

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN UMUM BEROBAT DI PUSKESMAS AEK SONGSONGAN

Winda Sri Lestari <sup>1</sup>, Umaimah Zahroh Panjaitan <sup>2</sup>, Kalifah Fitria Lubis <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
Jl. Lap. Golf No. 120, Kab. Deli Serdang, Sumatera Utara 20353

Email: [windasri0601@gmail.com](mailto:windasri0601@gmail.com), [umaimahpanjaitan92@gmail.com](mailto:umaimahpanjaitan92@gmail.com), [fitrialubis21@gmail.com](mailto:fitrialubis21@gmail.com).

**Abstrak:** Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Selain kualitas pelayanan, hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat disampaikan dengan baik oleh pihak Puskesmas yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan. Penulisan artikel ini menggunakan metode literature review. Tinjauan pustaka dilakukan dengan membandingkan metode penelitian, metode pengolahan dan hasil yang diperoleh dari setiap artikel. Metode yang digunakan dalam Studi Literatur ini menggunakan strategi secara komprehensif, seperti pencarian artikel dalam database jurnal penelitian dan pencarian melalui internet. Fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan melakukan pelayanan yang lebih baik untuk menciptakan keunggulan. Solusi dari permasalahan tersebut seperti lebih membutuhkan komitmen dan kemauan untuk meningkatkan kembali fasilitas dan kualitas pelayanan. Lebih ditingkatkan kembali peralatan yang lengkap agar pasien lebih merasa puas. Lebih meningkatkan Sumber Daya Manusia kesehatan yang memiliki kemampuan manajemen yang mumpuni, sehingga tidak terkendala dalam menjabarkan fungsi-fungsi dengan visi dan misi Puskesmas Aek Songsongan. Adanya pengaruh secara parsial fasilitas dengan kepuasan pasien, adanya pengaruh kualitas pelayanan yang maksimal mampu meningkatkan kepuasan pasien Puskesmas Aek Songsongan, adanya pengaruh secara simultan antara fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pasien Umum

**Abstract:** *Quality health services are health services that can satisfy every user of health services in accordance with the average level of satisfaction of the population and whose implementation is in accordance with established standards and professional codes of ethics. In addition to the quality of service, another thing that is no less important so that services can be delivered properly by the Puskesmas is the existence of supporting facilities for health services. The writing of this article uses the literature review method. Literature review is done by comparing research methods, processing methods and the results obtained from each article. The method used in this Literature Study uses a comprehensive strategy, such as searching articles in research journal databases and searching through the internet. Facilities and service quality affect patient satisfaction and provide better services to create excellence. Solutions to these problems require more commitment and willingness to improve facilities and*

*service quality. More complete equipment is improved so that patients feel more satisfied. Further improving health Human Resources who have qualified management capabilities, so that they are not constrained in describing functions with the vision and mission of the Aek Songsongan Health Center. There is a partial influence of facilities with patient satisfaction, the influence of maximum service quality can increase patient satisfaction at Aek Songsongan Health Center, there is a simultaneous influence between facilities and service quality together on patient satisfaction.*

**Keywords: Service Quality, Facilities and General Patient Satisfaction**

## **PENDAHULUAN**

Dunia kesehatan sedang mengalami perkembangan yang sangat cepat dan memiliki prospek yang cukup bagus. Sehingga kondisi seperti ini membuat persaingan menjadi semakin kompetitif. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak dalam industri jasa kesehatan harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik konsumen melalui kualitas pelayanannya. Pelayanan kesehatan masyarakat umum di Puskesmas memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak Puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Selain kualitas pelayanan, hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat disampaikan dengan baik oleh pihak Puskesmas yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan. Keberadaan fasilitas seperti peralatan medis yang lengkap, ruang tunggu yang nyaman, area parkir yang memadai dan tersedianya kotak saran tempat pasien memberikan masukan serta informasi yang membantu pihak Puskesmas dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan dan menjadi kebutuhan konsumen. Konsumen akan lebih mudah menyampaikan hal yang menjadi Kepuasan konsumen merupakan syarat yang harus di penuhi perusahaan agar mampu sukses menciptakan dan mempertahankan konsumen. Apabila konsumen merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa yang sama. Konsumen yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa kepada orang lain. Namun apabila pelanggan tidak merasa puas maka sangat mungkin pasien akan pindah ke penyedia layanan kesehatan lain. Selain itu konsumen juga mungkin akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain yang justru dapat menimbulkan citra buruk di mata konsumen. Di Aek Songsongan terdapat satu Puskesmas dan beberapa Klinik Swasta antara lain, Klinik dr. Tobing dan Klinik dr. Chandra. Dari pengamatan penulis masih banyak masyarakat yang memilih berobat di Puskesmas dibandingkan Klinik yang ada.

