

## Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Klinik Pratama Mulia Medika

### *Analysis of Service Quality and Facilities on Patient Satisfaction at Pratama Mulia Medika Clinic*

Mutiara Nurul Fajriah<sup>1</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia

Narahubung: Nama Mutiara Nurul Fajriah<sup>1</sup>, email: [mutiara11211066@digitechuniversity.ac.id](mailto:mutiara11211066@digitechuniversity.ac.id)

#### Info Artikel

Riwayat Artikel:  
Diajukan: 30/07/2025  
Diterima: 30/07/2025  
Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:  
Kualitas Pelayanan, Fasilitas,  
Kepuasan Pasien

Keywords:  
Service Quality, Facilities, Patient  
Satisfaction.

This work is licensed under a  
[Creative Commons Attribution 4.0  
International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

e – ISSN: 2656-6362  
p – ISSN: 2614-6681

#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Mulia Medika. Isu ini menjadi penting karena kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pelayanan kesehatan, yang sangat dipengaruhi oleh mutu layanan dan sarana pendukung yang tersedia. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada tiga orang pasien sebagai informan utama serta penyebaran kuesioner kepada 30 responden sebagai data pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik berkontribusi besar terhadap persepsi positif pasien. Selain itu, kondisi fasilitas yang meliputi kebersihan, kenyamanan, kelengkapan alat medis, serta keberadaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu juga memperkuat pengalaman pasien selama berada di klinik. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan yang prima dan fasilitas yang memadai merupakan kombinasi penting dalam membentuk kepuasan pasien. Penelitian ini berkontribusi dalam memperkuat pemahaman mengenai kualitas layanan kesehatan berbasis pengalaman pasien dan menjadi rujukan dalam pengambilan kebijakan pengelolaan fasilitas pelayanan primer.

#### ABSTRACT

*This study aims to analyze the influence of service quality and facilities on patient satisfaction at Pratama Mulia Medika Clinic. This issue is crucial because patient satisfaction is a key indicator of the success of healthcare services, which is greatly affected by the quality of service and the available supporting facilities. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through in-depth interviews with three patients as key informants, supported by questionnaires distributed to 30 respondents. The findings reveal that the five dimensions of service quality—reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles—significantly contribute to positive patient perceptions. Furthermore, facility conditions, including cleanliness, comfort, availability of medical equipment, and supporting infrastructure such as waiting rooms, also enhance patients' overall experience at the clinic. These results emphasize that excellent service quality combined with adequate facilities is a vital factor in fostering patient satisfaction. This study contributes to a deeper understanding of patient-centered healthcare quality and serves as a reference for policy-making and effective management of primary healthcare facilities.*

## 1. Pendahuluan

Saat ini, kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka sebagai pasien terus meningkat. Kondisi ini mendorong penyedia layanan kesehatan untuk tidak hanya mengedepankan aspek medis, tetapi juga memperhatikan seluruh pengalaman pasien mulai dari proses pendaftaran hingga penanganan pasca-perawatan. Kualitas pelayanan kesehatan kini menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan (Tjiptono, 2014). Pelayanan yang berkualitas mampu meningkatkan kepuasan pasien dan berkontribusi terhadap proses pemulihan yang lebih cepat serta citra institusi yang lebih positif.

Kualitas pelayanan yang baik mencakup berbagai aspek, seperti ketepatan waktu, empati tenaga medis, kejelasan informasi, dan profesionalisme dalam menangani pasien. Menurut Kotler dan Keller (2016), elemen-elemen tersebut merupakan komponen penting yang secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, khususnya dalam layanan kesehatan. Di sisi lain, pelayanan yang tidak memadai dapat menimbulkan keluhan, menurunkan jumlah kunjungan pasien, bahkan mengarah pada risiko hukum.

Selain aspek pelayanan, fasilitas klinik juga berperan krusial dalam membentuk persepsi pasien. Aksesibilitas fasilitas, teknologi yang digunakan, dan lingkungan fisik klinik turut memberikan kesan terhadap kualitas pelayanan. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menyebutkan bahwa elemen fisik seperti kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan alat medis, dan keteraturan prosedur memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas layanan. Hal ini juga diperkuat oleh Tjiptono (2014), yang menyatakan bahwa fasilitas yang baik dapat menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan meningkatkan efisiensi pelayanan oleh tenaga medis.

