

**PENGARUH FASILITAS DAN TARIF PELAYANAN TERHADAP KUNJUNGAN PASIEN PADA KLINIK DOKTER JUNAIDI KECAMATAN KAMPA*****THE EFFECT OF FACILITIES AND SERVICES RATES ON THE PATIENT VISITS AT JUNAIDI DOCTOR'S CLINIC KAMPA DISTRICT***

<sup>1)</sup> Mughnii Yunihati, <sup>2)</sup> Zamhir Basem, <sup>3)</sup> Adi Setiawan

<sup>1)</sup> STIE Bangkinang, Kampar, [muknivuniati@gmail.com](mailto:muknivuniati@gmail.com)

<sup>2)</sup> STIE Bangkinang, Kampar, [basem.zamhir@gmail.com](mailto:basem.zamhir@gmail.com)

<sup>3)</sup> STIE Bangkinang, Kampar, [ioneroner1@gmail.com](mailto:ioneroner1@gmail.com)

**ABSTRAK.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan tarif pelayanan secara simultan dan parsial terhadap kunjungan pasien pada Klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner, file research, observasi dan wawancara. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menggunakan jasa pelayanan kontrol kesehatan dan umum pada klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa yang pada Tahun 2019 berjumlah 2.645 orang pasien dan berdasarkan rumus Slovin diketahui bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu berjumlah 100 orang pasien yang menggunakan jasa pelayanan kontrol kesehatan dan umum pada klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa. Teknik pengumpulan sampel tersebut yaitu dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisa data dilakukan dengan model regresi linear berganda. Berdasarkan hasil uji secara simultan, variabel fasilitas dan tarif pelayanan terbukti berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kunjungan pasien pada Klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa. Sedangkan secara parsial, variabel fasilitas dan tarif pelayanan terbukti berpengaruh signifikan secara individual terhadap kunjungan pasien pada Klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa. Keeratan hubungan yang terjadi antara variabel fasilitas dan tarif pelayanan terhadap kunjungan pasien pada Klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa adalah sangat kuat dengan koefisien korelasi (R) diperoleh sebesar 83,9%. Sedangkan kontribusi variabel fasilitas dan tarif pelayanan terhadap tingkat kunjungan pasien pada Klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa yaitu sebesar 69,8% sedangkan sisanya 30,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Fasilitas, Tarif Pelayanan dan Kunjungan Pasien.

**ABSTRACT.** Research to determine the effect of facilities and services rates on the patient visits at Junaidi Doctor's Clinic Kampa District. Types and sources of data used in this study are primary data and secondary data, while data collection techniques used in this study were questionnaires, file research, observation and interviews. The population in this research were all patients who used health and general control services at the Junaidi Clinic, Kampa District which in 2019 totaled 2.645 patients and based on the Slovin formula, it is known that the number of samples in this research was 100 patients who used health and general control services at the Junaidi Clinic, Kampa District. Based on the simlulthan test results, the variable of facilities and services rates have a significant effect with together on the patient visits at Junaidi Doctor's Clinic Kampa District. While based on the partial test results, the variable of facilities and services rates have a significant effect with individual on the patient visits at Junaidi Doctor's Clinic Kampa District. The closeness of the relationship that occurs between the attractiveness of facilities and services rates on the patient visits at Junaidi Doctor's Clinic Kampa District is very strong with a correlation coefficient R of 83,9%. While contribution of facilities and services rates variable on the patient visits at Junaidi Doctor's Clinic Kampa District is equal to 69,8% while the remaining 30,2% is influenced by other variables not examined in this study.

**Keyword:** Facilities, Service Rates and Patient Visits.

**A. PENDAHULUAN**

Era globalisasi ini menimbulkan suatu arus kompetisi yang memaksa penyedia layanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang bermutu, berorientasi pada keselamatan pasien serta biaya operasional yang lebih rendah untuk memenuhi tuntutan kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan adanya tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Klinik sebagai tempat ujung tombak pelayanan kesehatan memiliki segmen pasar yang tidak memandang golongan yaitu meliputi seluruh lapisan masyarakat sehingga diharapkan semua masyarakat mendapatkan pelayanan yang memuaskan tanpa dibedakan.

