

Persepsi Civitas Akademika Terhadap Kualitas Pelayanan Poliklinik UM

Linda Fei Yuvita, Endang Sri Redjeki*, Dian Mawarni, Anindya Hapsari

Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang No. 5 Malang, Jawa Timur, Indonesia

*Penulis korespondensi, Surel: endang.sri.fip@um.ac.id

Paper received: 4-4-2022; revised: 18-4-2022; accepted: 25-4-2022

Abstract

The UM Polyclinic is one of the efforts to provide health service within the scope of the university. Improving the quality of existing health service needs to always be improved to maintain good relation between health facility providers and patients. The number of patient's visits is one indicator in measuring the quality service. In three years (2017-2019), the number of visits by the academic community to the UM Polyclinic has decreased; in 2017, it was recorded at 7,314 visits, in 2018 it decreased to 6,617 visits, and 2019 it went down to 5,591. Those numbers indicate a change in the quality of services. The purpose of this study was to determine the perception of the academic community on the service quality of the UM Polyclinic. The method used in this study is descriptive quantitative with a cross-sectional study design. The sampling technique used is volunteer sampling. Data analysis uses descriptive analysis technique. The results of the study indicate the perception of the reliability aspect is in a good category (75,7 percent), the personal attention aspect is in a good category (81,8 percent), the comfort aspect is in a good category (77 percent), and the feature aspect is in the moderate category (54,1 percent).

Keywords: academic community; service quality; perception

Abstrak

Poliklinik UM merupakan salah satu upaya penyelenggaraan pelayanan kesehatan pada lingkup universitas. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan perlu untuk selalu ditingkatkan guna menjaga hubungan baik antara penyedia fasilitas kesehatan dan pasien. Jumlah kunjungan pasien merupakan salah satu indikator dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan. Pada periode waktu tiga tahun (2017-2019), jumlah kunjungan civitas akademika terhadap Poliklinik UM mengalami penurunan. Jumlah kunjungan tahun 2017 tercatat sebanyak 7.314 kunjungan, tahun 2018 menurun menjadi 6.617 kunjungan, dan pada tahun 2019 mengalami penurunan kembali menjadi 5.591 kunjungan. Hal tersebut dapat mengindikasikan adanya perubahan kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi civitas akademika terhadap kualitas pelayanan Poliklinik UM. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan desain studi cross sectional. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah volunteer sampling. Analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pada aspek reliability termasuk dalam kategori baik (75,7 persen), aspek personal attention termasuk dalam kategori baik (81,8 persen), aspek comfort termasuk dalam kategori baik (77 persen), dan aspek feature termasuk dalam kategori sedang (54,1 persen).

Kata kunci: civitas akademika; kualitas pelayanan; persepsi

1. Pendahuluan

Kesehatan merupakan salah satu bagian terpenting bagi kehidupan setiap manusia. Kesehatan yang prima dibutuhkan untuk melakukan aktivitas sehari-hari agar tetap produktif. Guna menjaga kondisi kesehatan, setiap manusia harus mendapatkan pelayanan kesehatan. Pemerintah merupakan pihak yang memiliki kewajiban serta tanggung jawab untuk menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi setiap warganya. Hal ini tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang

Kesehatan pasal 19 yang menjelaskan bahwa pemerintah bertanggung jawab dalam menyelenggarakan upaya kesehatan yang bermutu, terjangkau, aman, serta efisien bagi setiap warga negara. Sedangkan setiap warga juga memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan sebagaimana yang tertuang dalam UUD Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 28H ayat 1, yang menjelaskan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera, memiliki tempat tinggal, mendapat lingkungan hidup yang baik, serta memperoleh pelayanan kesehatan. Penyediaan pelayanan kesehatan yang berkualitas juga memegang peranan penting dalam pembangunan kesehatan di Indonesia, karena dengan adanya pelayanan kesehatan yang berkualitas akan membantu mencapai tujuan pembangunan kesehatan, yaitu terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pemerintah dalam upaya penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu tentunya harus bekerja sama dengan berbagai pihak dalam berbagai sektor yang ada. Salah satu sektor yang membutuhkan pelayanan kesehatan adalah sektor pendidikan.

Penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan dalam sektor pendidikan dapat diketahui dari tersedianya fasilitas poliklinik dalam lingkup universitas. Universitas Negeri Malang merupakan salah satu universitas yang telah menyediakan fasilitas kesehatan berupa poliklinik bagi seluruh civitas akademiknya. Penyediaan poliklinik menjadi salah satu bentuk komitmen Universitas Negeri Malang untuk mendukung pembangunan kesehatan. Poliklinik UM dapat menjadi pilihan untuk dimanfaatkan dalam melakukan pemeriksaan kesehatan. Minat pemanfaatan pelayanan kesehatan berhubungan dengan kemampuan suatu fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien (Akbar & Ahmad, 2020; Rahmiati & Temesvari, 2020). Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan pasien, sehingga akan menimbulkan loyalitas pasien. Hal ini dikarenakan persepsi pasien akan suatu pelayanan kesehatan berhubungan dengan loyalitas pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan (Naryani, Ismail, & Abdullah, 2017). Oleh karena itu, upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan harus dilakukan guna menjaga hubungan baik antara penyedia fasilitas kesehatan dengan pasien, sehingga loyalitas pasien akan tetap terjaga (Taekab, Suryawati, & Kusumastuti, 2019). Jumlah kunjungan pasien dapat dijadikan sebagai salah satu indikator dalam mengukur kualitas suatu layanan kesehatan, sebab kenaikan dan penurunan jumlah kunjungan pasien dapat mengindikasikan adanya perubahan kualitas layanan kesehatan.

Berdasarkan data rekam medis Poliklinik UM, diketahui bahwa terdapat penurunan jumlah kunjungan Poliklinik UM dalam kurun waktu tiga tahun terakhir. Adapun jumlah kunjungan Poliklinik UM oleh civitas akademika pada tahun 2017 adalah sebanyak 7.314 kunjungan, tahun 2018 sebanyak 6.617 kunjungan, dan tahun 2019 sebanyak 5.591 kunjungan. Kondisi ini tidak sebanding dengan jumlah civitas akademika yang ada di Universitas Negeri Malang yang setiap tahunnya mengalami peningkatan. Berdasarkan data statistik Universitas Negeri Malang, jumlah civitas akademika yang terdiri dari dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa pada tahun 2017 adalah sebanyak 34.964 orang, tahun 2018 sebanyak 37.910 orang, dan pada tahun 2019 sebanyak 38.960 orang. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti ingin mengetahui persepsi civitas akademika terhadap kualitas pelayanan Poliklinik UM.

2. Metode

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain studi cross-sectional. Studi cross-sectional merupakan studi yang dilakukan dengan mengumpulkan data dalam satu waktu untuk mengetahui hubungan faktor resiko dengan dampak (Ilmassalma, Wardani, & Hapsari, 2021). Penelitian ini dilakukan pada Bulan Mei-Juni 2021 dengan populasi penelitian yaitu civitas akademika Universitas Negeri Malang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu volunteer sampling melalui google form. Instrumen pada penelitian ini adalah kuesioner yang berisi komponen kualitas pelayanan yang terdiri dari reliability, personal attention, comfort, dan feature. Sebelum dilakukan pengambilan data, penelitian ini telah melalui tahapan kaji etik dengan nomor registrasi 175/KEPK-POLKESMA/2021. Adapun penetapan kategorisasi persepsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan mean teoritik dan satuan standar deviasi populasi. Data penelitian yang telah didapatkan dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif dengan mengkategorikan persepsi menjadi tiga, yaitu baik, sedang, dan buruk.

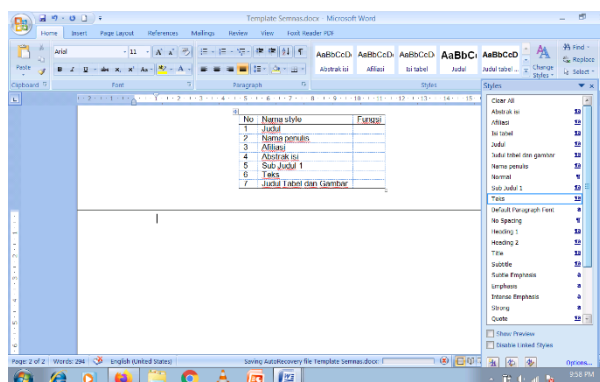
3. Hasil dan Pembahasan

Hasil dapat disajikan dalam bentuk grafik, tabel, atau deskriptif. Pemuatan tabel dan gambar seharusnya hanya berisi informasi esensial hasil riset. Analisis dan interpretasi hasil ini diperlukan sebelum dibahas.