Kepuasan pasien sendiri merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan layanan kesehatan. Menurut Alrubaiee dan Alkaa'ida (2011), kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi pelayanan seperti keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Sementara itu, Mohammadi et al. (2020) menambahkan bahwa komunikasi interpersonal dan fasilitas fisik berperan penting dalam membentuk pengalaman menyeluruh pasien. Oleh karena itu, untuk menciptakan pelayanan yang bermutu, penting bagi setiap klinik untuk menjaga keseimbangan antara pelayanan dan fasilitas yang disediakan.

Klinik Pratama Mulia Medika merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang cukup dikenal di wilayah Kabupaten Bandung Barat. Berdiri sejak April 2021, klinik ini mengalami perkembangan signifikan, baik dari segi pelayanan, sistem kerja, maupun legalitas institusi. Pada Oktober 2023, klinik ini resmi berganti nama dan berada di bawah naungan PT Mulia Medika Grup. Pada Januari 2024, Klinik Pratama Mulia Medika berhasil meraih predikat Akreditasi Paripurna dari Komite Mutu Kesehatan Primer (KMKP), yang menjadi bukti bahwa klinik ini berkomitmen memberikan layanan kesehatan yang berkualitas dan profesional.

Berdasarkan observasi awal, klinik ini memiliki jumlah pasien yang cukup tinggi setiap harinya. Banyak pasien yang datang karena reputasi tenaga medis yang ramah dan kompeten, serta fasilitas klinik yang terpantau bersih, nyaman, dan memadai. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi pertimbangan utama masyarakat dalam memilih layanan kesehatan.

Dengan mempertimbangkan pentingnya kedua aspek tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia di Klinik Pratama Mulia Medika memengaruhi kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah: 1). Untuk menganalisis kualitas pelayanan di Klinik Pratama Mulia Medika; 2). Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien di Klinik Mulia Medika; 3). Mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Mulia Medika.

## 2. Kajian Teori

Kepuasan pasien merupakan evaluasi subjektif yang dilakukan oleh pasien terhadap layanan kesehatan yang mereka terima, baik dalam bentuk perawatan medis, interaksi dengan tenaga kesehatan, maupun fasilitas yang disediakan oleh institusi pelayanan kesehatan. Oliver (1997) mendefinisikan kepuasan sebagai hasil penilaian pasien terhadap pengalaman pelayanan yang mereka alami, yang dapat menghasilkan perasaan puas atau tidak puas. Sementara itu, Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa kepuasan timbul ketika persepsi terhadap layanan yang diterima setara atau melebihi ekspektasi awal. Kepuasan ini penting karena akan memengaruhi keputusan pasien untuk kembali berobat, loyalitas terhadap fasilitas layanan kesehatan, serta potensi merekomendasikan layanan kepada orang lain.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan medis, sikap dan keterampilan tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas, serta keterjangkauan biaya layanan (Zeithaml & Bitner, 2003). Berdasarkan berbagai literatur, indikator kepuasan pasien dapat mencakup kualitas pelayanan, fasilitas dan infrastruktur, proses pelayanan, interaksi dengan tenaga medis, biaya layanan, serta hasil pengobatan. Kualitas pelayanan meliputi keandalan dalam pelayanan, responsivitas petugas, jaminan profesionalitas, empati, dan bukti fisik. Fasilitas dan infrastruktur mencakup kebersihan dan kenyamanan ruangan serta ketersediaan alat medis. Proses pelayanan dilihat dari efisiensi waktu tunggu dan kemudahan proses administrasi. Interaksi dengan tenaga medis juga turut menentukan, termasuk dalam hal komunikasi, kepercayaan, dan empati. Biaya layanan yang terjangkau dan transparan, serta hasil pengobatan yang efektif, akan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan layanan yang dirasakan oleh pasien

berdasarkan harapan mereka terhadap layanan tersebut. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) memperkenalkan model SERVQUAL yang menjelaskan lima dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu tangibles (penampilan fisik fasilitas dan tenaga kesehatan), reliability (keandalan pelayanan), responsiveness (daya tanggap staf), assurance (jaminan kompetensi dan sopan santun), dan empathy (kemampuan memberikan perhatian secara personal kepada pasien). Kelima dimensi ini digunakan secara luas dalam mengukur persepsi dan ekspektasi pasien terhadap layanan yang mereka terima.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas pelayanan mencakup keseluruhan pengalaman pasien, mulai dari prosedur administrasi hingga proses medis dan interaksi interpersonal. Grönroos (2000) menambahkan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari kualitas teknis, yaitu hasil dari layanan medis, dan kualitas fungsional, yaitu bagaimana layanan tersebut disampaikan. Fasilitas kesehatan, sebagai bagian dari dimensi tangibles, memainkan peran penting dalam persepsi kualitas pelayanan. Parasuraman et al. (1988) menyatakan bahwa kenyamanan, kebersihan, dan kelengkapan peralatan akan menciptakan kesan positif pertama terhadap layanan.