Penyedia jasa layanan kesehatan harus memiliki daya tarik tersendiri dibandingkan dengan penyedia layanan kesehatan yang lain. Penyedia layanan yang berhasil mengambil hati masyarakat akan membuat pasien merasa puas. Hal ini merupakan aset yang sangat berharga karena kepuasan pasien merupakan kunci untuk menjadikan mereka sangat setia kepada penyedia layanan kesehatan. Jika suatu penyedia layanan kesehatan tidak mengetahui kekuatan serta kelemahan yang dimilikinya maka penyedia layanan kesehatan akan kesulitan untuk dapat bersaing secara efektif. Klinik sebagai *gatekeeper* pelayanan kesehatan harus memiliki daya tarik yang berbeda dengan pesaing lainnya baik melalui program layanan yang menarik maupun dari fasilitas yang disediakan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2011 Tentang Klinik, klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar, spesialisik dan subspecialistik yang diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Oleh karena itu, klinik dituntut untuk dapat menciptakan program yang memberikan kepuasan pasien lebih baik dari pesaing. Tiap pelayanan kesehatan memiliki program yang beragam sebagai hasil akhir pelayanan yang pada tujuan pokoknya adalah peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Tiap program pelayanan kesehatan dari setiap klinik menghasilkan sasaran yang berbeda, tergantung dari program yang akan dilakukan. Sehingga program kesehatan yang mampu menarik hati masyarakat akan membuat penyedia layanan diminati oleh penggunanya. Sama halnya dengan klinik Dokter Junaidi yang menjadi objek dalam penelitian ini yang sudah menyusun program kesehatan guna meningkatkan kunjungan pasien pada klinik tersebut. Adapun kunjungan pasien pada klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa dalam lima tahun terakhir dapat dilihat pada Tabel 1

**Tabel 1. Kunjungan Pasien Pada Klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa, Tahun 2019**

No	Kontrol Kesehatan		Umum		Jumlah Pasien (orang)
	Frekuensi	Jumlah Pasien (Orang)	Frekuensi	Jumlah Pasien (Orang)	
1.	1 Kali	945	1 Kali	753	1.698
2.	2 Kali	412	2 Kali	320	732
3.	3 Kali	189	3 Kali	164	353
4.	4 Kali	58	4 Kali	32	90
5.	> 4 Kali	24	> 4 Kali	18	42
	<b>Jumlah</b>	<b>1.528</b>	<b>Jumlah</b>	<b>1.117</b>	<b>2.645</b>

**Sumber: Klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa, 2020**

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa dalam lima tahun terakhir mayoritas tingkat kunjungan pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan pada klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa adalah dengan frekuensi kunjungan 1 kali. Hal ini berarti pada Tahun 2019, semakin tinggi frekuensi kunjungan pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan seperti kontrol kesehatan dan umum pada klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa, maka jumlah pasiennya semakin sedikit. Oleh karena itu, hal ini perlu mendapat perhatian dari pihak pimpinan dalam upaya untuk meningkatkan tingkat kunjungan pasien yaitu dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan pasien itu sendiri diantaranya fasilitas dan tarif.

Fasilitas dalam tenaga medis merupakan unsur yang berpengaruh besar dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Fungsi utama pelayanan kesehatan adalah memberikan pelayanan medik kepada pasien dengan mutu sebaik-baiknya dengan menggunakan tata cara dan teknik berdasarkan ilmu kedokteran dan etik yang berlaku serta dapat dipertanggungjawabkan kepada pasien (Hartono, 2010:90). Dalam memenuhi kebutuhannya dibidang kesehatan, tentu saja pasien cenderung memilih penyedia layanan

kesehatan yang memiliki fasilitas yang lengkap sehingga setiap keluhan penyakit pasien akan mampu ditangani dengan baik oleh tim medis. Selain hal tersebut, penyedia layanan kesehatan juga diharuskan untuk mampu memanfaatkan fasilitas yang tersedia sebagai upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien. Adapun fasilitas yang disediakan pada klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa dapat dilihat pada Tabel 2

**Tabel 2. Fasilitas Pada Klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa**

No	Jenis Fasilitas	Fungsi Fasilitas
1	Ruang tunggu pasien	Untuk menerima pengunjung instalansi pasien rawat inap maupun rawat jalan atau keluarga pasien.
2	Ruang Registrasi	Untuk memberikan informasi kepada pasien dan keluarga pasien tentang pelayanan serta melakukan pencatatan identitas pasien
3	IGD	Untuk penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit dan cedera yang dapat mengancam kelangsungan hidup pasien
4	PICU	Untuk penanganan pasien anak yang berumur diatas 28 hari sampai 18 Tahun yang membutuhkan perawatan khusus
5	Pelayanan umum	Untuk penanganan pelayanan yang diberikan kepada pasien yang mengalami gangguan kesehatan ringan
6	Pelayanan kesehatan dasar	Untuk pelayanan kesehatan tingkat pertama bagi pasien yang memiliki penyakit khusus
7	Pelayanan spesialis	Untuk pelayanan kesehatan pasien terhadap penyakit khusus lanjutan dan ditangani lebih dalam
8	USG	Untuk menampilkan gambar atau citra dari kondisi bagian dalam tubuh.
9	Apotik	Tempat menjual obat atau tempat membuat atau meramu obat yang dibutuhkan pasien.
10	Poly gigi	Untuk pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi medis terhadap pemeriksaan, penambalan dan pencabutan gigi
11	Tempat ibadah	Untuk melaksanakan ibadah shalat dan aktivitas ibadah lainnya
12	Mobil ambulans	Untuk mengangkut orang sakit atau korban kecelakaan agar mendapat keperawatan lebih lanjut ke layanan jasa kesehatan lainnya

