik Pratama PMI Surakarta peneliti mendapatkan adanya keluhan mengenai kurangnya penjelasan dari petugas mengenai program dan sistem pelayanan di klinik termasuk yang bersangkutan dengan BPJS. Selain itu terdapat keluhan kurang lengkapnya peralatan medis sehingga pasien harus dikirim ke puskesmas atau klinik lain yang bekerja sama dengan Klinik Pratama PMI Surakarta.

Peneliti melakukan pra survei kritik dan saran terhadap 24 pasien dan didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.1
Hasil Pra Survei

Kritik dan Saran	Frekuensi	Kategori
Peralatan Medis Klinik Pratama PMI Surakarta kurang lengkap	3	Fasilitas
Pemeriksaan laboratorium Klinik Pratama PMI Surakarta kurang lengkap dan sering tidak tersedia	3	
Sulit melakukan pendaftaran dan menghubungi Klinik Pratama PMI Surakarta	5	
Petugas Klinik Pratama PMI Surakarta kurang cepat dalam melakukan antrean pasien	7	Kualitas Pelayanan
Petugas Klinik Pratama PMI Surakarta kurang ramah	4	
Pelayanan Klinik Pratama PMI Surakarta tidak tepat waktu	2	

Sumber: Data hasil pra survei

Berdasarkan hasil pra survei yang telah dilakukan mengenai fasilitas dan kualitas pelayanan di Klinik Pratama PMI Surakarta, didapatkan keluhan terbanyak mengenai petugas kurang cepat melakukan antrean pasien Petugas administrasi berjumlah satu orang menyebabkan pasien antre melakukan pendaftaran. Keluhan lain pasien adalah sulit melakukan pendaftaran dan menghubungi klinik. Pasien merasa tidak tahu nomor kontak dan tidak tahu cara menggunakan mobile JKN untuk melakukan pendaftaran dan konsultasi. Selain itu pasien merasa peralatan medis dan pemeriksaan laboratorium kurang lengkap, petugas kurang ramah dan pelayanan tidak tepat waktu.

Berfokus pada permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Palang Merah Indonesia Kota Surakarta”.

KAJIAN LITERATUR

Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu baik benda atau jasa yang disediakan perusahaan untuk konsumen. Setelah memakai jasa, maka fasilitas yang ada menjadi dasar penilaian konsumen. Persepsi yang didapat dari interaksi pelanggan dengan fasilitas yang tersedia akan memengaruhi kualitas jasa di mata konsumen (Tjiptono, 2012).

Menurut Kotler & Keller (2016) fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

Sabarguna (2008) menjelaskan fasilitas yang terdapat dalam bidang jasa kesehatan antara lain:

1. Bangunan
2. Peralatan
3. Daya
4. Komunikasi
5. Keamanan

Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diterima. Tjiptono (2014) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan persepsi yang baik oleh pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan, makin baik citra jasa di mata konsumen.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. Jaminan (*assurance*)
2. Empati (*empathy*)
3. Keandalan (*reliability*)
4. Daya tanggap (*responsiveness*)
5. Tampilan fisik (*tangible*)

Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang didapatkan dengan yang diharapkan

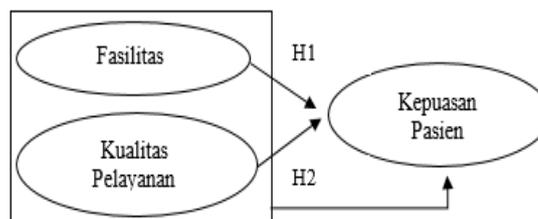
(Kotler & Keller, 2016). Kepuasan merupakan reaksi emosional dan dianggap penting oleh konsumen. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kinerja petugas kesehatan dalam melayani pasien, tentang bagaimana cara melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai (Purwadi, 2019). Rasa puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan menjadi modal untuk mendapatkan pelanggan setia.

Menurut Trihaji (2014) terdapat empat indikator kepuasan pasien:

1. Pelayanan sesuai harapan
2. Ketersediaan merekomendasikan pada orang lain
3. Puas atas pelayanan yang diterima
4. Keinginan menggunakan jasa kembali

Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara rumusan masalah penelitian berdasarkan landasan teori (Sugiyono, 2018). Merumuskan hipotesis berarti membentuk proporsi sesuai kemungkinan dan tingkat kebenarannya (Komara, 2011).

Peneliti Menyusun hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama PMI Surakarta

H2: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama PMI Surakarta

H3: Terdapat pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama PMI Surakarta

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan pendekatan kuantitatif

dengan jenis penelitian survei. Peneliti menggunakan instrumen kuesioner untuk mendapat tanggapan responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data penelitian dengan cara memberi daftar pertanyaan tertulis pada responden untuk dijawab.