Pembahasan difokuskan pada mengaitkan data dan hasil analisisnya dengan permasalahan atau tujuan penelitian dan konteks teoretis yang lebih luas. Dapat juga pembahasan merupakan jawaban pertanyaan mengapa ditemukan fakta seperti pada data. Pembahasan ditulis melekat dengan data yang dibahas. Pembahasan diusahakan tidak terpisah dengan data yang dibahas.

Tabel 1. Nama style dan fungsinya

No	Nama style	Fungsi
1	Judul	
2	Nama penulis	
3	Afiliasi	
4	Abstrak isi	
5	Sub Judul 1	
6	Teks	
7	Judul Tabel dan Gambar	



Gambar 1. Memunculkan Style dalam Template

3.1. Hasil

3.1.1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

No.	Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Usia		
	17-25 Tahun	107	93,9
	>25 tahun	7	6,1
2	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	21	18,4
	Perempuan	93	81,6
3	Civitas Akademika		
	Mahasiswa	107	93,9
	Non Mahasiswa	7	6,1
4	Pemanfaatan Poliklinik UM		
	Ya	74	64,9
	Tidak	40	35,1

Tabel tersebut menunjukkan karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, kelompok civitas akademika, dan pemanfaatan Poliklinik UM. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 114 responden. Responden sebagian besar memiliki rentang usia 17-25 tahun (93,9%) dan 6,1% lainnya berusia lebih dari 25 tahun. Sebesar (81,6%) responden berjenis kelamin perempuan dan 18,4% lainnya berjenis kelamin laki-laki. Sebesar (93,9%) responden merupakan kelompok mahasiswa dan 6,1% lainnya merupakan kelompok non mahasiswa yang terdiri dari dosen dan tenaga kependidikan. Sebesar 64,9% responden pernah memanfaatkan Poliklinik UM dan 35,1% lainnya belum pernah memanfaatkan Poliklinik UM.

Tabel 2. Item Deskriptif Kualitas Pelayanan

No.	Item Deskriptif	n	Penilaian			
			STB	TB	B	SB
1	Reliability					
	Ketepatan Waktu Operasional Poliklinik UM	n	3	10	54	7
		%	2,6	8,8	47,4	6,1
	Ketepatan Waktu Pemeriksaan Oleh Dokter	n	2	5	60	7
		%	1,8	4,4	52,6	6,1
1	Ketepatan Pelayanan Yang Diberikan Oleh Dokter	n	3	3	58	10
		%	2,6	2,6	50,9	8,8
	Ketepatan Obat Yang Diberikan Oleh Petugas	n	4	4	55	11
	Poliklinik UM	%	3,5	3,5	48,2	9,6
2	Personal Attention					
	Sikap Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	n	0	3	57	14
		%	0	2,6	50	12,3
	Perhatian Petugas Kepada Pasien	n	1	5	56	12
		%	0,9	4,4	49,1	10,5
	Sikap Petugas Ketika Menjawab Pertanyaan Pasien	n	1	8	55	10
		%	0,9	7	48,2	8,8
Sikap Petugas Ketika Mendapat Keluhan Dari Pasien	n	2	4	56	12	
	%	1,8	3,5	49,1	10,5	
		n	1	10	51	12

3	Tingkat Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	%	0,9	8,8	44,7	10,5
	Comfort					
	Kenyamanan Ruang Tunggu pasien	n	0	13	53	8
		%	0	11,4	46,5	7
	Kenyamanan ruang pemeriksaan yang ada di Poliklinik UM	n	0	8	59	7
		%	0	7	51,8	6,1
	Kebersihan ruang tunggu pasien	n	0	2	61	11
	%	0	1,8	53,5	9,6	
	Kebersihan ruang pemeriksaan Poliklinik UM	n	0	1	61	12
		%	0	0,9	53,5	10,5
	Kebersihan kamar kecil Poliklinik UM	n	0	7	61	6
		%	0	6,1	53,5	5,3
4	Feature					
	Kelengkapan peralatan medis yang dimiliki Poliklinik UM	n	0	13	58	3
		%	0	11,4	50,9	2,6
	Tampilan luar Poliklinik UM	n	5	26	38	5
		%	4,4	22,8	33,3	4,4
	Tampilan Dalam Poliklinik UM	n	2	12	55	5
		%	1,8	10,5	48,2	4,4
Ketersediaan Petunjuk Arah Ruangan	n	1	21	48	4	
	%	0,9	18,4	42,1	3,5	
Ketersediaan Papan Informasi Poliklinik UM	n	2	14	53	5	
	%	1,8	12,3	46,5	4,4	

