

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKEMAS CIBEUREUM

The Influence of Service Quality and Facilities on Patient Satisfaction at UPTD Puskesmas Cibeureum

Titania Martha¹⁾, Azizah Indriyani²⁾, Nur Khojin³⁾

Universitas Muhadi Setiabudi

azizahindriyani0@gmail.com¹⁾, nurkhojin01@gmail.com²⁾, titaniamartha6260@gmail.com³⁾

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Cibeureum. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Penelitian ini dilakukan di wilayah UPTD Puskesmas Cibeureum. Populasi pada penelitian ini sebanyak 20.693 orang/responden, sedangkan sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan kepada pasien yang telah menerima pelayanan di UPTD Puskesmas Cibeureum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai t hitung sebesar 7,538 yang lebih besar dari t tabel 1,661 dan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Fasilitas juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai t hitung sebesar 2,456 yang lebih besar dari t tabel 1,661 dan nilai signifikansi yang juga lebih kecil dari 0,05. Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai F hitung sebesar 394,195 yang lebih besar dari F tabel sebesar 3,938. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa baik kualitas pelayanan maupun fasilitas secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Cibeureum.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan pasien.

Pendahuluan

UPTD Puskesmas Cibeureum merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Kuningan yang bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan pada wilayah kerja Kecamatan Cibeureum. UPTD Puskesmas Cibeureum mempunyai wilayah kerja 8 Desa yang berada di Kecamatan Cibeureum Kabupaten Kuningan, yaitu: Desa Cibeureum, Desa Tarikolot, Desa Sukadana, Desa Randusari, Desa Cimara, Desa Sukarapih, Desa Sumurwiruh, dan Desa Kawungsari. Kepuasan pasien merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Pasien yang merasa puas akan lebih loyal terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga akan berdampak positif bagi keberlangsungan suatu fasilitas kesehatan. Pasien yang puas cenderung setia dan mempromosikan layanan, menopang keuangan, dan meningkatkan motivasi tenaga kesehatan. Sayangnya, studi pendahuluan dan umpan balik pasien di Puskesmas Cibeureum mengisyaratkan potensi permasalahan yang perlu di *addressed*.

Berikut ini adalah daftar lengkap pegawai Puskesmas Cibeureum, yang terdiri dari berbagai tenaga kesehatan dan staf pendukung. Mereka memiliki beragam tugas pokok, mulai dari dokter, perawat, bidan, hingga staf administrasi dan teknisi. Setiap individu berperan penting dalam memastikan pelayanan kesehatan yang optimal dan berkualitas bagi masyarakat. Kualitas Pelayanan perlu ditingkatkan pada UPTD Puskesmas Cibeureum, karena dari hasil observasi (wawancara) langsung dengan masyarakat sebagai pasien masih ada yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi pelayanannya. Keramahan menjadi sorotan utama dari masyarakat. Keluhan tentang keramahan petugas dapat menciptakan pengalaman negatif bagi pasien, berujung pada ketidakpuasan dan keengganan berobat kembali. Kemudian ketepatan

waktu, waktu tunggu yang lama menimbulkan frustrasi dan ketidaknyamanan, berdampak buruk pada kepuasan dan persepsi pasien terhadap efisiensi pelayanan. Kompetensi Petugas juga dikeluhkan masyarakat, Keraguan terkait kompetensi petugas dapat memicu kecemasan dan ketidakpercayaan pasien, mengikis kepuasan dan loyalitas. Dan yang terakhir kemudahan akses, Hambatan geografis atau administratif dalam mengakses Puskesmas dapat menjadi penghalang bagi pasien, membatasi pelayanan dan menurunkan kepuasan.