Berdasarkan tingkat eksplanasinya penelitian ini merupakan asosiasi kausal, digunakan untuk melihat hubungan antara dua atau lebih variabel (Soedibjo, 2013). Penelitian ini bersifat *cross sectional* yang dilakukan dalam suatu periode waktu tertentu saja.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah daerah generalisasi yang terdiri dari subjek/objek yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditulis kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Penggunaan populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di Klinik Pratama PMI Surakarta pada bulan Januari 2023 sebanyak 500 orang.

Sampel pada penelitian ini didapat dari suatu kelompok sasaran yaitu pasien yang pernah berkunjung dan merupakan pasien Klinik Pratama PMI Surakarta. Peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel penelitian:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{500}{1+500.(0,1)^2} = 83$$

Keterangan:

- n* : ukuran sampel
- N* : ukuran populasi
- e* : kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan sampel yang dapat ditolerir (*e* = 0.1)

Berdasarkan perhitungan di atas, didapatkan jumlah sampel sebanyak 83 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas adalah tingkat kemampuan instrument untuk mengungkapkan sesuatu menjadi susunan pokok pengukuran dengan instrument tersebut. Instrumen dinyatakan valid jika mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur kuesioner tersebut (Sugiyono, 2019)

Tabel 4.1
Uji Validitas Item – Total Statistik

	Pearson Correlation			Keterangan
	Total F	Total KUA	Total KEP	
F1	0,784			Valid
F2	0,776			Valid
F3	0,743			Valid
F4	0,788			Valid
F5	0,802			Valid
F6	0,845			Valid
F7	0,845			Valid
F8	0,831			Valid
KUA1		0,888		Valid
KUA2		0,896		Valid
KUA3		0,884		Valid
KUA4		0,881		Valid
KUA5		0,879		Valid
KEP1			0,889	Valid
KEP2			0,886	Valid
KEP3			0,813	Valid
KEP4			0,833	Valid
KEP5			0,878	Valid
KEP6			0,814	Valid

Sumber: Data yang telah diolah (2023)

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa variabel fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien menunjukkan hasil valid yang signifikan terlihat dari nilai pearson correlation > 0,3.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian, atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen penelitian. Teknik yang digunakan untuk mengukur konsistensi internal adalah teknik *cronbach's alpha* (Soedibjo, 2013)

Tabel 4.2
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
F	0,919	Reliabel
KUA	0,928	Reliabel
KEP	0,920	Reliabel

Sumber: Data yang telah diolah (2023)

Dari hasil pada tabel 4.2 didapatkan hasil reliabel karena seluruh variabel memenuhi kriteria yaitu

cronbach's alpha $\geq 0,7$. Dengan demikian penelitian dapat dilanjutkan.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 4.3
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		83
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.06972124
	Absolute	.110
Most Extreme Differences	Positive	.057
	Negative	-.110
Kolmogorov-Smirnov Z		1.004
Asymp. Sig. (2-tailed)		.266

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data yang telah diolah (2023)

Pada uji normalitas nilai *asympt sig* adalah 0,266 lebih besar dari tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 0,05 sehingga dapat disimpulkan H0 diterima, berarti data residual berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Tabel 4.4

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.191	1.339		2.385	.019		
1 F	.141	.061	.191	2.305	.019	.499	2.005
KUAL	.791	.088	.718	8.999	.000	.499	2.005

Hasil Uji Multikolinearitas

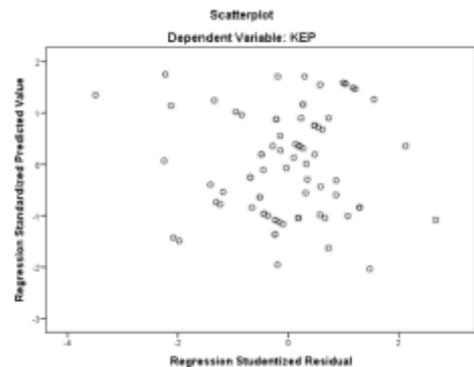
Sumber: Data yang telah diolah (2023)

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan variabel fasilitas dan kualitas pelayanan memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, sehingga dapat disimpulkan H0 diterima, artinya tidak

ada multikolinearitas dalam model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.1
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data yang telah diolah (2023)

Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan grafik *scatterplots* menunjukkan titik-titik tersebar acak baik di atas dan di bawah angka 0 sumbu Y, sehingga disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) maka digunakan metode regresi linier berganda dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.191	1.339		2.385	.019		
1 F	.141	.061	.191	2.305	.019	.499	2.005
KUAL	.791	.088	.718	8.999	.000	.499	2.005

Sumber: Data yang telah diolah (2023)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,193 + 0,143 \text{ Fasilitas} + 0,790 \text{ Kualitas Pelayanan} + e$$

Hasil diatas menunjukkan bahwa variabel bebas yang dominan adalah kualitas pelayanan dengan nilai *standardized beta* 0,399. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh lebih dominan terhadap kepuasan pasien dibanding fasilitas.