Keterangan:

STB : Sangat tidak baik

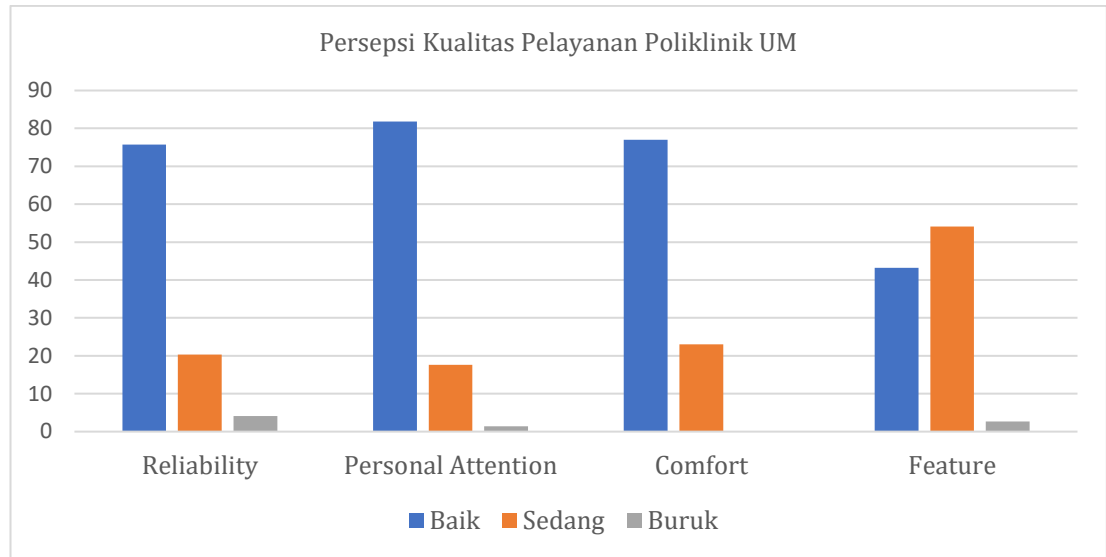
TB : Tidak baik

B : Baik

SB : Sangat Baik

Tabel tersebut menunjukkan item deskriptif yang digunakan dalam menilai persepsi terhadap kualitas pelayanan Poliklinik UM. Pada aspek reliability, item ketepatan pelayanan yang diberikan oleh dokter memiliki persentase baik tertinggi (52,6%), sedangkan persentase baik terendah (47,4%) terdapat pada item ketepatan waktu operasional poliklinik UM. Pada aspek personal attention, persentase baik tertinggi (50%) terdapat pada item sikap petugas dalam memberikan pelayanan, sedangkan persentase baik terendah (44,7%) terdapat pada item sikap petugas ketika menjawab pertanyaan pasien dan tingkat keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Pada aspek comfort, persentase baik tertinggi (53,5%) terdapat pada item kebersihan ruang pemeriksaan pasien, sedangkan persentase baik terendah (46,5%) terdapat pada item kenyamanan ruang tunggu pasien. Pada aspek feature, persentase baik tertinggi (50,9%) terdapat pada item kelengkapan peralatan medis yang dimiliki Poliklinik UM, sedangkan persentase baik terendah (33,3%) terdapat pada item tampilan luar Poliklinik UM.

3.1.2. Persepsi Kualitas Pelayanan Poliklinik UM



Gambar 1. Persepsi Kualitas Pelayanan Poliklinik UM

Gambar 1 merupakan persentase persepsi kualitas pelayanan Poliklinik UM ditinjau dari reliability, personal attention, comfort, dan feature. Berdasarkan gambar tersebut menunjukkan bahwa pada bagian reliability sebagian besar responden memiliki persepsi baik (75,7%), sebesar 20,3% responden memiliki persepsi sedang, dan 4,1% lainnya memiliki persepsi buruk. Persepsi responden pada bagian personal attention sebagian besar baik (81,8%), sebesar 17,6% responden memiliki persepsi sedang, dan 1% lainnya memiliki persepsi buruk. Persepsi responden pada bagian comfort sebagian besar memiliki persepsi baik (77%) dan 23% lainnya memiliki persepsi sedang. Persepsi responden pada bagian feature sebagian besar memiliki persepsi sedang (54,1%), sebesar 43,2% responden memiliki persepsi baik, dan 2,7% lainnya memiliki persepsi buruk.