Selain itu, kemudahan akses dan sistem pelayanan yang efisien juga menjadi indikator penting dalam menilai kualitas fasilitas kesehatan. Berry et al. (1988) menekankan pentingnya sistem antrean yang tertib dan proses layanan yang efisien, sedangkan Bateson dan Hoffman (2011) menyoroti peran lingkungan fisik dalam membentuk pengalaman pasien selama berada di fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh kompetensi tenaga medis, tetapi juga oleh manajemen fasilitas dan sistem pelayanan secara keseluruhan.

### 3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pola induktif yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas di Klinik Pratama Mulia Medika dari sudut pandang pasien. Unit analisis dalam penelitian ini adalah pasien-pasien yang pernah menggunakan layanan di klinik tersebut.

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer, yang diperoleh langsung dari partisipan melalui teknik wawancara dan kuesioner terbuka, serta data sekunder yang didapatkan melalui dokumentasi pendukung dari klinik. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan kriteria tertentu, seperti pernah berobat lebih dari satu kali dan bersedia memberikan informasi secara terbuka.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur kepada beberapa pasien, dengan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan indikator kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas. Selain itu, kuesioner terbuka digunakan sebagai instrumen pendukung untuk memperoleh pandangan tambahan secara tertulis dari pasien lainnya. Proses wawancara dilakukan secara langsung dan dicatat menggunakan alat bantu perekam dan catatan lapangan.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan proses analisis yang mencakup tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Seluruh proses analisis dilakukan secara simultan dengan pengumpulan data untuk mendapatkan hasil yang mendalam dan kontekstual. Validasi data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber dan metode, guna memastikan keabsahan informasi yang dikumpulkan.

### 4. Hasil Dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Mulia Medika. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap tiga orang pasien yang telah beberapa kali melakukan kunjungan ke klinik, serta penyebaran kuesioner kepada 30 responden untuk memperoleh data yang lebih luas dan terukur.

Dari hasil wawancara, sebagian besar informan menyatakan puas terhadap pelayanan klinik. Mereka menganggap bahwa petugas medis bekerja dengan cepat dan sigap dalam menangani pasien. Proses pendaftaran berjalan lancar, tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama, dan suasana pelayanan terasa ramah. Informan juga merasa bahwa tenaga medis, khususnya dokter, memberikan penjelasan yang mudah dipahami mengenai kondisi kesehatan mereka, sehingga menumbuhkan rasa percaya dan aman selama berobat.

Temuan dari kuesioner mendukung pernyataan tersebut. Sebanyak 69 % responden menyatakan setuju dan 17 % sangat setuju bahwa pelayanan klinik sesuai dengan harapan mereka. Dalam hal ketanggapan petugas, 67 % menyatakan setuju dan 23 % sangat setuju bahwa petugas cepat merespons kebutuhan pasien. Sementara itu, untuk aspek jaminan, 83 % menyatakan setuju dan 14 % sangat setuju bahwa mereka merasa aman dan percaya terhadap kompetensi tenaga medis di klinik.

Terkait fasilitas, seluruh informan sepakat bahwa kondisi lingkungan klinik bersih, ruang tunggu tertata rapi, dan peralatan medis terlihat lengkap serta layak pakai. Fasilitas tambahan seperti toilet dan area parkir juga menunjang kenyamanan selama berada di klinik. Hal ini dikuatkan oleh data kuesioner, di mana 52 % responden menyatakan setuju dan 48 % sangat setuju bahwa kebersihan klinik terjaga dengan baik. Persepsi terhadap kenyamanan fasilitas juga tinggi, ditunjukkan dengan tingginya persentase responden yang menilai ruang pelayanan nyaman dan peralatan medis memadai.