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh tiap variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2009). Hipotesis yang diuji adalah:

H₀: Tidak ada hubungan linier antara variabel independen dan variabel dependen

H₁: Ada hubungan linier antara variabel independen dan variabel dependen

Kriteria penerimaan/penolakan:

Asymp sig > 0.05 → H₀ diterima

Asymp sig ≤ 0.05 → H₀ ditolak

Tabel 4.6

Correlations

		KEP	F	KUA
Pearson Correlation	KEP	1.000	.699	.853
	F	.699	1.000	.708
	KUA	.853	.708	1.000
Sig. (1-tailed)	KEP	.	.000	.000
	F	.000	.	.000
	KUA	.000	.000	.
N	KEP	83	83	83
	F	83	83	83
	KUA	83	83	83

Hasil Uji t

Sumber: Data yang telah diolah (2023)

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas memiliki nilai Sig sebesar 0,019 < 0,05 artinya H₀ ditolak, sehingga disimpulkan variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan koefisien determinasi 48,86% artinya fasilitas memengaruhi kepuasan pasien sebesar 48,86%.

Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai Sig 0,000 < 0,05 sehingga

disimpulkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan koefisien determinasi 72,26% artinya kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pasien sebesar 72,6% sedangkan sisasnya dipengaruhi faktor-faktor lain.

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2009: 163). Hipotesis yang diuji adalah:

H₀: Tidak ada pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

H₁: Ada pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

Kriteria penerimaan/ penolakan:

Asymp sig > 0.05 → H₀ diterima

Asymp sig ≤ 0.05 → H₀ ditolak

Tabel 4.7

Hasil ANOVA (Uji F)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.864 ^a	.746	.740	2.09543

a. Predictors: (Constant), KUA, F

Sumber: Data yang telah diolah (2023)

Pada hasil uji ANOVA, diperoleh nilai Sig 0,000 < 0,05 artinya H₀ ditolak sehingga dapat disimpulkan variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara bersamaan sebesar 74%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

3. Koefisien Determinasi (R Square)

Tabel 4.8

Hasil Uji Koefisien Determinasi

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1030.950	2	515.475	117.398	.000 ^b
Residual	351.267	80	4.391		
Total	1382.217	82			

a. Dependent Variable: KEP

b. Predictors: (Constant), KUA, F

Sumber: Data yang telah diolah (2023)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, didapatkan hubungan erat antara variabel bebas fasilitas dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dengan nilai korelasi 0,864. Didapatkan R square 0,746 yang berarti fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh 74,6% terhadap kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Pratama PMI Kota Surakarta

Penelitian ini menemukan bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan dengan nilai Sig 0,019 < 0,05 sehingga H₀ ditolak dan hipotesis diterima kebenarannya. Namun pasien masih merasa peralatan medis kurang lengkap dan alat komunikasi yang tersedia belum sepenuhnya maksimal digunakan dalam melakukan pendaftaran dan menerima informasi.

Hasil penelitian yang didapat sejalan dengan penelitian Tamsah et al. (2019) yang mendapatkan adanya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di puskesmas Solo Kabupaten Wajo. Artinya semakin baik fasilitas akan meningkatkan kepuasan pasien di Klinik Pratama PMI Surakarta.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Pratama PMI Kota Surakarta

Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dilihat dari nilai Sig 0,000 lebih kecil dari 0,05 artinya H₀ ditolak dan hipotesis diterima kebenarannya. Hasil menunjukkan kualitas pelayanan sudah cukup baik karena dapat memengaruhi kepuasan pasien dilihat dari lima kualitas pelayanan. Tetapi Sebagian responden masih merasa kurang setuju dengan pernyataan petugas Klinik Pratama PMI

siaga dan cepat dalam menangani keluhan pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Jandavath & Byram (2016) yang menyatakan kualitas yang baik pada rumah sakit memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan merupakan hal yang sangat penting.

3. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Pratama PMI Kota Surakarta

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan pengaruh antara fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan. Terdapat pengaruh yang bermakna secara simultan antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan di Klinik Pratama PMI Surakarta sebesar 74%.