3.2. Pembahasan

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan suatu pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien (Piranti, 2019). Pengukuran mutu pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan dengan berbagai cara, salah satunya yaitu melalui persepsi pasien. Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan sangat penting untuk diketahui, karena umpan balik dari pasien dapat dijadikan sebagai pedoman perbaikan kualitas serta sebagai sarana pembelajaran mengenai bagaimana penyedia fasilitas kesehatan memberikan kualitas yang baik terhadap pasiennya (Abbasi-Moghaddam, Zarei, Bagherzadeh, Dargahi, & Farrokhi, 2019). Terdapat empat aspek yang diukur dalam penelitian ini, yaitu persepsi terhadap reliability, personal attention, comfort, dan feature.

3.3. Reliability

Reliability merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan yang dijanjikan (Pekkaya, Pulat İmamoglu, & Koca, 2019; Widyastuti, Widjarnarko, & Adi, 2018). Reliability pada penelitian ini dapat ditinjau dari ketepatan waktu operasional dan pemeriksaan, ketepatan pelayanan yang diberikan oleh dokter, dan ketepatan pemberian obat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pada bagian reliability termasuk dalam kategori baik (75,7%). Meskipun demikian, terdapat indikator yang masih mendapat nilai rendah, yaitu

waktu operasional Poliklinik UM. Pada indikator tersebut sebesar 2,6% responden memberikan penilaian sangat tidak baik, dan 8,8% responden memberikan penilaian tidak baik. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan di tiga rumah sakit yang terletak di Iran. Pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap ketepatan pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan kesehatan termasuk dalam kuadran empat yang berarti telah memiliki performa yang baik (Izadi, Jahani, Rafiei, Masoud, & Vali, 2017). Berbeda dengan hasil yang sebelumnya, pada penelitian yang dilakukan di Puskesmas Demak, sebagian besar pasien memiliki persepsi kurang pada bagian *reliability* (Astuti, 2017). Pada penelitian lain yang dilakukan di Iran, sebagian besar pasien merasa tidak puas dengan aspek *reliability* (Teshnizi, Aghamolaei, Kahnouji, Teshnizi, & Ghani, 2018).

Harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang tidak mampu dipenuhi oleh penyedia pelayanan kesehatan akan berdampak pada tingkat kepercayaan pasien terhadap penyedia pelayanan tersebut, yang mana hal ini akan mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Febriawati, Yanuarti, Oktarianita, Yandrizal, & Angraini, 2021). Persepsi pada bagian *reliability* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, dimana prosedur administrasi penerimaan pasien yang cepat dan tidak berbelit-belit serta pemberian pelayanan yang cepat dan tepat oleh petugas dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan (Setia, Muhyi, & Husaini, 2017). Adapun faktor lain yang mempengaruhi yaitu tingkat pengetahuan dan kemampuan petugas. Tingkat pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan kesehatan berbanding lurus dengan kualitas pelayanan yang ditawarkan. Hal tersebut dapat diartikan bahwa semakin tinggi pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan kesehatan akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan (Anggraeni, Suparwati, & Sariatmi, 2017). Selain itu, aspek *reliability* juga merupakan aspek paling penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan persepsi pasien (Santoso, 2021).

3.4. Personal Attention

Personal attention merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Piranti, 2019). Lebih lanjut dijelaskan bahwa sikap sopan dan inisiatif petugas memegang peranan penting dalam hal ini. Selain itu kemampuan petugas yang memadai dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pasien juga dibutuhkan karena dapat menumbuhkan kepercayaan pasien, sehingga pasien dapat menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan dengan nyaman dan aman. Pada penelitian ini personal attention dapat ditinjau dari sikap dan perhatian petugas selama memberikan pelayanan, serta respon petugas dalam menghadapi keluhan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pada bagian personal attention termasuk dalam kategori baik (81,8%). Meskipun demikian, terdapat indikator yang masih mendapat nilai rendah, yaitu tingkat keramahan petugas terhadap pasien. Pada indikator tersebut, sebesar 0,9% responden memberikan penilaian sangat tidak baik dan 8,8% responden memberikan penilaian tidak baik. Hasil tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kota Semarang, dimana tingkat kesesuaian harapan dan kenyataan pasien rawat jalan terhadap kemampuan petugas dalam berkomunikasi dan memberikan perhatian kepada pasien masuk dalam kategori baik (Eninurkhayatun, Suryoputro, & Fatmasari, 2017; Syahidah, Redjeki, & Puspitasari, 2021).