Fasilitas yang belum maksimal juga menjadi bahan pembicaraan yang berujung keluhan atas ketidakpuasan pasien. Kebersihan adalah keluhan yang utama dilayangkan para pasien yang berkunjung berobat. Kurangnya kebersihan menimbulkan kesan tidak profesional dan kekhawatiran higienis, menurunkan kenyamanan dan kepuasan pasien. Kemudian fasilitas yang tidak nyaman (misalnya ruang tunggu sempit, kursi tidak layak) dapat membuat pasien merasa terabaikan dan tidak dihargai, menghambat kepuasan. Kelengkapan Sarana & Prasarana juga jadi fokus yang dikeluhkan, kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana penting (misalnya alat medis, obat-obatan) dapat menghambat diagnosis dan pengobatan yang optimal, berdampak negatif pada kepuasan dan kepercayaan pasien.

Fokus utama dari penelitian ini adalah kepuasan pasien yang masih rendahnya yakni dari faktor fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan di UPTD Puskesmas Cibeureum. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek seperti kecepatan pelayanan, kemudahan akses, komunikasi antara petugas medis dan pasien, serta kesopanan dan keramahan staf. Permasalahan yang ada di antaranya kualitas pelayanan yang ada belum sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien atau masih terdapat kekurangan atau kelemahan yang perlu diperbaiki. Faktor lain yang diteliti adalah fasilitas yang tersedia di UPTD Puskesmas Cibeureum, ini termasuk infrastruktur fisik seperti bangunan, peralatan medis, dan ruang tunggu, serta layanan tambahan seperti layanan darurat, ruang konsultasi, dan laboratorium. Permasalahan yang muncul adalah fasilitas yang ada belum memenuhi standar yang diharapkan dan belum memadai untuk memenuhi kebutuhan pasien karena ada beberapa kasus yang mengharuskan pasien dirujuk untuk pindah ke rumah sakit lain yang lebih lengkap fasilitasnya untuk ditangani keluhan sakitnya.

Masalah-masalah tersebut tidak hanya berujung pada ketidakpuasan pasien, tetapi juga berpotensi menurunnya citra Puskesmas Cibeureum. Persepsi negatif dapat menyebar luas, mengurangi kepercayaan masyarakat dan menurunkan jumlah pasien. Menurunnya motivasi tenaga kesehatan, kondisi kerja yang tidak kondusif akibat ketidakpuasan pasien dapat menurunkan motivasi dan kinerja tenaga kesehatan. Penurunan jumlah pasien berpotensi mengurangi pendapatan Puskesmas, mengganggu pengadaan fasilitas dan peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan permasalahan yang diuraikan dan dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut: 1) apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Cibeureum?; 2) apakah fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Cibeureum?; 3) apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Cibeureum?.

Tujuan penelitian ini juga untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Cibeureum.

Kajian Literatur

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan (Azizah Indriyani, 2020). Kualitas dalam jasa pelayanan kesehatan terdiri dari kualitas konsumen (yang berkaitan dengan

apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki pasien), kualitas profesional (yang berkaitan dengan apakah pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan yang didiagnosa oleh para profesional), dan kualitas manajemen (yang berkaitan dengan apakah jasa yang diberikan dilakukan tanpa pemborosan dan kesalahan (Muzaki et al., 2022). Pada harga yang terjangkau, dan memenuhi peraturan – peraturan resmi dan peraturan lainnya). Karakteristik kualitas pelayanan terdapat tiga macam untuk memenuhi harapan seorang pelanggan (Ariany & Lutfi, 2021):

- 1) *Will expectatiion* yaitu suatu kinerja yang didugabisa diterimanya dengan semua informasi yang diperoleh. Suatumenilai kualitas jasa tertentu karakter ini adalah karakter yang sering digunakan pelanggan.
- 2) *Should expectation*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah selayaknya diterima pelanggan.
- 3) *Ideal expectation*, yaitu tingkat kinerja optimal atau terbaik yang diharapkan dapat diterima pelanggan.