**Sumber: Klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa, 2020**

Berdasarkan Tabel 2, diperoleh informasi bahwa fasilitas pada klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa berupa fasilitas ruang tunggu pasien, ruang registrasi, IGD, PICU, pelayanan umum, pelayanan kesehatan dasar, pelayanan spesialis, USG, apotik, poly gigi, tempat ibadah dan ketersediaan fasilitas mobil ambulans. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang pasien yang pernah berobat pada klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa diperoleh informasi bahwa ketersediaan fasilitas pada klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa masih kurang lengkap seperti belum adanya fasilitas sinar X-ray yang berfungsi untuk mengecek penyakit dalam pasien serta belum tersedianya fasilitas pendukung seperti belum adanya kantin umum sehingga keluarga pasien harus mencari makanan keluar klinik dan belum adanya fasilitas *kidzon* (tempat bermain anak-anak) dan fasilitas penunjang kesehatan lainnya. Oleh karena itu, hendaknya. Ketersediaan fasilitas didalam layanan jasa kesehatan menjadi hal penting yang harus dipertimbangkan oleh

pihak pimpinan klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa, karena ketidak lengkapan fasilitas didalam layanan jasa kesehatan juga menjadikan salah satu faktor yang menyebabkan pasien ingin melakukan perpindahan dalam layanan jasa kesehatan lain karena mereka lebih memilih dalam layanan jasa kesehatan lain yang sudah memiliki fasilitas yang lengkap karena fasilitas yang menunjang dan pelayanan yang lebih baik. Jika ketersediaan fasilitas disuatu layanan kesehatan masih belum lengkap maka semakin sedikit orang yang ingin yang memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut dan hal ini akan berdampak pada keinginan untuk mencari pelayanan kesehatan yang lain.

Penetapan tarif pada layanan jasa kesehatan harus selalu berpedoman pada biaya yang dikeluarkan untuk menciptakan pelayannya, sebab bila penyedia layanan jasa kesehatan menetapkan tarif dibawah biayanya, maka penyedia layanan jasa kesehatan tersebut akan mengalami kerugian, sehingga kelangsungan hidup penyedia layanan jasa kesehatan tidak akan terjamin (Porter, 2016:44). Penetapan tarif dapat dilakukan dengan menghitung anggaran biaya dilakukan dengan taksiran biaya penuh ditambah dengan nilai perolehan laba yang diinginkan dan dirancang berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap fasilitas yang tersedia. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa tarif pelayanan pada klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa mengalami peningkatan dalam lima tahun terakhir secara umum. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal diantaranya karena semakin meningkatnya biaya produk kesehatan yang dibeli seperti peningkatan harga obat-obatan dan alat-alat kesehatan lainnya serta karena adanya peningkatan biaya yang harus dikeluarkan oleh pemilik pada saat mengoperasikan mesin atau alat-alat kesehatan yang digunakan. Oleh karena itu, diharapkan agar pimpinan klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa bisa menstabilkan tarif sehingga mampu bersaing dengan kompetitor lainnya.

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah apakah fasilitas dan tarif pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kunjungan pasien pada Klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa dan apakah fasilitas dan tarif pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kunjungan pasien pada Klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa. Sedangkan tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas dan tarif pelayanan secara simultan terhadap kunjungan pasien pada Klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa dan untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas dan tarif pelayanan secara parsial terhadap kunjungan pasien pada Klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa.

### **Kunjungan Pasien**

Menurut Sudaryono (2016:122), kunjungan pasien dapat ditingkatkan melalui ketepatan tindakan dan pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan pasien berhubungan dengan efektivitas dan efisiensi pelayanan, sehingga keandalan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien yang melakukan pengobatan di layanan kesehatan. Selanjutnya menurut Alma (2017:123), dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan fasilitas kesehatan memahami dengan seksama harapan pasien serta kebutuhan mereka. Kemudian menurut Haliman dan Wulandari (2012:34), penyedia layanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan cara mengoptimalkan pengalaman pasien yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pasien yang kurang menyenangkan, sehingga kepuasan pasien dapat menumbuhkan kesetiaan dan loyalitas pasien kepada penyelenggara layanan kesehatan yang memberikan kualitas pelayanan yang baik

Penurunan tingkat kunjungan pasien salah satunya disebabkan oleh kegagalan respon yang merupakan pengalaman perpindahan pasien bukan karena kegagalan pada layanan tetapi karena pelayanan yang gagal diberikan secara tidak sepatasnya oleh pihak pemberi jasa kesehatan (Assauri, 2013:147). Dalam memberikan layanan kesehatan pada pasien, petugas kesehatan memerlukan standar sesuai dengan standar pelayanan. Penilaian baik buruknya kinerja tenaga kesehatan dapat dinilai dengan dimensi mutu pelayanan yaitu ketepatan dalam melayani pasien dan ketanggapan dalam menanggapi keluhan pasien (Tjiptono, 2012:67).