Kepuasan terhadap pelayanan non-medis seperti bagian administrasi, pendaftaran dan lainnya dinilai positif. Sebanyak 86 % responden menyatakan setuju dan 14 % sangat setuju bahwa proses administratif berjalan lancar dan tidak menyulitkan pasien. Secara keseluruhan, 62 % responden menyatakan setuju dan 38 % sangat setuju bahwa mereka puas dengan layanan di Klinik Pratama Mulia Medika dan bersedia merekomendasikannya kepada orang lain.

Hasil temuan ini sejalan dengan konsep SERVQUAL yang menekankan lima dimensi dalam menilai kualitas layanan: keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Selain itu, pendapat Kotler juga memperkuat bahwa kenyamanan dan kebersihan fasilitas termasuk dalam faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa kombinasi antara pelayanan yang berkualitas dan fasilitas yang memadai telah memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Mulia Medika.

## 5. Penutup

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Mulia Medika. Berdasarkan hasil pengolahan data dari wawancara dan penyebaran kuesioner, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik tersebut sudah cukup baik. Pasien merasa dilayani dengan ramah, mendapat penjelasan medis yang jelas, serta merasakan perhatian dari tenaga kesehatan. Meski demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti manajemen antrean pada jam sibuk dan kecepatan pelayanan secara menyeluruh.

Dari sisi fasilitas, sebagian besar pasien merasa puas terhadap kondisi fisik klinik, termasuk kebersihan ruang tunggu, ketersediaan obat, dan kenyamanan ruang pemeriksaan. Namun, ditemukan beberapa catatan kecil seperti kurangnya ventilasi di ruang tunggu dan keterbatasan jumlah tempat duduk. Secara umum, fasilitas yang tersedia dinilai cukup mendukung proses pelayanan kesehatan, meskipun masih terdapat ruang untuk pembenahan lebih lanjut.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Semakin tinggi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Hal ini memperkuat temuan bahwa pelayanan yang cepat, ramah, informatif, dan profesional menjadi kunci dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien serta meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali menggunakan layanan klinik di masa mendatang.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan. Klinik Pratama Mulia Medika disarankan untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan terhadap aspek pelayanan dan fasilitas yang langsung dirasakan oleh pasien. Fokus pada peningkatan kecepatan layanan, kenyamanan ruang tunggu, serta komunikasi yang lebih transparan dan edukatif kepada pasien dapat menjadi strategi penting untuk meningkatkan loyalitas pasien. Investasi pada peralatan medis terbaru dan pembenahan fisik ruang layanan juga berpotensi meningkatkan citra dan kepercayaan masyarakat terhadap klinik.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar studi sejenis dilakukan di beberapa fasilitas kesehatan dengan skala yang lebih luas, agar diperoleh gambaran yang lebih general dan akurat mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Penelitian mendatang juga dapat mempertimbangkan variabel tambahan seperti tarif layanan, loyalitas pasien, atau reputasi klinik guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif. Penggunaan metode campuran (mixed method) juga dapat dipertimbangkan untuk menggali lebih dalam dimensi subjektif pengalaman pasien yang tidak terjangkau melalui instrumen kuesioner semata.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi secara akademik, tetapi juga secara praktis, khususnya bagi pihak pengelola Klinik Pratama Mulia Medika maupun klinik lainnya yang berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan demi tercapainya kepuasan dan kepercayaan pasien secara berkelanjutan.

## 6. Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, arahan, serta kontribusi selama proses pelaksanaan riset ilmiah ini. Penghargaan juga disampaikan kepada institusi, narasumber, serta responden yang telah meluangkan waktu dan memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Dukungan yang diberikan sangat berarti dalam menyelesaikan karya ilmiah ini secara optimal.

## 7. Referensi

- Alrubaiee, L., & Alkaa'ida, F. (2011). The mediating effect of patient satisfaction in the patients' perceptions of healthcare quality-patient trust relationship. *International Journal of Marketing Studies*, 3(1), 103-127. <https://doi.org/10.5539/ijms.v3n1p103>
- Creswell, J. W. (2016). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management* (14th ed.). Pearson Education.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen pemasaran* (Edisi ke-15, Benyamin Molan, Trans.). Erlangga.
- Lexy, J. M. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif* (Revisi). Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Mohammadi, A., Gholami, M., & Sajjadi, M. (2020). The impact of service quality on patient satisfaction in private hospitals: A case study in Iran. *Journal of Patient Safety & Quality Improvement*, 8(2), 67–72.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi 21). Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Strategi pemasaran* (Edisi ke-3). Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, quality & satisfaction*. Andi.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (3rd ed.). McGraw-Hill.