

## **HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN *MEDICAL CHECK UP* DI KLINIK CAKRA MEDIKA**

**Meita Ratnasari, Rahmat Supriyatna**  
Universitas Indonesia Maju  
ratnasarimeita@gmail.com

### **ABSTRACT**

*Patient satisfaction is defined as the patient's response and the perceived actual performance after usage. Overall, future behavioral patterns will be influenced by whether patients are satisfied or not with the current services. This can be evidenced by the actions taken by consumers after they use and experience a product or service. This study aims to determine the relationship between service quality and facilities on patient satisfaction in medical check-ups at Cakra Medika Clinic. It employs a quantitative analytical method with a cross-sectional approach. The sampling technique used is accidental sampling, with Slovin's formula determining a sample size of 95 individuals visiting Cakra Medika Clinic. Statistical tests were conducted using Chi-Square. The results indicate that the P-value for the relationship between service quality and patient satisfaction is 0.003, while the P-value for facilities and patient satisfaction is 0.001. The conclusion of this study is that there is a relationship between the variable of service quality and the variable of facilities with patient satisfaction in medical check-ups at Cakra Medika Clinic. Recommendations for the clinic include improving service quality through scheduled training for all clinic staff to enhance competency and communication with patients and conducting regular surveys periodically to directly assess the quality of available services.*

**Keywords:** *patient satisfaction, waiting time, speed of medication, facilities.*

### **ABSTRAK**

Kepuasan pasien adalah sebagai respon pasien dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Secara keseluruhan, pola tindakan di masa mendatang akan dipengaruhi oleh apakah pasien senang atau tidak dengan yang sekarang. Buktinya dapat dilihat pada tindakan yang dilakukan oleh konsumen setelah mereka menggunakan dan menikmati suatu produk atau jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien *medical check up* di Klinik Cakra Medika. Menggunakan analitik kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu accidental sampling dengan rumus slovin jumlah sampel 95 orang yang berkunjung ke Klinik Cakra Medika. Uji statistik menggunakan Chi Square. Hasil penelitian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien P-value 0,003, fasilitas terhadap kepuasan pasien 0,001. Penelitian ini menyimpulkan adanya hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan variabel fasilitas terhadap kepuasan pasien *medical check up* di Klinik Cakra Medika. Saran bagi klinik, meningkatkan kualitas pelayanan melalui training/pelatihan yang terjadwal kepada seluruh pegawai klinik terkait dengan peningkatan kompetensi dan komunikasi kepada pasien serta melakukan survei rutin secara berkala untuk menilai langsung kualitas pelayanan yang tersedia.

**Kata Kunci :** kepuasan pasien, waktu tunggu, kecepatan obat, fasilitas

### **PENDAHULUAN**

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan. Data World Health Organization (WHO) tahun 2021 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di berbagai negara bervariasi. Negara Swedia memiliki tingkat kepuasan tertinggi dengan indeks sebesar 92,37%, diikuti oleh Finlandia (91,92%) dan Norwegia (90,75%). Sebaliknya, negara-negara seperti Kenya dan India memiliki tingkat kepuasan pasien yang rendah, masing-masing sebesar 40,4% dan 34,4% (WHO, 2021).

Tingkat kepuasan pasien yang tinggi menunjukkan keberhasilan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Di tingkat nasional, pelayanan kesehatan di Indonesia juga menghadapi tantangan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Masyarakat semakin kritis terhadap kualitas layanan yang diterima, baik dari fasilitas kesehatan pemerintah maupun swasta. Menurut Tjiptono (2014), kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, fasilitas, waktu tunggu, harga, serta faktor emosional. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Secara lokal, penelitian pendahuluan di Klinik Cakra Medika menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan *Medical check up* (MCU) masih belum optimal. Observasi yang dilakukan pada Maret hingga April 2024 menemukan beberapa kendala, seperti pelayanan yang kurang maksimal dan fasilitas ruang tunggu yang terbatas. Kondisi ini menyebabkan kenyamanan pasien menurun, yang dapat berdampak pada kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Penelitian sebelumnya mendukung pentingnya kualitas pelayanan dan fasilitas dalam memengaruhi kepuasan pasien. Khoiri Najib (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p < 0,05$ ). Hal serupa juga diungkapkan oleh Multi Karani (2020), yang menyatakan bahwa sikap petugas yang ramah, perhatian terhadap keluhan pasien, serta edukasi yang memadai menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan pasien. Selain itu, Wulandari (2023) menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap, dengan kontribusi sebesar 51,3%.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan, waktu tunggu, dan kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan pasien *Medical check up* di Klinik Cakra Medika. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di klinik tersebut. Pembangunan kesehatan berperan krusial dalam meningkatkan produktivitas masyarakat. Di tingkat global, kesehatan yang optimal menjadi indikator kesejahteraan dan kemajuan suatu negara. Pencegahan penyakit dan peningkatan aksesibilitas layanan kesehatan adalah kunci untuk mencapai produktivitas yang maksimal. Namun, tantangan dalam pelayanan kesehatan, seperti waktu tunggu yang lama dan kualitas fasilitas, sering kali menghalangi pencapaian tujuan tersebut (Profil Kemenkes RI, 2023).