Komunikasi yang efektif antara petugas pelayanan kesehatan dengan pasien memiliki dampak terhadap beberapa hal, diantaranya yaitu derajat kesehatan pasien, mengurangi

resiko perselisihan antara petugas dan pasien, serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian lain menunjukkan hasil yang berbeda, penelitian yang dilakukan di RS Pertamina Bintang Amin pada unit rawat jalan menunjukkan bahwa aspek personal attention memiliki tingkat kepuasan yang rendah terutama cara petugas melakukan komunikasi dengan pasien yang dinilai masih kurang baik, sehingga menimbulkan persepsi yang buruk oleh pasien (Detty, 2020). Padang dkk. dalam penelitiannya mengenai pengaruh sikap kerja petugas dan aksesibilitas terhadap pelayanan di Rumah Sakit Graha Permata Ibu menyebutkan bahwa tuntutan pasien dapat mempengaruhi tindakan dan profesionalitas petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Padang, Trigono, Widodo, Rahayu, & Rachmad, 2018).

3.5. Comfort

Comfort merupakan mutu pelayanan yang berkaitan dengan kenyamanan dan kebersihan produk yang ditawarkan kepada konsumen (Rezanda, 2019). Adapun bagian yang termuat dalam aspek ini meliputi kenyamanan dan kebersihan ruang pelayanan, serta suasana yang ada didalamnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien pada aspek comfort termasuk dalam kategori baik (77%). Meskipun demikian, terdapat indikator yang masih mendapat nilai rendah, yaitu kenyamanan ruang tunggu pasien. Pada indikator tersebut, sebesar 11,4% responden memberikan penilaian tidak baik. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Media Lestari. Pada penelitian yang tersebut menjelaskan bahwa tingkat kenyamanan khususnya di ruang tunggu termasuk dalam kategori baik (Sugondo, Faustina, & Bernarto, 2021). Lebih lanjut peneliti menjelaskan bahwa kenyamanan ruangan yang tersedia merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh penyedia fasilitas pelayanan kesehatan, hal ini dikarenakan kenyamanan menjadi determinan dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Menurut penelitian yang dilakukan di rumah sakit Kota Gorontalo, menunjukkan bawa bukti fisik berupa kenyamanan dan kebersihan fasilitas yang ditawarkan dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien sebanyak empat kali (Hadi & Syukur, 2021). Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Rensiner dkk mengenai analisis faktor pelayanan terhadap kepuasan pasien. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa sebagian besar pasien menyebutkan ruang tunggu loket, apotek, dan gedung poliklinik tidak nyaman (Rensiner, Azwar, & Putra, 2018). Penelitian lain juga menunjukkan hasil yang berbeda. Hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Haji Makassar menunjukkan bahwa pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini disebabkan kondisi ruang perawatan yang kurang memadai dan kurang bersih, serta kamar mandi yang sudah tidak layak pakai (Datuan, Darmawansyah, & Daud, 2018).

Enkhjargal dkk. menyatakan bahwa lingkungan fisik suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan kenyamanan dan kebersihan memiliki peran penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan serta menjadi salah satu determinan dalam mempengaruhi kepuasan pasien (Batbaatar, Dorjdagva, Luvsannyam, Savino, & Amenta, 2017). Selain itu kenyamanan suatu fasilitas kesehatan dapat berpengaruh terhadap niat perilaku pasien, yaitu kesediaan untuk menggunakan fasilitas kesehatan yang sama dalam memperoleh pelayanan dimasa mendatang (Hastuti, Mudayana, Nurdhila, & Hidayatma, 2017). Lebih lanjut dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa kenyamanan fasilitas kesehatan harus dapat dirasakan oleh setiap pasien dan menjadi tanggungjawab penyedia fasilitas kesehatan. Selain itu, kenyamanan fasilitas kesehatan juga dapat mempengaruhi baik buruknya suatu produk barang atau jasa (Lubis, 2020).

