



Pengaruh Kualitas dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Laurusum Dental Care Jakarta Utara

INFO PENULIS

Selviana Lende
Universitas Mitra Bangsa
Anaselvilende@yahoo.com

Eddy Hermawan Hasudungan Panjaitan
Universitas Mitra Bangsa
Eddypanjaitan997@gmail.com

Bambang Nurakhim
Universitas Mitra Bangsa
Bambangnur1967@gmail.com

INFO ARTIKEL

ISSN: 2963-8933
Vol. 6, No. 1, April 2026
<http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajpp>

© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi

Lende, S., Panjaitan, E. H. H., & Nurakhim, B. (2026). Pengaruh Kualitas dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Laurusum Dental Care Jakarta Utara. *Arus Jurnal Psikologi dan Pendidikan*, 6 (1), 381-389.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik LDC-Laurusum Dental Care. Latar belakang penelitian didasarkan pada adanya keluhan pasien mengenai waktu tunggu, kenyamanan ruang tunggu, serta keterbatasan alat medis yang menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan pengalaman layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan melibatkan 35 pasien rawat jalan sebagai responden serta dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, uji t, dan uji F. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner menggunakan skala Likert 1-5 yang mengukur variabel kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan, dan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Sebaliknya, fasilitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan, sehingga menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan pasien. Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dibuktikan dengan nilai F-hitung yang lebih besar dari F-tabel dan tingkat signifikansi $<0,05$. Nilai R Square sebesar 0,379 menunjukkan bahwa kedua variabel menjelaskan 37,9% variabilitas kepuasan pasien. Penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan fasilitas fisik dan sarana pendukung sebagai strategi utama dalam meningkatkan kepuasan pasien di Klinik LDC-Laurusum Dental Care.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Layanan Kesehatan

Abstract

Aims to analyze the effect of service quality and service facilities on patient satisfaction at LDC–Laurusum Dental Care Clinic. The background of this study is based on patient complaints regarding waiting time, the comfort of the waiting room, and limited medical equipment, which indicate a gap between expected and perceived services. This research employs a quantitative approach with a survey method involving 35 outpatient patients as respondents and is analyzed using validity tests, reliability tests, multiple linear regression, t-test, and F-test. Data were collected through a questionnaire using a Likert scale of 1–5, measuring variables of service quality, service facilities, and patient satisfaction. The results show that partially, service quality has a positive but not significant effect on patient satisfaction. Conversely, service facilities have a positive and significant effect, making them the dominant factor influencing patient satisfaction. Simultaneously, service quality and service facilities have a significant effect on patient satisfaction, as evidenced by the F-value exceeding the F-table and a significance level <0.05 . The R Square value of 0.379 indicates that both variables explain 37.9% of the variation in patient satisfaction. This study emphasizes the importance of improving physical facilities and supporting infrastructure as the main strategy to enhance patient satisfaction at LDC–Laurusum Dental Care Clinic.

Keywords: Service Quality, Service Facilities, Patient Satisfaction, Health Services.

A. Pendahuluan

Perkembangan industri pelayanan kesehatan di Indonesia menunjukkan dinamika yang semakin kompetitif, khususnya pada sektor klinik swasta. Peningkatan jumlah penyedia layanan kesehatan menuntut setiap institusi untuk mampu mempertahankan eksistensi dan daya saingnya melalui peningkatan mutu layanan. Dalam konteks manajemen pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi indikator strategis yang mencerminkan keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa. Kepuasan pasien tidak hanya berpengaruh terhadap loyalitas, tetapi juga terhadap citra institusi serta keberlanjutan operasional jangka panjang.