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif analitik dengan desain cross-sectional. Desain ini memungkinkan peneliti untuk mempelajari hubungan antara variabel independen, seperti kualitas pelayanan, waktu tunggu, dan kelengkapan fasilitas, dengan variabel dependen, yaitu kepuasan pasien, dalam satu waktu pengamatan (*point time approach*). Lokasi penelitian di Klinik Cakra Medika selama bulan Maret hingga April 2024. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Klinik Cakra Medika selama periode tersebut, dengan jumlah 1.742 orang. Sampel penelitian diambil menggunakan *teknik accidental sampling*, yang melibatkan pasien yang kebetulan hadir dan dianggap memenuhi kriteria inklusi. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan presisi 10% dan tingkat kepercayaan 90%, diperoleh ukuran sampel sebanyak 95 orang. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang mencakup variabel kualitas pelayanan, waktu tunggu, kelengkapan fasilitas, dan kepuasan pasien. Kuesioner ini dirancang berdasarkan teori dan penelitian relevan, kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan.

Analisis data meliputi analisis univariat untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi setiap variabel, dan analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square untuk menguji hubungan antar variabel. Uji Chi-Square dilakukan dengan taraf signifikansi 0,05, di mana nilai  $p < 0,05$  menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel independen dan dependen. Penelitian ini juga telah mendapatkan ethical clearance yang diterbitkan pada tanggal 10 September 2024, dengan nomor No.10590/Sket/Ka-Dept/RE/UIMA/IX/2024, disetujui oleh Ns. Agus Punama, S.Kep., M.K.M., M.Kep., Sp.Kep.MB.

## HASIL

Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi setiap variabel yang peneliti teliti, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien *medical check up* di Klinik Cakra Medika.

Tabel 1  
**Gambaran Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kepuasan Pasien Di Klinik Cakra Medika**

Karakteristik	n = 95	%
<b>Kualitas Pelayanan</b>		
Baik	60	63,2
Kurang Baik	35	36,8
<b>Fasilitas</b>		
Baik	69	72,6
Kurang Baik	26	27,4
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Puas	64	67,4
Tidak Puas	31	32,6

Sumber: Olahan data primer, 2024

Berdasarkan tabel 1, hasil penelitian, mayoritas responden menilai kualitas pelayanan dari total 95 responden di Klinik Cakra Medika berada pada kategori baik, dengan proporsi tertinggi sebanyak 60 responden (63,2%). Untuk variabel fasilitas, sebagian besar responden juga memberikan penilaian baik, dengan proporsi tertinggi mencapai 69 responden (72,6%). Selain itu, tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa 64 responden (67,4%) merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan di Klinik Cakra Medika. Meskipun hasil ini menunjukkan mayoritas responden merasa puas, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih banyak responden merasa puas dan memberikan penilaian positif.

Tabel 2  
**Analisis Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kepuasan Pasien Di Klinik Cakra Medika**

Karakteristik	Kepuasan Pasien				p-value	Nilai PR (95%CI)
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%		
<b>Kualitas Pelayanan</b>						
Baik	47	49,5	18	13,7	0,003	3,828 (1,551-9,450)
Kurang Baik	17	17,9	18	18,9		
<b>Fasilitas</b>						
Baik	61	83,6	8	16,4	0,001	4,517 (1,733 –
Kurang Baik	8	36,4	14	63,6		11,774)