### **Fasilitas**

Sesuai Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2011 Tentang Kesehatan, yang dimaksud dengan fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang dilaksanakan dengan sasaran meningkatkan kemudahan (*aksesibilitas*) berupa upaya promosi kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), pengobatan (*kuratif*) dan pemulihan (*rehabilitatif*) secara berkesinambungan yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. Selanjutnya menurut Deliyanti (2013:116), berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan maka fasilitas pelayanan

kesehatan dikelompokkan menjadi pelayanan kesehatan tingkat pertama yakni pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan dasar yang diberikan kepada pasien dalam pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan tingkat kedua yakni pelayanan kesehatan yang diberikan kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhan kesehatan oleh fasilitas kesehatan spesialis, dan pelayanan kesehatan tingkat ketiga yakni pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan subspecialistik.

Selanjutnya, berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 28 Tahun 2011 Tentang Klinik menjelaskan bahwa dalam penyelenggaraan kegiatan klinik secara umum harus memenuhi berbagai persyaratan fasilitas kesehatan, yakni lokasi yang harus disesuaikan dengan tata ruang daerah sehingga akan memudahkan pasien dalam melakukan kunjungan medis, bangunan dan ruangan yang permanen, yang harus memenuhi persyaratan lingkungan sehat dengan memperhatikan fungsi-fungsi keamanan, kenyamanan dan kemudahan dalam pemberian layanan, perlindungan dan keselamatan bagi semua orang termasuk penyandang cacat, anak-anak, orang usia lanjut, prasarana yang terpelihara dan berfungsi dengan baik, yakni: instalasi air, listrik, sirkulasi udara, sarana pengolahan limbah, pencegahan dan penanggulangan kebakaran, ambulans dan lain sebagainya, sarana peralatan medis dan non medis yang memadai dan memenuhi standar mutu, keamanan dan keselamatan serta ketenagakerjaan yang terdiri atas tenaga medis, tenaga kesehatan lain, dan tenaga non kesehatan. Tenaga medis dalam menjalankan kegiatan prakteknya harus memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktik (SIP) sesuai fasilitas pelayanan kesehatan tempatnya berpraktik. Demikian pula halnya untuk tenaga kesehatan lain diwajibkan mempunyai surat izin sebagai tanda registrasi (STR) dan Surat Izin Kerja (SIK) atau Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA).

### **Tarif Pelayanan**

Penetapan tarif layanan pada layanan jasa kesehatan harus selalu berpedoman pada biaya yang dikeluarkan untuk menciptakan pelayanannya, sebab bila penyedia layanan jasa kesehatan menetapkan tarif dibawah biayanya, maka penyedia layanan jasa kesehatan tersebut akan mengalami kerugian, sehingga kelangsungan hidup penyedia layanan jasa kesehatan tidak akan terjamin (Gitosudarmo, 2015:112). Penetapan tarif layanan dapat dilakukan dengan menghitung anggaran biaya variabel rata-rata yang ditambah dengan presentase tertentu dan dapat juga dilakukan dengan taksiran biaya penuh yang ditambah dengan nilai perolehan laba yang diinginkan (Porter, 2016:44).