Secara konseptual, kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi subjektif yang muncul dari perbandingan antara harapan sebelum menerima layanan dengan persepsi setelah menerima layanan. Apabila kinerja layanan melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas; sebaliknya, apabila layanan yang diterima berada di bawah harapan, maka akan timbul ketidakpuasan. Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien memiliki dimensi yang lebih kompleks dibandingkan sektor jasa lainnya karena menyangkut aspek keselamatan, kepercayaan, serta kondisi emosional pasien.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam menilai sejauh mana penyedia layanan mampu memberikan pelayanan yang profesional, cepat, akurat, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Dalam konteks klinik gigi, kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan keterampilan medis dokter, tetapi juga mencakup komunikasi yang efektif, ketepatan waktu pelayanan, serta sikap ramah dan empatik kepada pasien.

Dimensi *tangibles* mencerminkan kondisi fisik fasilitas, kelengkapan peralatan, dan penampilan tenaga kesehatan. *Reliability* berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten sesuai janji. *Responsiveness* menunjukkan kesediaan tenaga kesehatan dalam membantu pasien secara cepat dan tanggap. *Assurance* berkaitan dengan kompetensi dan rasa aman yang diberikan kepada pasien. Sementara itu, *empathy* menggambarkan perhatian personal dan pemahaman terhadap kebutuhan unik setiap pasien. Kelima dimensi ini saling berkaitan dan secara bersama-sama membentuk persepsi kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Selain kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan juga memiliki peran yang signifikan dalam membentuk kepuasan pasien. Fasilitas pelayanan merupakan sarana dan prasarana fisik yang mendukung proses pemberian layanan kesehatan. Dalam praktiknya, pasien tidak hanya menilai hasil akhir tindakan medis, tetapi juga menilai kenyamanan ruang tunggu, kebersihan

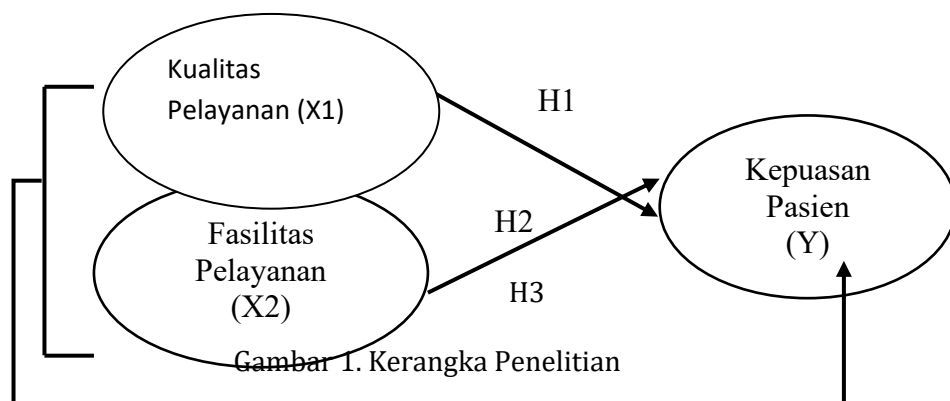
lingkungan, ketersediaan alat medis yang modern, serta sistem administrasi yang efisien. Fasilitas yang memadai mencerminkan profesionalisme dan kesiapan institusi dalam memberikan layanan yang optimal.

Klinik LDC–Laurusum Dental Care Jakarta Utara merupakan salah satu klinik gigi swasta yang beroperasi dalam lingkungan persaingan yang cukup tinggi. Sebagai penyedia layanan kesehatan gigi, klinik ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas serta didukung oleh fasilitas yang memadai. Berdasarkan pengamatan awal, masih terdapat beberapa aspek yang perlu dievaluasi, seperti waktu tunggu pasien, kenyamanan ruang pelayanan, serta persepsi pasien terhadap kecepatan dan keramahan tenaga kesehatan. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya penelitian untuk menganalisis secara empiris faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

Penelitian sebelumnya banyak dilakukan pada rumah sakit atau institusi kesehatan berskala besar, sementara penelitian pada klinik gigi swasta berskala menengah masih relatif terbatas. Padahal, klinik gigi memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda, terutama dalam intensitas interaksi langsung antara pasien dan tenaga kesehatan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kontribusi penting dalam memperkaya literatur manajemen pelayanan kesehatan, khususnya pada konteks klinik gigi swasta di Indonesia.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien; (2) menganalisis pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien; dan (3) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pasien pada Klinik LDC–Laurusum Dental Care Jakarta Utara.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian manajemen pelayanan kesehatan serta memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola klinik dalam merumuskan strategi peningkatan mutu layanan yang berkelanjutan.