Puskesmas merupakan sarana yang mudah dijangkau oleh semua lapisan masyarakat dan Puskesmas diharuskan bertanggungjawab pada penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan harus menjaga kepercayaan untuk meningkatkan kepuasan agar pasien meningkat. Fasilitas merupakan sesuatu yang sengaja yang disediakan oleh Puskesmas Kademangan yang dipakai dan dinikmati oleh pasien yang mempunyai tujuan untuk memberikan kenyamanan dan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas sifatnya yang mempermudah pasien untuk melakukan aktivitas-aktivitasnya. Fasilitas mempunyai keberadaan penunjang pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu pilihan yang akan mempengaruhi kepuasan pasien yang akan berobat di Puskesmas. Kualitas pelayanan yang akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi para pasiennya.

## **METODE**

Penulisan artikel ini menggunakan metode literature review pada artikel penelitian yang terdapat di database Google Scholar dan Science Direct dengan menggunakan kata kunci Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pasien Umum. Tinjauan pustaka dilakukan dengan membandingkan metode penelitian, metode pengolahan dan hasil yang diperoleh dari setiap artikel. Metode yang digunakan dalam Studi Literatur ini menggunakan strategi secara komprehensif, seperti pencarian artikel dalam database jurnal penelitian dan pencarian melalui internet. Penelitian ini berasal dari 3 penelitian terdahulu yang membahas tentang dengan cara mencari jurnal terdahulu di database yaitu PubMed, Science Direct dan Google Scholar. Studi Literatur yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Umum Berobat Di Puskesmas Aek Songsongan” Ekstraksi data penelitian dibuat dari hasil masing-masing Jurnal penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian diatas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Umum Berobat di Puskesmas Aek Songsongan, yaitu semakin baik fasilitas yang diberikan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang ingin berobat umum di puskesmas Aek Songsongan. Fasilitas merupakan pendukung kenyamanan untuk memudahkan memberikan kepuasan pasien yang diberikan pada Puskesmas Aek Songsongan. Masih ada beberapa peralatan dan perlengkapan yang masih belum dimiliki oleh Puskesmas Aek Songsongan. Agar menunjang kepuasan dan kepercayaan untuk pasien umum berobat, Puskesmas memerlukan adanya upaya peningkatan kembali fasilitas-fasilitas yang masih kurang agar pasien mempunyai rasa nyaman untuk tetap berobat umum di Puskesmas Aek Songsongan. Kualitas Pelayanan secara parsial menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Aek Songsongan Sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang ingin berobat umum di Puskesmas Aek Songsongan. Hal ini juga sesuai dengan teori-teori yang sudah diterapkan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan pasien berobat umum di Puskesmas Aek Songsongan. Maka dalam penelitian ini yang dapat dijelaskan " fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien umum berobat mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien ". Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu Steffi Mongkaren (2013) dengan judul “ Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado “ dan Mochammad Toriq (2014) dengan judul “ Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo“ sama-sama menyatakan variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan melakukan pelayanan yang lebih baik untuk menciptakan keunggulan. Solusi dari permasalahan tersebut seperti lebih membutuhkan komitmen dan kemauan untuk meningkatkan kembali fasilitas dan kualitas pelayanan. Lebih ditingkatkan kembali peralatan yang lengkap agar pasien lebih merasa puas. Lebih meningkatkan Sumber Daya Manusia