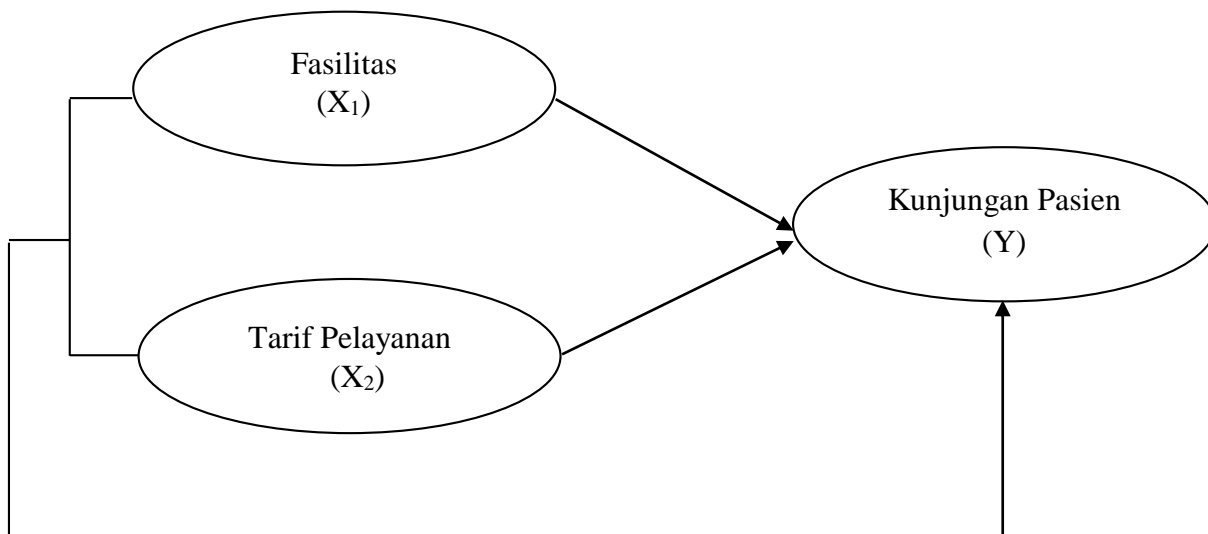
Untuk dapat menetapkan tarif pelayanan jasa kesehatan yang dapat menjamin total pendapatan yang tidak lebih rendah dari total pengeluaran dimana banyak faktor yang perlu diperhitungkan dan perlu dipertimbangkan diantaranya seperti biaya investasi untuk penyedia layanan jasa kesehatan, biaya investasi (*investment cost*) yang terpenting adalah biaya pembangunan gedung, pembelian berbagai peralatan medis, pembelian peralatan non medis serta biaya pendidikan dan pelatihan tenaga pelaksana sehingga dapat disimpulkan bahwa jika biaya investasi cukup besar maka tarif pelayanan yang diterapkan akan cenderung mahal, biaya kegiatan rutin, untuk sarana kesehatan biaya kegiatan rutin (*operational cost*) yang dimaksudkan adalah mencakup semua biaya untuk menyelenggarakan kegiatan (Griffin dan Ebert, 2012:114). Ditinjau dari kepentingan pemakai jasa pelayanan maka biaya kegiatan rutin dapat dibedakan atas dua macam yaitu biaya untuk kegiatan yang berhubungan langsung dengan kebutuhan pelayanan kesehatan (*direct cost*) dan biaya untuk kegiatan yang tidak berhubungan langsung dengan kebutuhan pelayanan kesehatan (*indirect cost*). Sehingga dalam bauran pemasaran, penetapan tarif atau harga merupakan satu-satunya elemen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan dan dapat berubah secara cepat (Winsley, 2018:67).

### **Hipotesis**

Hipotesis dalam penelitian ini adalah diduga fasilitas dan tarif pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kunjungan pasien pada Klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa dan diduga fasilitas dan tarif pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kunjungan pasien pada Klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa.

### **Model Penelitian**

Model dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1

**Gambar 1. Model Penelitian****Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Variabel penelitian ini adalah :

1. Kunjungan pasien dalam pelayanan kesehatan cenderung berkembang melalui interaksi interpersonal yang positif. Interaksi sosial antara pasien dengan petugas kesehatan dalam hal bersikap ramah dan sopan pada pasien, menjaga kontak mata dan hubungan yang baik, memiliki wawasan dan pengetahuan yang luas terkait kondisi pasien (Lupiyoadi, 2016:99). Indikator dari variabel ini adalah kepuasan pasien, ketepatan tindakan, interaksi, standar pelayanan, pengalaman pasien, kehandalan, daya tanggap, berkualitas, kenyamanan dan jarak tempuh.
2. Fasilitas dalam tenaga medis merupakan unsur yang berpengaruh besar dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan (Abdullah, 2014:90). Indikator dari variabel ini adalah IGD, PICU, pelayanan umum, pelayanan kesehatan dasar, pelayanan spesialis, USG, apotik, poly gigi, tempat ibadah dan mobil ambulance.
3. Tarif adalah nilai suatu jasa pelayanan yang ditetapkan dengan ukuran sejumlah uang berdasarkan pertimbangan bahwa dengan nilai uang tersebut sebuah penyedia layanan jasa kesehatan bersedia memberikan jasanya kepada pasien (Tjiptono, 2012:155). Indikator dari variabel ini adalah tarif rawat inap, tarif kecelakaan, tarif rawat luka, tarif ekstraksi kuku, tarif kontrol kehamilan, tarif melahirkan, tarif oksigen 1 jam, tarif perbaikan gigi, tarif pemasangan NGT dan tarif ambulance.