B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori (explanatory research). Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan kausal antara variabel independen dan variabel dependen melalui analisis statistik. Desain eksplanatori digunakan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien secara empiris berdasarkan data yang diperoleh dari responden.

Penelitian dilaksanakan di Klinik LDC–Laurusum Dental Care Jakarta Utara. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa klinik tersebut merupakan salah satu penyedia layanan kesehatan gigi swasta yang memiliki tingkat kunjungan pasien yang cukup stabil dan berada dalam lingkungan persaingan layanan kesehatan yang kompetitif. Kondisi ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran yang relevan mengenai kepuasan pasien dalam konteks pelayanan klinik gigi swasta.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung dan mendapatkan pelayanan di Klinik LDC–Laurusum Dental Care pada periode penelitian. Mengingat jumlah populasi yang relatif terbatas, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampling jenuh (total sampling), yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 35 pasien. Penggunaan sampling

jenuh bertujuan untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan tanpa adanya bias pemilihan sampel.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang telah menerima pelayanan di klinik. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen internal klinik, literatur ilmiah, serta referensi yang relevan dengan topik penelitian.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian. Variabel independen pertama adalah kualitas pelayanan (X1), yang diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Setiap dimensi dijabarkan ke dalam beberapa butir pernyataan yang mencerminkan kondisi pelayanan di klinik. Variabel independen kedua adalah fasilitas pelayanan (X2), yang diukur melalui indikator kelengkapan alat medis, kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang tunggu, serta sistem administrasi dan sarana pendukung lainnya. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien (Y), yang diukur berdasarkan tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Pengukuran setiap indikator menggunakan skala Likert lima poin, dengan rentang skor 1 sampai 5, di mana skor 1 menunjukkan sangat tidak setuju dan skor 5 menunjukkan sangat setuju. Skala Likert digunakan karena mampu mengukur sikap, persepsi, dan penilaian responden secara kuantitatif terhadap pernyataan yang diajukan.

Sebelum dilakukan analisis data, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *Product Moment Pearson*, di mana item dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi (r hitung) lebih besar dari r tabel pada tingkat signifikansi 5%. Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi internal instrumen penelitian dengan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahap pertama adalah analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi jawaban terhadap masing-masing variabel penelitian. Tahap kedua adalah uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal. Uji multikolinearitas dilakukan untuk memastikan tidak terdapat korelasi yang tinggi antarvariabel independen. Sedangkan uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians residual dalam model regresi.

Setelah seluruh asumsi klasik terpenuhi, dilakukan analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

di mana Y adalah kepuasan pasien, a adalah konstanta, b_1 dan b_2 adalah koefisien regresi masing-masing variabel independen, X_1 adalah kualitas pelayanan, X_2 adalah fasilitas pelayanan, dan e adalah error term.

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t dan uji F pada tingkat signifikansi 5%. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Variabel independen dinyatakan berpengaruh signifikan apabila nilai signifikansi (p-value) lebih kecil dari 0,05. Sementara itu, uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

Selain itu, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan dalam menjelaskan variasi kepuasan pasien. Nilai R^2 yang semakin mendekati 1 menunjukkan bahwa model regresi memiliki kemampuan yang semakin baik dalam menjelaskan variabel dependen.

Dengan pendekatan metodologis tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan temuan empiris yang valid, reliabel, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, sehingga dapat memberikan kontribusi baik secara teoretis maupun praktis dalam pengembangan manajemen pelayanan kesehatan, khususnya pada klinik gigi swasta.