Menurut Sudaryanto & Erliyanti, (2022) bahwa terdapat lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERVQUAL (service quality) yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan sebagai berikut :

- 1) Berujud (*Tangibles*) kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan (gedung, buku, meja, kursi, dan sebagainya). Fasilitas teknologi (peralatan dan kelengkapan yang di pergunakan), serta penampilan pegawai.
- 2) Keandalan (*Reliability*) kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijadikan akurat dan terpercaya. Kinerja dan ketepatan waktu harus sesuai dengan harapan pelanggan dan pelayanan yang sama tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*) kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberi jasa dengan cepat dan tepat dengan menyampaikan informasi yang jelas. Mengabaikan pelanggan menunggu tanpa alasan jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan .
- 4) Jaminan (*Assurance*) pengetahuan, sopan santun dan kemampuan para pegawai puskesmas untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan dengan memberikan informasi kepada pelanggan / pasien dalam bahasa dan menggunakan kata yang jelas, sifat jujur, dan jaminan yang di berikan kepada pelanggan, keterampilan yang dimiliki agar dapat memberikan pelayanan yang optimal dan kesopanan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai kondisi dan situasi yang ada. kecepatan dalam proses transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.

Fasilitas

Menurut Mulyono, (2019) fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri. Fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan ataupun di dalam kantor perusahaan dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas (Loo, 2020). Fasilitas menjadi salah satu faktor yang dipertimbangkan konsumen saat memilih. Karena semakin lengkap fasilitas yang disediakan

rumah sakit maka pasien akan semakin puas, dan akan tetap memilih perusahaan tersebut sebagai prioritas berdasarkan persepsinya terhadap fasilitas yang tersedia (Dwika Putri Cahya Ramdani et al., 2023).

Fasilitas menurut (Putri et al., 2023) adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Fasilitas merupakan bentuk fisik atau atmosfer yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang disediakan perusahaan dalam membangun rasa aman dan nyaman pelanggan (Lisdiana et al., 2023). Pemberian fasilitas yang memadai akan membantu meningkatkan empati konsumen terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat konsumen melakukan pembelian (Widyastuti et al., 2023). Menurut (Muggaran & Siregar, 2023) ada 4 (empat) indikator dalam fasilitas yaitu:

- 1) Fasilitas lengkap, untuk penyedia layanan setingkat klinik kesehatan, Fast Medika Center memiliki peralatan medis yang setara dengan Rumah Sakit tipe C pada umumnya. Dengan demikian, klinik ini dapat menangani pasien dengan beberapa keluhan kesehatan.
- 2) Fasilitas berfungsi dengan optimal, pada saat tenaga medis menggunakan peralatan medis yang ada di klinik Fast Medika Center sangat jarang ditemukan tidak berfungsi dengan baik
- 3) Fasilitas bersih dan terawat, peralatan medis yang ada di klinik Fast Medika Center terjaga kebersihannya yang ditunjukkan dengan tidak ada kotoran yang melekat pada peralatan karena dibersihkan dan disterilisasi secara berkala.
- 4) Kemudahan dalam menggunakan fasilitas, tenaga medis tidak mengalami hambatan pada saat menggunakan peralatan medis di Klinik Fast Medika Klinik yang dapat mengganggu kenyamanan pasien pada saat berobat di klinik.

Indikator dari fasilitas adalah sebagai berikut:

1. Kebersihan fasilitas
2. Kondisi dan fungsi fasilitas
3. Kemudahan penggunaan fasilitas

Kelengkapan alat yang digunakan (Suyitno, 2019).