**B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini telah dilaksanakan pada klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa. Penelitian ini akan dilaksanakan selama 2 bulan yaitu pada bulan Agustus sampai dengan bulan Oktober Tahun 2020. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner, file research, observasi dan wawancara.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menggunakan jasa pelayanan kontrol kesehatan dan umum pada klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa yang pada Tahun 2019 berjumlah 2.645 orang pasien dan berdasarkan rumus Slovin diketahui bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu berjumlah 100 orang pasien yang menggunakan jasa pelayanan kontrol kesehatan dan umum pada klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa. Teknik pengumpulan sampel tersebut yaitu dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisa data pada penelitian ini dilakukan dengan model persamaan regresi linear berganda dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Keterangan: Y= Kunjungan Pasien,  $\alpha$ = Konstanta sebagai titik potong,  $\beta_1, \beta_2$  = Koefisien regresi,  $X_1$ = Fasilitas,  $X_2$ = Tarif Pelayanan dan  $\varepsilon$ = *Error term*. Selanjutnya pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji F dan uji t dengan alpha 5%.

**C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Alat analisa data dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan model regresi linear berganda, dimana variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai dan variabel bebasnya terdiri dari dua variabel bebas yaitu variabel kompensasi dan beban kerja. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan model regresi linear berganda pada software SPSS versi 25.0, diperoleh output seperti pada Tabel 3

**Tabel 3. Hasil Persamaan Regresi Linier Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	16,453	2,572		6,398	0,000
	Fasilitas	0,741	0,051	0,880	14,592	0,000
	Tarif Pelayanan	-0,116	0,057	-0,122	-2,022	0,046

a. Dependent Variable: Kunjungan Pasien

**Sumber: Data Olahan, 2020**

Berdasarkan Tabel 3, dapat disajikan dalam persamaan sebagai berikut :

$$Y = 16,453 + 0,741 X_1 - 0,116 X_2$$

Dari persamaan diatas diketahui nilai konstan ( $\alpha$ ) sebesar 16,453. Angka ini bertanda positif dan memberikan arti bahwa jika diasumsikan fasilitas tidak ada ( $X_1=0$ ) dan tarif pelayanan tidak ada ( $X_2=0$ ), maka kunjungan pasien ( $Y$ ) pada Klinik Junaidi Kecamatan Kampa masih ada sebesar 16,453 satuan. Koefisien regresi variabel fasilitas ( $X_1$ ) adalah sebesar 0,741. Angka ini bertanda positif dan memberikan arti jika diasumsikan fasilitas ( $X_1$ ) meningkat sebesar 1 satuan, sementara tarif pelayanan konstan atau tidak mengalami perubahan maka kunjungan pasien pada Klinik Junaidi Kecamatan Kampa akan meningkat sebesar 0,741 satuan dan begitu juga sebaliknya jika diasumsikan fasilitas ( $X_1$ ) menurun sebesar 1 satuan, sementara tarif pelayanan konstan atau tidak mengalami perubahan maka kunjungan pasien pada Klinik Junaidi Kecamatan Kampa akan menurun sebesar 0,741 satuan. Koefisien regresi variabel tarif pelayanan ( $X_2$ ) adalah sebesar 0,116. Angka ini bertanda negatif dan memberikan arti jika diasumsikan tarif pelayanan ( $X_2$ ) meningkat sebesar 1 satuan, sementara fasilitas konstan atau tidak mengalami perubahan maka kunjungan pasien pada Klinik Junaidi Kecamatan Kampa akan menurun sebesar 0,116 satuan dan begitu juga sebaliknya jika diasumsikan tarif pelayanan ( $X_2$ ) menurun sebesar 1 satuan, sementara fasilitas konstan atau tidak mengalami perubahan maka kunjungan pasien pada Klinik Junaidi Kecamatan Kampa akan meningkat sebesar 0,116 satuan. Selanjutnya hasil pengujian hipotesis secara simultan dalam penelitian ini seperti yang terlihat pada Tabel 4

**Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	428,419	2	214,209	115,217	0,000 <sup>b</sup>
	Residual	180,341	98	1,859		
	Total	608,760	100			

a. Dependent Variable: Tingkat Kunjungan Pasien

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

**Sumber : Data Olahan, 2020**

Dari Tabel 4, dapat dilihat nilai F-hitung sebesar 115,217 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil ini memberikan arti bahwa memang benar terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel fasilitas dan tarif pelayanan terhadap tingkat kunjungan pasien pada Klinik Dokter unaidi Kecamatan Kampa, karena nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel yaitu  $115,217 > 1,971$  atau signifikansi lebih rendah dari nilai alpha yaitu  $0,000 < 0,050$ . Dengan demikian hipotesis secara simultan dalam penelitian ini dapat diterima pada

tingkat keyakinan 95%. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dalam penelitian ini seperti yang terlihat pada Tabel 5

**Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)**

No	Variabel	t-hitung	t-tabel	Sig	$\alpha=5\%$	Ket
1	Fasilitas ( $X_1$ )	14,592	1,971	0,000	0,050	Signifikan
2	Tarif pelayanan ( $X_2$ )	2,022	1,971	0,046	0,050	Signifikan

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari Tabel 5, diketahui bahwa nilai t-hitung variabel fasilitas ( $X_1$ ) adalah sebesar 14,592 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sementara t-tabel pada  $n= 100$  dan alpha 5% diperoleh sebesar 1,971. Hal ini memberi arti bahwa variabel fasilitas terbukti berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kunjungan pasien pada Klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa, hasil ini dapat diterima pada tingkat keyakinan 95% karena nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel yaitu  $14,592 > 1,971$  atau nilai signifikansi lebih rendah dari nilai alpha yaitu  $0,000 < 0,050$ .

Nilai t-hitung variabel tarif pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 2,022 dengan nilai signifikansi sebesar 0,046. Sementara t-tabel pada  $n= 100$  dan alpha 5% diperoleh sebesar 1,971. Hal ini memberi arti bahwa variabel tarif pelayanan terbukti berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kunjungan pasien pada Klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa, hasil ini dapat diterima pada tingkat keyakinan 95% karena nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel yaitu  $2,022 > 1,971$  atau nilai signifikansi lebih rendah dari nilai alpha yaitu  $0,046 < 0,050$  atau. Selanjutnya, dari hasil tersebut juga dapat diketahui bahwa variabel yang dominan mempengaruhi tingkat kunjungan pasien pada Klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa adalah variabel fasilitas karena variabel tersebut memiliki koefisien regresi lebih besar dibandingkan dengan variabel tarif pelayanan. Hasil pengujian koefisien korelasi dan determinasi dalam penelitian ini seperti yang terlihat pada Tabel 6

**Tabel 6. Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,839 <sup>a</sup>	,704	,698	1,364

a. Predictors: (Constant), Tarif Pelayanan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Tingkat Kunjungan Pasien

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari Tabel 6, diketahui bahwa nilai koefisien (R) diperoleh sebesar 0,839, hal ini memberi arti bahwa keeratan hubungan variabel fasilitas dan tarif pelayanan terhadap tingkat kunjungan pasien pada Klinik Dokter Junaidi adalah sangat kuat, karena berada pada interval koefisien antara 0,800-1,000. Selanjutnya nilai koefisiensi determinasi ( $R^2$ ) diperoleh sebesar 0,704, hal ini memberi arti bahwa besarnya kontribusi fasilitas dan tarif pelayanan terhadap tingkat kunjungan pasien pada Klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa adalah sebesar 70,4% dengan interpretasi berada pada kategori kuat, sedangkan sisanya sebesar 29,6% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Karakteristik responden dalam penelitian ini diketahui pasien pada Klinik Dokter Juanidi Kecamatan Kampa mayoritas berjenis kelamin perempuan dengan umur mayoritas diatas 50 tahun, hal ini berarti yang menggunakan jasa kesehatan pada Klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa mayoritas adalah orang tua yang mengalami jenis penyakit komplikasi seperti diabetes, insomnia, hipertensi, gangguan fungsi mata dan telinga, gangguan tulang, gangguan persedniandan penyakit lainnya. Pendidikan terakhir responden tersebut adalah SMA/ Sederajat dengan tingkat frekuensi kunjungan pasien mayoritas 2 kali, sehingga hal ini diindikasikan karena kurangnya minat pasien untuk terus menggunakan layanan kesehatan yang disediakan pada Klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa.

Hasil penelitian uji hipotesis secara simultan (uji-F) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan tarif pelayanan terbukti secara bersama-sama berpengaruh terhadap kunjungan pasien pada Klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa. Selanjutnya, berdasarkan hasil uji korelasi (R), keeratan hubungan yang terjadi antara variabel fasilitas dan tarif pelayanan terhadap kunjungan pasien pada Klinik



Dokter Junaidi Kecamatan Kampa diperoleh sebesar 0,839 dengan interpretasi sangat kuat. Besarnya kontribusi ( $R^2$ ) yang terjadi antara variabel fasilitas dan tarif pelayanan terhadap kunjungan pasien pada Klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa diperoleh sebesar 69,8%, sedangkan sisanya sebesar 30,2% lagi ditentukan oleh variabel lain. Hasil dari penelitian ini juga mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Suyitno (2018), yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) dari variabel kualitas pelayanan, penetapan tarif harga dan fasilitas terhadap tingkat kunjungan pasien (studi pada pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di kabupaten Malang). Hasil penelitian yang sama juga diteliti oleh Tri Irfa Indrayani dan Welia (2018), yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) dari variabel kualitas pelayanan dan keanekaragaman fasilitas terhadap tingkat kunjungan pasien di Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Rahmah.