C. Hasil dan Pembahasan

Hasil

Penelitian ini dilaksanakan di Klinik LDC–Laurusum Dental Care Jakarta Utara dengan melibatkan 35 responden pasien. Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh persamaan $Y = 6,389 + 0,212X_1 + 0,445X_2$. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien ($\text{Sig} = 0,089 > 0,05$). Sementara itu, fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($\text{Sig} = 0,017 < 0,05$). Hasil uji simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($\text{Sig} = 0,001 < 0,05$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,379 menunjukkan bahwa 37,9% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian

Tabel 5.9

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan(X1)

Butir Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0,694	0,3338	Valid
X1.2	0,812	0,3338	Valid
X1.3	0,771	0,3338	Valid
X1.4	0,597	0,3338	Valid
X1.5	0,721	0,3338	Valid
X1.6	0,759	0,3338	Valid

Sumber : *Data Primer yang Diolah, 2025*

bahwa seluruh butir pernyataan mengenai variabel fasilitas pelayanan dapat dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan bahwa r hitung $>$ r tabel (0,3338) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan mengenai kualitas pasien dapat diandalkan dan layak diajukan untuk penelitian.

Tabel 5.10

Uji Validitas Fasilitas Pelayanan (X2)

Butir	R hitung	R tabel	Keterangan
X2.1	0,679	0,3338	Valid
X2.2	0,542	0,3338	Valid
X2.3	0,656	0,3338	Valid
X2.4	0,696	0,3338	Valid
X2.5	0,770	0,3338	Valid

Tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan mengenai variabel fasilitas pelayanan dapat dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan bahwa r hitung $>$ r tabel (0,3338) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan mengenai fasilitas pelayanan dapat diandalkan dan layak diajukan untuk penelitian.

Tabel 5.8

Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)

Butir Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
Y.1	0,782	0,3338	Valid
Y.2	0,763	0,3338	Valid
Y.3	0,790	0,3338	Valid
Y.4	0,704	0,3338	Valid
Y.5	0,673	0,3338	Valid

Sumber : *Data Primer yang Diolah, 2025*

Berdasarkan hasil tabel 5.9 di atas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan mengenai variabel kepuasan pasien dapat dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan bahwa r hitung $>$ r tabel (0,3338) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan mengenai kepuasan pasien dapat diandalkan dan layak diajukan untuk penelitian.

Uji Reliabilitas

Merupakan alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Jika jawaban seseorang terhadap pernyataan kuesioner adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, maka kuesioner tersebut dapat dikatakan reliabel atau handal (Ghozali, 2018:45). Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan uji statistik Cronbach's's Alpha (α). Apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,70 maka suatu variabel dapat dikatakan reliabel (Ghozali, 2018:47).

Tabel 5.11
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Syarat reliabel	Cronboach Alpha	Keterangan
Kepuasan Pasien (Y)	$a > 0,70$	0,797	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X1)	$a > 0,70$	0,810	Reliabel
Fasilitas Pelayanan (X2)	$a > 0,70$	0,695	Acceptable

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2025

Berdasarkan hasil perhitungan didapat bahwa nilai Cronbach's Alpha

- 1) Variabel Kepuasan Pasien (Y) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,797. Nilai ini berada di atas batas minimal 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen pengukuran kepuasan pasien adalah reliabel. Artinya, butir-butir pertanyaan pada variabel ini konsisten dalam mengukur konsep kepuasan pasien.
- 2) Variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,810. Nilai ini juga lebih besar dari 0,70, sehingga instrumen kualitas pelayanan dapat dinyatakan sangat reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam variabel kualitas pelayanan memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi.
- 3) Variabel Fasilitas Pelayanan (X2) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,695. Meskipun nilai ini berada sedikit di bawah 0,70, namun masih berada dalam rentang 0,60–0,70, sehingga menurut Ghozali (2018) nilai tersebut termasuk dalam kategori acceptable atau masih dapat diterima. Dengan demikian, instrumen fasilitas pelayanan tetap dianggap cukup reliabel untuk digunakan dalam penelitian.

Pelayanan tersebut menunjukkan bahwa semua nilai r hitung lebih dari r tabel (0.3338) yang berarti semua pernyataan dikatakan valid.

Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Selain itu juga analisis regresi digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Analisis regresi linear ganda pada penelitian ini digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan variabel *dependent* (kepuasan pasien). Bila variabel *independent* (kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan) sebagai indikator.

Model	Coefficients ^a				T	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Standardized Coefficients Beta	Std. Error			
1 (Constant)	6,389		3,276		1,950	,060
Kualitas Pelayanan	,212	,288	,121		1,756	,089
Fasilitas Pelayanan	,445	,412	,177		2,507	,017

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2025

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 6.389 + 0,212X_1 + 0,445X_2 + e$$

Uji T (Parsial)

Model	Coefficients ^a				T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	6,389	3,276			1,950	,060
Kualitas Pelayanan	,212	,121	,288		1,756	,089
Fasilitas Pelayanan	,445	,177	,412		2,507	,017

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	91,673	2	45,836	9,765	,001 ^b
Residual	150,213	32	4,694		
Total	241,886	34			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Fasilitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil perhitungan dari SPSS 27.0 Tahun 2025

Rumus F-tabel yaitu:

$$= (k;n-k-1)$$

$$= (2;35-2-1)$$

$$= (df-2 \text{ ke } 32) \text{ (Lihat pada distribusi ftabel)}$$

$$= 3,29$$

Pembahasan

Hasil penelitian yang dilakukan di Klinik LDC–Laurusum Dental Care Jakarta Utara menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun secara parsial, hanya fasilitas pelayanan yang berpengaruh signifikan, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan.

Kualitas pelayanan memiliki koefisien regresi positif, yang berarti peningkatan kualitas pelayanan cenderung meningkatkan kepuasan pasien. Namun nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh tersebut belum cukup kuat secara statistik. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pasien kemungkinan telah menganggap pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional sebagai standar dasar yang memang harus diberikan oleh klinik. Dengan demikian, kualitas pelayanan belum menjadi faktor pembeda utama dalam menentukan tingkat kepuasan pasien.

Sebaliknya, fasilitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pasien lebih sensitif terhadap kondisi fisik dan kenyamanan lingkungan klinik, seperti kebersihan ruangan, kelengkapan alat medis, serta kenyamanan ruang tunggu. Dalam konteks pelayanan kesehatan gigi, aspek fasilitas memiliki peran penting karena dapat meningkatkan rasa aman dan mengurangi kecemasan pasien saat menerima tindakan medis. Fasilitas yang baik juga mencerminkan profesionalisme dan kesiapan institusi dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Secara simultan, kedua variabel memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan kontribusi sebesar 37,9%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil dari kombinasi antara kualitas interaksi pelayanan dan dukungan fasilitas fisik. Meskipun kualitas pelayanan tidak signifikan secara parsial, keberadaannya tetap penting sebagai bagian dari pengalaman pelayanan secara keseluruhan.

Implikasi Secara praktis, hasil penelitian ini mengimplikasikan bahwa pengelola Klinik LDC–Laurusum Dental Care perlu memprioritaskan peningkatan dan pemeliharaan fasilitas pelayanan, seperti modernisasi peralatan, peningkatan kenyamanan ruang tunggu, serta sistem administrasi yang lebih efisien. Di sisi lain, kualitas pelayanan tetap harus dijaga melalui pelatihan komunikasi dan peningkatan kompetensi tenaga kesehatan agar standar pelayanan tetap konsisten dan profesional.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Klinik LDC–Laurusum Dental Care Jakarta Utara, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kombinasi antara aspek interaksi pelayanan dan kondisi fasilitas fisik yang tersedia di klinik.

Secara parsial, kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun peningkatan kualitas pelayanan cenderung meningkatkan kepuasan, dalam konteks penelitian ini pengaruh tersebut belum cukup kuat secara statistik. Hal ini dapat disebabkan karena pasien telah menganggap kualitas pelayanan sebagai standar dasar yang memang harus dipenuhi oleh penyedia layanan kesehatan.