Jika pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dihitung secara parsial, maka didapatkan bahwa variabel fasilitas memengaruhi kepuasan pasien sebesar 48,86%, sedangkan variabel kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pasien sebesar 72,76%. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan pasien dibandingkan fasilitas. Hal ini mengindikasikan bahwa perbaikan kualitas pelayanan di Klinik Pratama PMI Surakarta memberikan pengaruh yang jauh lebih besar dibandingkan dengan fasilitas yang disediakan untuk pasien.

Hasil ini berkebalikan dengan hasil penelitian Karunia (2020) yang mendapatkan fasilitas memiliki pengaruh lebih besar dibanding kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Palang Merah Indonesia Kota Surakarta. Artinya ada hubungan searah, jika fasilitas mengalami peningkatan maka kepuasan pasien akan meningkat.

2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Palang Merah Indonesia Kota Surakarta. Artinya apabila terdapat peningkatan kualitas pelayanan pada klinik pratama PMI Surakarta, maka terjadi peningkatan kepuasan pasien pula.
3. Fasilitas dan kualitas pelayanan secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Palang Merah Indonesia Kota Surakarta. Jika terjadi peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan maka kepuasan pasien akan meningkat.

Implikasi Manajerial

1. Fasilitas sebagai salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien Klinik Pratama PMI Surakarta harus diperhatikan berdasarkan aspek bangunan, peralatan, daya, komunikasi, dan kemananannya agar fasilitas tetap terjaga untuk mendapatkan kepuasan pasien yang lebih tinggi.
2. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan pasien Klinik Pratama PMI Surakarta sehingga harus menjadi hal yang terkendali sehingga kualitas tersebut tetap terjaga dengan berpegang pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Assurance, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Tangible*.

Rekomendasi

Bagi pihak manajemen Klinik Pratama PMI Surakarta:

1. Klinik PMI Surakarta diharapkan melengkapi peralatan medis dan mengganti alat medis yang rusak dengan yang baru. Perlu dilakukan kalibrasi dan pengujian berkala setiap tahun agar alat sesuai standar yang ditetapkan pemerintah. Klinik perlu lebih memerhatikan kemudahan pasien dalam melakukan pendaftaran dan menerima informasi. Perlu

dilakukan sosialisasi mengenai nomor kontak klinik, cara pendaftaran *online*, dan penggunaan *telemedicine* yang tersedia.

3. Memperbaiki pelayanan pada pasien dengan tertib bekerja sesuai tanggung jawab dan lebih sigap menangani keluhan pasien.

Bagi Peneliti selanjutnya:

1. Peneliti diharapkan dapat mempertimbangkan metode lain untuk pengumpulan data selain menggunakan kuesioner seperti observasi atau wawancara.
2. Peneliti diharapkan memperluas lingkup sampel pada objek klinik lain dan menggunakan variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Yassinta, S. M., & Cempena, I. B. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Kutorejo Mojokerto*. Skripsi. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Romadhon, A., & Suryani, E. (2020). *Pemodelan Simulasi Sistem Dinamik untuk Meningkatkan Jumlah Pendapatan Unit Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani*. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 7(3), 581–590.
- Purwadhi, & Yadiman. (2020). *Teori Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran* (3 ed.). Yogyakarta: Andi.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15 ed.). Harlow: Pearson Education.
- Sabarguna, B. S. (2008). *Pengendalian Internal Rumah Sakit*. Yogyakarta: Sagung Seto.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan*

- Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Purwadhi. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Pasca Revolusi Industri 4.0*. Bandung: Mujahid Press.
- Trihaji. (2014). *Analisa Pengantar Kualitas Pelayanan dan Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dr. RSUP Kabupaten Batang*. Skripsi. Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Komara, E. (2011). *Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian*. Bandung: Refika Aditama.
- Soedibjo, B. S. (2013). *Pengantar Metode Penelitian*. Bandung: Universitas Nasional Pasim.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV Alfabeta.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Tamsah, H., Rusmiati, & Abdullah, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo. *Journal of Management*, 1(3), 1–15.
<https://doi.org/https://doi.org/10.2568/yum.v1i3.343>
- Naik Jandavath, R. K., & Byram, A. (2016). Healthcare Service Quality Effect on Patient Satisfaction and Behavioural Intentions in Corporate Hospitals in India. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 10(1), 48–74.
<https://doi.org/10.1108/IJPHM-07-2014-0043>
- Karunia, H. (2020). *Pengaruhb Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik dan Rumah Bersalin Bina Medika Kecamatan Kunto Darussalam Kobupaten Rokan Hulu*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sult