Kepuasan Pasien

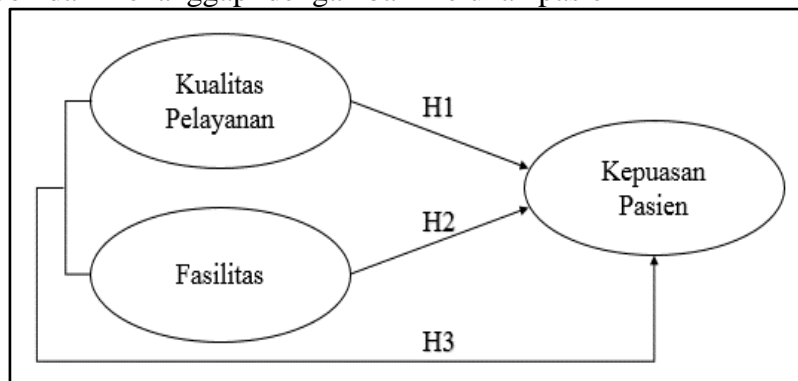
Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai sikap konsumen, yakni berapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan (Yuliantoharinugroho et al., 2023). Kepuasan juga dapat dipresepsikan apakah kenyataan sama dengan apa yang diharapkan oleh seseorang tersebut. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau jasa terhadap ekspektasi mereka (Setiadi & Attusholiha, 2021). Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang (Tiyas, 2022). Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan suatu produk atau layanan dengan harapan". Hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dapat dilihat dari beberapa indikator kepuasan pelanggan sebagai berikut (Anggi Nova et al., 2022):

- 1) Kesesuaian Harapan Kesesuaian ataupun ketidaksesuaian antara impian pelanggan dengan kemampuan produk ataupun pelayanan yang diadakan industri hendak mempengaruhi dengan kemampuan penjualan, sebab bila kemampuan cocok dengan ekspektasi hingga pelanggan hendak puas serta bila kemampuan melampaui ekspektasi hingga pelanggan hendak amat puas ataupun suka.
- 2) Minat Penggunaan Ulang Keinginan pelanggan buat melaksanakan pembelian balik ataupun memakai produk ataupun pelayanan industri.

- 3) Kesiediaan untuk Merekomendasikan Ketersediaan klien dalam mengusulkan produk ataupun pelayanan pada sahabat, keluarga serta orang lain buat memakai produk ataupun pelayanan industri.

Kepuasan pasien merupakan perasaan yang timbul setelah membandingkan harapan dengan layanan yang diterima. Kepuasan pasien diartikan sebagai “*outcome*” atau keluaran layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan (Basir & Wahyono, 2023). Dalam industri kesehatan atau jasa kesehatan, kepuasan pasien merupakan komponen yang penting selain untuk mengukur kualitas perawatan, tetapi juga secara positif dapat mempengaruhi kepercayaan (trust) pasien (Afriзал & Suhardi, 2019). Menurut Sudaryanto & Erliyanti, (2022) indikator kepuasan pasien sebagai berikut :

- 1) Mendapatkan pelayanan yang baik
- 2) Menyelesaikan tugas yang dilakukan dengan baik
- 3) Petugas yang memiliki pengetahuan dan keterampilan baik
- 4) Merespon dan menanggapi dengan baik keluhan pasien



Gambar 1. Kerangka Berfikir

Pengumpulan Data

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada filosofi positivis dalam studi populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel adalah acak, pengumpulan data melalui alat penelitian dan analisis data dengan statistik kuantitatif, yang tujuannya adalah untuk melakukan pemeriksaan pada hipotesis yang sudah dinyatakan (Azizah Indriyani, 2020).

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah Kecamatan Cibeureum, Kuningan dari Maret 2024 hingga Juni 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga Cibeureum sebanyak 20.693 orang dan sampel sebanyak 100 responden. Observasi wawancara, penelitian literatur dan penelitian kuesioner digunakan sebagai metode pengumpulan data dalam penelitian ini.

Metode Analisis

Metode yang digunakan dalam analisis data meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas), analisis pengujian hipotesis yang terdiri dari uji-t dan uji-F, analisis koefisien determinasi. Operasional variabel digunakan untuk membuat indikator untuk terhubung ke penelitian. Terdapat empat variabel dalam penelitian yaitu kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan kepuasan pasien (Y).