3.6. Feature

Feature berkaitan dengan tampilan fisik, prasarana yang digunakan untuk menunjang pelayanan, serta peralatan yang dimiliki (Aisyah & Wahyono, 2021). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pada aspek feature termasuk dalam kategori sedang (54,1%). Meskipun demikian, terdapat indikator yang masih mendapat nilai rendah, yaitu tampilan luar Poliklinik UM. Pada indikator tersebut, sebesar 4,4% responden memberikan penilaian sangat tidak baik dan 28% responden memberikan penilaian tidak baik. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Betungan, pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa kesesuaian antara harapan pasien terhadap kelengkapan peralatan baik medis maupun non medis dengan kenyataan masuk dalam kategori kurang baik (Febriawati et al., 2021). Peneliti lebih lanjut menjelaskan suatu pelayanan kesehatan tidak cukup dengan hanya memiliki sumber daya manusia yang kompeten saja, akan tetapi perlu ditunjang dengan kelengkapan fasilitas dan peralatan medis maupun non medis yang dimiliki. Hal tersebut dapat diartikan bahwa persepsi pasien dapat mempengaruhi pemanfaatan suatu pelayanan kesehatan. Berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan di salah satu rumah sakit di Surabaya menunjukkan bahwa persepsi pasien pada fasilitas yang dimiliki rumah sakit termasuk dalam kategori baik (Rahmadevi, 2018). Fasilitas yang dimiliki pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penunjang yang dapat mempengaruhi pemilihan pelayanan kesehatan oleh pasien, yang berarti semakin baik dan lengkap fasilitas yang ditawarkan maka akan semakin tinggi pula kemungkinan suatu pelayanan kesehatan akan dipilih oleh pasien.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi civitas akademika terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Poliklinik UM pada aspek reliability termasuk dalam kategori baik (75,7%), aspek personal attention termasuk dalam kategori baik (81,8%), aspek comfort termasuk dalam kategori baik (77%), dan aspek feature termasuk dalam kategori sedang (54,1%). Poliklinik UM diharapkan dapat memperbaiki waktu operasional Poliklinik UM, petugas dapat bersikap lebih ramah kepada pasien, memperbaiki ruang tunggu pasien sehingga menjadi lebih nyaman, serta mengubah tampilan luar Poliklinik UM, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dapat menjadi lebih baik di masa mendatang.

Daftar Rujukan

- Abbasi-Moghaddam, M. A., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., & Farrokhi, P. (2019). Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Services Research*, 19(1), 1–7. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3998-0>
- Aisyah, R. P., & Wahyono, B. (2021). Indonesian Journal of Public Health and Nutrition Article Info. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 1(1), 282–290. Retrieved from <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/IJPHN>
- Akbar, M. I., & Ahmad, L. O. A. I. (2020). Survey Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan RSUD Kabupaten Butun Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 1(03), 1–6. Retrieved from <http://jkmc.or.id/ojs/index.php/jkmc/article/view/39>
- Anggraeni, V., Suparwati, A., & Sriatmi, A. (2017). Hubungan Persepsi Ibu Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Antenatal care Di Puskesmas Padangsari. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(1), 126–132.
- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(1), 51–57.

- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: A systematic review. *SAGE Journal*, 137(2), 89–101. <https://doi.org/10.1177/17579139166634136>
- Datuan, N., Darmawansyah, & Daud, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim (JKMM)*, 3(1), 291–300.
- Detty, A. U. (2020). GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN RAWAT JALAN, RAWAT INAP DAN RUANG OPERASI DI RUMAH SAKIT PERTAMINA BINTANG AMIN BANDAR LAMPUNG TAHUN 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 7(1), 342–351.
- Eninurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33–42.
- Febriawati, H., Yanuarti, R., Oktarianita, Yandrizal, & Angraini, W. (2021). Tingkat Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu Tahun 2020. *Window Of Health*, 4(3), 261–271. <https://doi.org/10.47329/widyapublika.v8i1.639>
- Hadi, M., & Syukur, S. B. (2021). Hubungan kualitas pelayanan (keterandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik) terhadap peningkatan jumlah kunjungan di unit rawat jalan rumah sakit umum daerah aloe saboe kota gorontalo tahun 2014. *Jurnal Ilmu Kesehatan ZAITUN*, 2(1), 1–8.
- Hastuti, S. K. W., Mudayana, A. A., Nurdhila, A. P., & Hidayatma, D. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 161–168. <https://doi.org/10.12928/kesmas.v11i2.7260>
- Ilmassalma, S. Y., Wardani, H. E., & Hapsari, A. (2021). Hubungan Pengetahuan dan Sikap Terhadap Kejadian Keputihan. *Sport Science and Health*, 3(9), 663–669. <https://doi.org/10.17977/um062v3i92021p663-669>
- Izadi, A., Jahani, Y., Rafiei, S., Masoud, A., & Vali, L. (2017). Evaluating Health Service Quality: Using Importance Performance Analysis Introduction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 3(7), 1–9. <https://doi.org/10.1108/09526862199400001>
- Lubis, S. (2020). Pengaruh Persepsi Masyarakat Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Simalingkar Tahun 2018. *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 11(1), 337–352. <https://doi.org/10.33859/dksm.v11i1.577>
- Naryani, Ismail, N., & Abdullah, A. (2017). Loyalitas Pasien Terhadap Kualitas Peayanan di Rumah Sakit Kabupaten Pidie. *JUKEMA*, 3(1), 170–176.
- Padang, I., Trigono, A., Widodo, T., Rahayu, S., & Rachmad. (2018). Pengaruh Sikap Kerja Tenaga Farmasi Dan Aksesibilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Berdasarkan Persepsi Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Graha Permata Ibu Depok. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit*, 2(1), 22–35. Retrieved from <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI/article/view/414>
- Pekkaya, M., Pulat İmamoğlu, Ö., & Koca, H. (2019). Evaluation of healthcare service quality via Servqual scale: An application on a hospital. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), 340–347. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1389474>
- Piranti, K. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum (Rsu) Haji Surabaya Berdasarkan Dimensi Mutu Dabholkar. *The Indonesian Journal of Public Health*, 14(2), 160–173. <https://doi.org/10.20473/ijph.v14i2.2019.161-174>
- Rahmadevi, D. A. (2018). Analisis Persepsi Pasien Dalam Memutuskan Pemanfaatan Inden Rawat Inap Kasus Bedah Elektif RSI JEMURSARI Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(1), 27–32.
- Rahmiati, & Temesvari, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13–21.
- Rensiner, R., Azwar, V. Y., & Putra, A. S. (2018). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7(2), 1–8. <https://doi.org/10.25077/jka.v7i0.817>
- Rezanda, M. (2019). Pengaruh Aspek Fisik, Reliabilitas, Interaksi Personal, Pemecahan Masalah, dan Kebijakan terhadap Kepuasan Pasien. *IDEA: Jurnal Humaniora*, 2(1), 32–40.

- Santoso, T. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Aur Beduri Kecamatan Nalo Tantan Kabupaten Merangin 2021. *Jurnal Kesehatan Dan Sains Terapan STIKes Merangin*, 7(2), 58–66.
- Setia, L., Muhyi, R., & Husaini. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Persepsi Kepuasan Pasien Di Laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru Tahun 2016. *Jurnal Berkala Kesehatan*, 3(1), 9–17.
- Sugondo, F. R., Faustina, P., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Efisiensi Waktu Tunggu, Biaya Pelayanan, Kebersihan, serta Kenyamanan Ruang terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Medika Lestari). *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(3), 205–214. <https://doi.org/10.14710/jmki.9.3.2021.205-214>
- Syahidah, N., Redjeki, E. S., & Puspitasari, S. T. (2021). Perspektif Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rawat Inap Puskesmas Arjasa Menggunakan Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems. *Sport Science and Health*, 3(11), 838–844. <https://doi.org/10.17977/um062v3i112021p838-844>
- Taekab, A., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 7(1), 31–40.
- Teshnizi, S. H., Aghamolaei, T., Kahnouji, K., Teshnizi, S. M. H., & Ghani, J. (2018). Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis. *International Journal for Quality in Health Care*, 30(2), 82–89. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx200>
- Widyastuti, N., Widjarnarko, B., & Adi, M. S. (2018). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr . H . Soewondo Kendal. *Manajemen Kesehatan Indonesia*, 6(1), 39–49. Retrieved from ejournal.undip.ac.id