Hasil penelitian uji hipotesis secara parsial (uji-t) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas terbukti berpengaruh signifikan terhadap kunjungan pasien pada Klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa. Hasil dari penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Suyitno (2018), yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial (sendiri-sendiri) dari variabel fasilitas terhadap tingkat kunjungan pasien (studi pada pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di kabupaten Malang). Hasil penelitian yang sama juga diteliti oleh Tri Irfa Indrayani dan Welia (2018), yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial (sendiri-sendiri) dari variabel keanekaragaman fasilitas terhadap tingkat kunjungan pasien di Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Rahmah.

Hasil penelitian uji hipotesis secara parsial (uji-t) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel tarif pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kunjungan pasien pada Klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa. Hasil dari penelitian ini juga mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Tri Irfa Indrayani dan Welia (2018), yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial (sendiri-sendiri) dari variabel tarif pelayanan terhadap tingkat kunjungan pasien di Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Rahmah. Hasil yang sama juga diteliti oleh Wahyu Kartika Aji dan Harry Soesanto (2016) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial (sendiri-sendiri) dari variabel penetapan tarif terhadap tingkat kunjungan pasien (studi pada pasien Klinik As-Syifa di Kabupaten Bekasi).

#### **D. PENUTUP**

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji secara simultan, variabel fasilitas dan tarif pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap tingkat kunjungan pasien pada Klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa .
2. Berdasarkan uji secara parsial, variabel fasilitas dan tarif pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap tingkat kunjungan pasien pada Klinik Dokter Junaidi Kecamatan Kampa, dengan variabel fasilitas sebagai variabel dominan yang mempengaruhi tingkat kunjungan pasien.
3. Kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 69,8%, sedangkan sisanya sebesar 30,8% lagi dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah, M, 2014, *Manajemen Rumah Sakit I*, Cetakan Kedua, Penerbit Aswaja Pres Sindo, Yogyakarta.
- Alma, Buchari, 2017, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan Ketujuh, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Assauri, Sofyan, 2013, *Manajemen Pemasaran Dasar: Penerapan Konsep dan Strategi*, Penerbit Rajawali pers, Jakarta.
- Deliyanti, Oentoro, 2013, *Manajemen Pemasaran Modern*, Penerbit Laks Bang Pressindo, Yogyakarta.
- Gitosudarmo, 2015, *Pelayanan Jasa Kesehatan*, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Griffin dan Ebert, 2012, *Analysis Management Marketing In Hospital, 3<sup>rd</sup> Edition*, Boston.
- Haliman dan Wulandari, 2012, *Manajemen Rumah Sakit*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

- Hartono, 2010. *Peranan Rumah Sakit di Indonesia*. Penerbit Alfabeta. Edisi Pertama, Cetakan Kedua. Bandung
- Lupiyoadi, 2016, *Bauran Pemasaran Bisnis Jasa Kesehatan*, Cetakan Keempat Belas, Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2011 Tentang Klinik
- Porter, Olson, 2016, *Consumer Behavior and Marketing Strategy In Hospital 9<sup>th</sup> ed*, Mc Graw Hill. New York.
- Sudaryono, 2016., *Komunikasi Bisnis*, Cetakan Ketujuh, Cetakan Kelima, Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Suyitno, 2018, *Analisa Pengaruh Kualitas pelayanan, Penetapan Tarif dan Fasilitas Terhadap Tingkat Kunjungan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di kabupaten Malang)*. *Journal Of Applied Business Administration*. Volume 2. Nomor 1. ISSN: 2548-9909.
- Tjiptono, Fandy, 2012., *Strategi Pemasaran, Cetakan Ketiga*, Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tri Irfa Indrayani dan Welia, 2018, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keanekaragaman Fasilitas Terhadap Tingkat Kunjungan Pasien di Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Rahmah*, *Jurnal Menara Ekonomi*, Volume 4, Nomor 2, ISSN: 2407-8565.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2011 Tentang Kesehatan
- Wahyu Kartika Aji dan Harry Soesanto, 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Harga dan Keanekaragaman Fasilitas Terhadap Tingkat Kunjungan Pasien (Studi Pada pasien Klinik As-Syifa di Kabupaten Bekasi)*, *Jurnal Ekonomi dan Akuntansi*, Volume 1, Nomor 2, ISSN:9999-9989
- Winsley, Cristoper, 2018, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Cetakan Pertama. Penerbit PT Indeks, Jakarta.