Hasil

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Tabel 1. Uji validitas dan uji reliabilitas

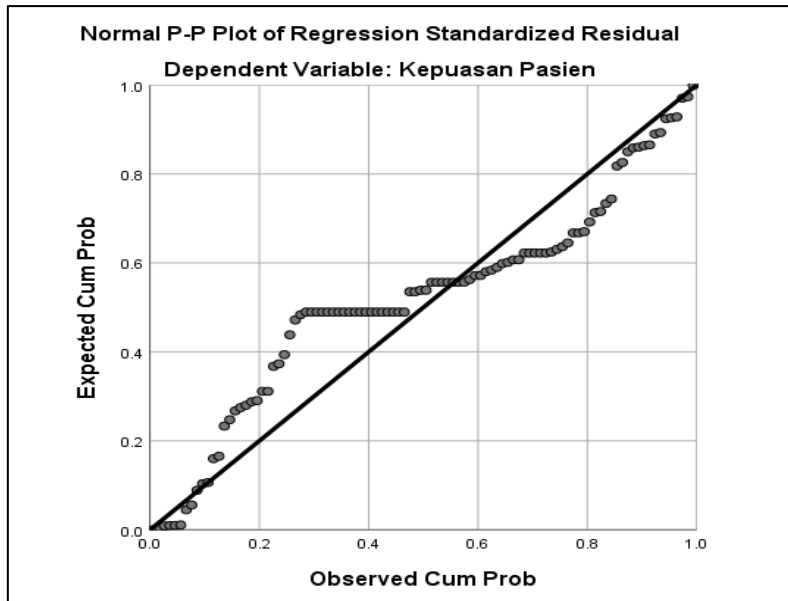
Variabel	Nama Variabel	Uji Validitas	Uji Reliabilitas
X1	Kualitas Pelayanan	Valid	Reliabel
X2	Fasilitas	Valid	Reliabel
Y	Kepuasan Pasien	Valid	Reliabel

Sumber: data diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan, terlihat bahwa r-hitung dari perubahan indikator modal, mental dan minat berwirausaha memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan r-tabel (0,1975), yaitu. indikator yang diterapkan. telah membuktikan valid sebagai alat pengukur variabel. Konsistensi setiap pernyataan terkait variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan keputusan pembelian dalam penelitian ini menunjukkan *Cronbach's alpha* > 0,60. Oleh karena itu, dinyatakan reliabel di semua variabel.

Analisis uji asumsi klasik

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data dapat memiliki pengaruh/ terdistribusi normal atau tidak normal (Asy'ari et al., 2023). Uji normalitas yang akan dilakukan adalah *SResid p-plot*, yang mengasumsikan bahwa normalitas dapat terwujud ketika titik-titik pada plot mengarah ke sumbu (garis) diagonal. Hasil pengujian dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. Hasil Pengujian

Sumber: data diolah, 2024

Dilihat dari gambar di atas, kurva residual standar dan titik-titik tersebut mengikuti garis lurus. Pola titik-titik tersebut yang berupa garis lurus seperti gambar di atas membuktikan bahwa data berdistribusi normal.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk memeriksa apakah ada kesesuaian antar variabel independen (*independen*). Uji multikolinearitas dilakukan dengan membandingkan nilai *tolerance* dan nilai *variance inflation factor (VIF)* dengan nilai yang telah ditentukan. Nilai yang umum digunakan untuk menunjukkan multikolinearitas adalah nilai *tolerance* ≤ 0,10 dan

nilai VIF ≥ 10 (Asy'ari et al., 2023). Hasil uji multikolinieritas untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Multikolinieritas