Sebaliknya, fasilitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya, semakin baik fasilitas yang tersedia meliputi kelengkapan alat medis, kebersihan, kenyamanan ruang pelayanan, serta sistem administrasi maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Fasilitas pelayanan menjadi faktor yang lebih dominan dalam membentuk persepsi kepuasan pasien di klinik tersebut.

Nilai koefisien determinasi sebesar 37,9% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan mampu menjelaskan sebagian variasi kepuasan pasien, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, peningkatan kepuasan pasien di Klinik LDC–Laurusum Dental Care perlu dilakukan melalui strategi yang terintegrasi, dengan tetap memprioritaskan perbaikan fasilitas pelayanan tanpa mengabaikan konsistensi kualitas pelayanan.

E. Referensi

- Asti, A., & Ayuningtyas, R. (2020). *Kualitas pelayanan dalam perspektif konsumen*. Jakarta: Prenada Media.
- Basbous, A., & Saad, M. (2022). *Healthcare facility quality and patient satisfaction: An empirical analysis*. *International Journal of Health Services*, 52(3), 455–470.
- Budiarno, I. B. N., Udayana, I. G. B., & Putra, I. B. (2022). *Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 11(2), 155–168.
- Chen, L., & Wang, Y. (2024). *Service quality and emotional value in modern healthcare systems*. Singapore: Springer.
- Cici Afriani. (2023). *Analisis kepuasan pasien pada fasilitas kesehatan primer*. Bandung: Alfabeta.
- Creswell, J. W. (2021). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Dedy, A., & Alfiandi, M. (2022). *Pelayanan publik dan kualitas layanan dalam organisasi kesehatan*. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 45–56.
- Erlianti, A., & Sudaryanto, D. (2022). *Analisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien menggunakan dimensi SERVQUAL di klinik*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(3), 201–210.
- Fulgara, N. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di Teluk Kuantan*. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8(1), 22–35.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS (9th ed.)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Golahi, R., Mulyadi, D., Handoko, T., & Erlilis, S. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien klinik gigi di Jakarta Barat*. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 12(4), 311–320.
- Green, M. (2023). *Healthcare service management: Concepts and practices*. New York: Routledge.
- Hidayat, A. (2020). *Faktor kompetensi tenaga kesehatan dalam pelayanan pasien*. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 15(2), 88–95.
- Inggang, T. (2020). *Manajemen kualitas layanan*. Jakarta: Kencana.
- Is Fadhilah, N., & Lestari, D. A. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli jantung*. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 7(1), 50–64.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Liyas, A. (2021). *Kualitas pelayanan publik dan kepuasan pelanggan*. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 13(2), 95–108.
- Mark Green. (2023). *Fundamentals of healthcare organization and management*. London: Elsevier.
- Mark, G. (2021). *Pelayanan publik dan kualitas layanan kesehatan*. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 10(2), 144–155.
- Nurmala, S. (2024). *Kualitas layanan dan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan modern*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 18(1), 12–23.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multi-dimensional scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Patel, R. (2024). *Sustainable service quality: Ethics, transparency, and customer satisfaction*. London: Sage Publications.
- Ramli, M., Pambudi, Y., & Hasanah, N. (2024). *Hubungan kualitas fasilitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di klinik swasta*. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 13(2), 77–85.
- Sari, K. I. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya*. *Jurnal Kesehatan Prima*, 14(3), 51–60.
- Sari, R., Nugroho, P., & Lestari, F. (2021). *Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(2), 100–110.
- Skolastika, M., & Hutabarat, F. (2024). *Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di klinik gigi Jakarta Timur*. *Jurnal Pelayanan Kesehatan Gigi*, 6(1), 41–50.
- Smith, J., & Johnson, R. (2024). *Service quality excellence in healthcare*. New York: McGraw-Hill.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sunny Wadhwa, S., & Indra Jaya. (2022). *Pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien melalui kepercayaan*. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 9(1), 22–38.
- Tjiptono, F. (2020). *Manajemen pemasaran jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Widyaningrum, S. (2020). *Kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(4), 101–110.