Sumber: Olahan data primer, 2024

Berdasarkan Tabel 2, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Klinik Cakra Medika ( $p$ -value = 0,003). Pasien yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori "baik" memiliki peluang 3,83 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan pasien yang menilai kualitas pelayanan "kurang baik" (PR = 3,828; 95% CI: 1,551–9,450). Selain itu, fasilitas juga menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p$ -value = 0,001). Pasien yang menilai fasilitas dalam kategori "baik" memiliki peluang 4,52 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan pasien yang menilai fasilitas "kurang baik" (PR = 4,517; 95% CI: 1,733–11,774). Hasil ini menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan maupun fasilitas memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, dengan pengaruh yang lebih besar ditunjukkan oleh fasilitas. Oleh karena itu, meskipun sebagian besar pasien merasa puas, diperlukan peningkatan berkelanjutan pada kualitas pelayanan dan fasilitas, terutama untuk mengurangi jumlah pasien yang merasa tidak puas.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel satu dan tabel dua diatas Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien *medical check-up* di Klinik Cakra Medika dengan nilai  $p$ -value = 0,003 ( $p$ -value < 0,05). Pasien yang menerima pelayanan dengan kualitas baik memiliki peluang 3,8 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan pelayanan yang kurang baik (OR = 3,828). Temuan ini sejalan dengan penelitian Multi Karani (2020), yang menunjukkan bahwa sikap petugas yang ramah, perhatian terhadap keluhan pasien, dan pemberian edukasi yang memadai menjadi faktor utama dalam meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan teori Tjiptono (2019), kualitas pelayanan yang melampaui harapan pelanggan akan dipersepsikan sebagai ideal, sementara pelayanan yang di bawah harapan dianggap buruk. Peneliti berasumsi bahwa kualitas pelayanan yang baik ditunjukkan melalui profesionalisme petugas, respons cepat terhadap keluhan, serta perhatian dan kesungguhan dalam melayani pasien, yang menciptakan rasa nyaman dan aman sehingga meningkatkan kepuasan pasien.

Selain itu, penelitian ini juga menemukan hubungan signifikan antara fasilitas dan kepuasan pasien dengan nilai  $p$ -value = 0,001 ( $p$ -value < 0,05). Pasien yang menilai fasilitas sebagai baik memiliki peluang 4,5 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan pasien yang menilai fasilitas kurang baik (OR = 4,517). Penemuan ini selaras dengan penelitian Multi Karani (2020), yang menunjukkan bahwa fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman, sistem antrian yang mudah, dan ruang pemeriksaan yang terjaga privasinya memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan pasien. Teori Smith (2019) juga menekankan bahwa fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan, efisiensi pelayanan, dan kepuasan pasien. Tersedianya fasilitas yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman, petunjuk arah yang jelas, dan tempat parkir yang memadai, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi Klinik Cakra Medika untuk terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas agar mampu meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (63,2% baik) dan fasilitas

(72,6% baik) memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien *medical check-up* di Klinik Cakra Medika, dengan tingkat kepuasan pasien sebesar 67,4%. Analisis bivariat mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan ( $p = 0,003$ ) dan fasilitas ( $p = 0,001$ ) secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien. Kesimpulannya, terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Disarankan agar Klinik Cakra Medika meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan rutin untuk pegawai, survei berkala terkait kualitas layanan, dan penyediaan kontak saran atau survei berbasis QR. Selain itu, klinik perlu meningkatkan fasilitas dengan menyediakan ruang tunggu yang lebih nyaman, petunjuk arah yang jelas, serta menjaga kebersihan dan privasi ruangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Multi Karani. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kembaran 1. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 12(2), 55–65.
- Tjiptono, F. (2014). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Smith, J. (2019). Healthcare Facilities and Patient Satisfaction: An Analytical Perspective. *International Journal of Health Services*, 48(3), 213–229.
- Wulandari, D. (2023). Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pratama Kriopanting Kecamatan Payung. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 15(1), 112–120.
- Khoiri Najib. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 45–52.
- World Health Organization (WHO). (2021). *Patient Satisfaction Data from 25 Countries*. Geneva: WHO Publications.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2023*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Hidayat, A. (2017). *Metode Penelitian Kebidanan dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- CIOMS (Council for International Organizations of Medical Sciences). (2016). *International Ethical Guidelines for Health-Related Research Involving Humans*. Geneva: CIOMS.
- Profil Kemenkes RI. (2023). *Pembangunan Kesehatan di Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.