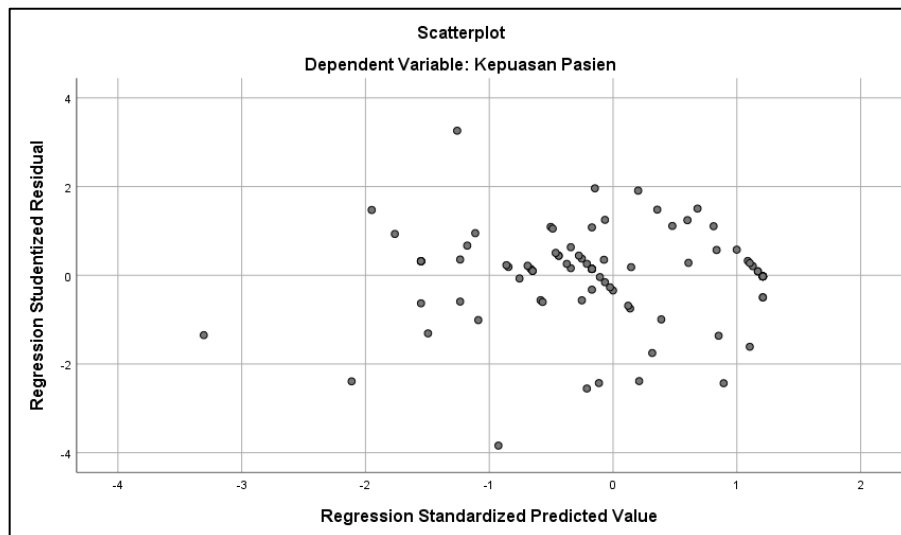
Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficient	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients	Std. Error				Beta	Tolerance
1 (Constant)	-	1.251			.164		
Kualitas Pelayanan	1.755	.085	.720	1.403	.000	.124	8.085
Fasilitas	.246	.100	.235	2.456	.016	.124	8.085

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: data diolah, 2024

Berdasarkan uji multikolinieritas dengan SPSS, bahwa variabel bebas menunjukkan bahwa nilai VIF = X1 (8,085), dan X2 (8,085) kurang dari 10 dan nilai *Tolerance* X1 (0,124), dan X2 (0,124) lebih dari 0,1 maka dapat dirumuskan bebas multikolinieritas.

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menampilkan bentuk yang muncul ketika terdapat variansi yang tidak sama pada residual pengamatan. Dinyatakan baik bila tidak terjadi heteroskedastisitas dengan melihat plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dan residual SRESID (Asy'ari et al., 2023).



Sumber: data diolah, 2024

Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil pengujian, titik data tidak konvergen, hanya bertumpuk naik atau turun. Dan polanya tidak berupa gelombang lebar. Yang kemudian mengecil dan mengembang kembali, sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis digunakan untuk menginterpretasikan besarnya korelasi antara variabel-variabel yang independen, yaitu kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan variabel dependen, yaitu kepuasan pasien (Y). Uji-t digunakan untuk menelusuri pengaruh variabel independen terhadap satu variabel dependen pada tingkat signifikansi 0,05 dan membandingkan nilai t dengan t tabel (Asy'ari et al., 2023).

Tabel 3. Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
		B	Error Std.	Beta		
1	(Constant)	-	1.251		-	.164
	Kualitas Pelayanan	1.755	.085	.720	1.403	.000
	Fasilitas	.246	.100	.235	2.456	.016

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: data diolah, 2023

Hasil dari Uji t menunjukkan Nilai signifikan yang menunjukkan tidak memiliki pengaruh X1 terhadap Y adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $7,538 > t$ tabel 1,976, maka dapat disimpulkan bahwa H1 dapat diterima dan berpengaruh X1 terhadap Y. Pengujian hipotesis kedua (H2). Nilai signifikan menunjukkan pengaruh X2 terhadap Y yaitu angka $0,016 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,456 > t$ tabel 1,976 maka dapat disimpulkan bahwa H2 dapat diterima dan dapat diartikan berpengaruh signifikan X2 terhadap Y.

Uji F menunjukkan bahwa semua variabel independen (pelayanan, ekuitas merek dan kepercayaan) yang diterapkan pada model regresi memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (keputusan pembelian) (Asy'ari et al., 2023).