kesehatan yang memiliki kemampuan manajemen yang mumpuni, sehingga tidak terkendala dalam menjabarkan fungsi-fungsi dengan visi dan misi Puskesmas Aek Songsongan. Lebih meningkatkan kembali dalam menjaga kebersihan Puskesmas Aek Songsongan. karyawan datang dengan tepat waktu dalam melakukan pelayanan para pasiennya. Menjalinkan komunikasi yang baik antara karyawan Puskesmas Aek Songsongan dengan pasien sehingga dapat memperlancar proses berobat.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Umum Berobat di Puskesmas Aek Songsongan Kecamatan Aek Songsongan Kabupaten Asahan diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Adanya pengaruh secara parsial fasilitas dengan kepuasan pasien. Sehingga, semakin baik fasilitas yang diberikan Puskesmas Aek Songsongan kepada pasien akan mengakibatkan besar pula pengaruhnya dalam menunjang kepercayaan kepada pasien untuk tetap berobat umum di Puskesmas Aek Songsongan. Dengan begitu juga diperlukan adanya upaya peningkatan fasilitas yang lebih banyak lagi untuk dapat menumbuhkan kepuasan bagi pasien.
2. Adanya pengaruh kualitas pelayanan yang maksimal mampu meningkatkan kepuasan pasien Puskesmas Aek Songsongan. Sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien akan semakin besar pula pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.
3. Memaksimalkan lagi kualitas pelayanan yang masih dikeluhkan oleh pasien agar dapat lebih baik lagi untuk menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan bagi pasien yang berobat umum di Puskesmas Aek Songsongan.
4. Adanya pengaruh secara simultan antara fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien. Sehingga semakin baik fasilitas dan kualitas pelayanan akan berdampak semakin besar pula pengaruhnya dalam kepuasan pasien.

## **SARAN**

1. Pengelolaan Puskesmas Aek Songsongan harus lebih ditingkatkan lagi melalui peningkatan kualitas pelayanan yang lebih cepat dan tanggap.
2. Fasilitas yang ada agar lebih ditingkatkan lagi supaya pasien merasa nyaman dan aman serta terlindungi berobat di Puskesmas Aek Songsongan.
2. Untuk meningkatkan Kepuasan Pasien Berobat perlu digiatkan lagi kotak saran yang ada untuk dapat memberikan informasi bagi tenaga medis dan medis di Puskesmas Aek Songsongan tentang keinginan dan kebutuhan pasien.
3. Untuk penggunaan mobil ambulan perlu perhatian dari Pemerintah Daerah/Pihak Kabupaten menginstruksikan kepada Kepala Puskesmas agar mobil tersebut dapat dengan mudah digunakan masyarakat dan bukan merupakan mobil dinas pribadi Kepala Puskesmas.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Agung, S. (2006). *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung: Alfabeta.

- Alma, B. (2009). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Candra, T. d. (2005 ). *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Daryanto. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Sari Kuliah Satu Nusa.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryanto, E. (2013). *Studi tentang Kualitas Layanan, Kualitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado*. Manado: Program Studi Pascasarjana, Magister Universitas Sam Ratulangi.
- Irawan, H. (2008). *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Elex.
- Keller, K. d. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Keller, K. d. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: PT. Index.
- Layaalin, Y. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Marpaung, H. (2018). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN UMUM BEROBAT DI PUSKESMAS AEK SONGSONGAN .* Kisaran.
- Mongkaren, S. (2013). *Studi tentang Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Oka, A. Y. (2002). *Pengantar Ilmu Ekonomi*. Bandung: Penerbit Angkasa.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, P. (2005). *Pemasaran Jasa Edisi 1* . Yogyakarta: Penerbit Banyumas.
- Toriq, M. (2014). *Studi tentang Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo*. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) .
- Umar, H. (2008). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. PT. Index.