Tabel 4. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3630.971	2	1815.486	394.195	.000 ^b
	Residual	446.739	97	4.606		
	Total	4077.710	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien
b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Sumber: data diolah, 2023

Hasil dari uji f Nilai signifikansi X1, X2 dan X3 pada Y adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $394,195 > F$ Tabel 3,938, maka H3 dinyatakan diterima dan berpengaruh signifikan X1, dan X2 terhadap Y secara bersamaan.

Selanjutnya Uji koefisien determinasi menjelaskan bahwa besaran persentase yang penting dalam regresi karena dapat mewakili bagus tidaknya model regresi yang diestimasi (Asy'ari et al., 2023).

Tabel 5
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.944 ^a	.890	.888	2.14606

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan
b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: data diolah, 2023

Besarnya pengaruh kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap variabel kepuasan pasien adalah sebesar 89%, dan sisanya 11% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan pasien

Hipotesis pertama menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 7,538 dengan signifikansi sebesar 5% nilai t tabel untuk jumlah data sebesar 100 (n) dan variabel bebas (k) sebanyak 2 dengan taraf signifikan 5% maka diperoleh nilai t tabel sebesar 1,661. Nilai t hitung untuk variabel X1 (7,538) lebih besar dari t tabel (1,661) dan nilai signifikansi X1 lebih kecil dari 0,05 atau $0,000 < 0,05$, maka keputusannya H1 diterima. Dalam variabel ini, koefisien regresinya positif yang berarti bahwa variabel Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini melengkapi penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rochanawati, 2023). Berdasarkan hasil uji t pada penelitiannya yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara Variabel Modal terhadap variabel Kepuasan pasien yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 16.00 diperoleh Nilai sig sebesar $0,000 < 0,005$ hal ini berarti terdapat pengaruh Variabel Modal terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan pasien

Hipotesis kedua menyatakan bahwa Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian variabel Fasilitas (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 2,456 dengan signifikansi sebesar 5% nilai t tabel untuk jumlah data sebesar 100 (n) dan variabel bebas (k) sebanyak 2 dengan taraf signifikan 5% maka diperoleh nilai t tabel sebesar 1,661. Nilai t hitung untuk variabel X2 (2,456) lebih besar dari t tabel (1,661) maka keputusannya H2 diterima. Dalam variabel ini, koefisien regresinya positif yang berarti bahwa variabel Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Novianti & Habra, 2021). dalam penelitiannya variabel fasilitas kewirausahaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien para pedagang kaki lima di Lapangan Segitiga Lubuk Pakam. Hal ini terlihat dari signifikan fasilitas kewirausahaan (X2) $0,018 < 0,05$. Dan nilai t tabel = $t(\alpha/2; n-k-1) = (0,05/2; 49-2-1) = (0,025; 46) = 2,013$. Berarti nilai thitung (2,196) > t tabel (2,013), maka Ha2 diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien secara parsial diterima.

Pengaruh Kualitas pelayanan dan Fasilitas secara Simultan Terhadap Kepuasan pasien

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa Kualitas pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikan adalah sebesar 0,000 dan nilai F hitung sebesar 394,195. Dasar pengambilan keputusan adalah jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (Sig <0,05) maka kesimpulannya adalah signifikan. Dari tabel di atas diperoleh nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka keputusannya adalah signifikan. Artinya H3 diterima yang menunjukkan secara bersama-sama (simultan) seluruh variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Untuk nilai F hitung dalam persamaan ini sebesar 394,195 adapun untuk nilai F tabel untuk jumlah data sebanyak 100, dengan jumlah variabel bebas sebanyak 2 dan variabel terikat sebanyak 1 dan taraf signifikansi 5% maka diperoleh nilai F tabel sebesar 3,938, maka F hitung 394,195 lebih besar dari F tabel 3,938 sehingga keputusan H_0 diterima, yang artinya seluruh variabel bebas yang terdiri dari variabel Kualitas pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, yaitu Kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini melengkapi penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Lubis & Maha, 2021) dalam penelitiannya hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 20 diperoleh F-hitung = 69,280. Sedangkan nilai F-tabel dengan tingkat signifikansi 5% hasil diperoleh untuk F tabel sebesar 3,10. Dari hasil perhitungan diperoleh F-hitung sebesar 69,280 > 3,10 dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas berwirausaha (X_1) dan variabel modal berwirausaha (X_2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan antara lain sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Cibeureum. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung (7,538) yang lebih besar dari t tabel (1,661) dan nilai signifikansi (0,000) yang lebih kecil dari 0,05. Koefisien regresi yang positif menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan pasien.
2. Fasilitas Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Cibeureum. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung (2,456) yang lebih besar dari t tabel (1,661). Koefisien regresi yang positif menunjukkan bahwa semakin memadai fasilitas yang disediakan, semakin tinggi pula kepuasan pasien.
3. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Secara Simultan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Cibeureum. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi (0,000) yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai F hitung (394,195) yang lebih besar dari F tabel (3,938). Kesimpulan ini menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan maupun fasilitas secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Daftar Pustaka

- Afrizal, & Suhardi. (2019). Effect of Service Quality, Hospital and Trust Image on Patient Satisfaction and Its Implications in Patient Loyalty. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 4(1), 70–86.
- Anggi Nova, Normi, S., & Panjaitan, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Tk. II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 8, 2588–2593.

- Ariany, I. V., & Lutfi, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Value terhadap Loyalitas Pasien: Kepuasan Pasien sebagai Mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(4), 402. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v5i4.12801>
- Asy'ari, A., Maulidya Makalao, D. A., & Irawan, I. (2023). Analisis Metode Penelitian Kuantitatif Dalam Manajemen Pendidikan Islam. *Tadbir: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 11(2), 152–175. <https://doi.org/10.30603/tjmpi.v11i2.3796>
- Azizah Indriyani. (2020). Manajemen SDM dalam Upaya Meningkatkan Mutu dan Kualitas Pelayanan di Ridwan Institute Cirebon. *Syntax Idea*, 21(1), 1–9.
- Basir, H., & Wahyono, B. (2023). Determinan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit : Systematic Literature Review. *Jurnal Kesehatan Mahardika*, 10(2), 31–42. <https://doi.org/10.54867/jkm.v10i2.169>
- Dwika Putri Cahya Ramdani, Rusman Frendika, & Firman Shakti Firdaus. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Medis dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUD Jampang Kulon Sukabumi. *Bandung Conference Series: Business and Management*, 3(2), 807–815. <https://doi.org/10.29313/bcsbm.v3i2.8339>
- Lisdiana, I., Prasetyo, I., & Hartati, C. S. (2023). Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 1(2).
- Loo, P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada Rs. Insani Stabat. *Jurnal Doktor Manajemen (JDM)*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.22441/jdm.v3i1.10140>
- Lubis, P. K. D., & Maha, J. M. (2021). Pengaruh Mental Berwirausaha Dan Modal Berwirausaha Terhadap Minat Berwirausaha Dengan Motivasi Berwirausaha Sebagai Variabel Intervening Pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. *Niagawan*, 10(1), 50. <https://doi.org/10.24114/niaga.v10i1.19982>
- Muggaran, R. S., & Siregar, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 3 Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kabupaten Karawang. *Gorontalo Management Research*, 6(1), 46–57.
- Mulyono, S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Dan Customer Loyalty Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta. *Relevance: Journal of Management and Business*, 2(2), 241–250. <https://doi.org/10.22515/relevance.v2i2.1861>
- Muzaki, M. F., Mulyani, I. D., & Khojin, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Melalui Media Sosial Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Luang Waktu Coffee). *AURELIA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(1), 44–57. <https://doi.org/10.57235/aurelia.v1i1.24>
- Novianti, P., & Habra, M. D. (2021). Pengaruh Motivasi Dan Mental Kewirausahaan Terhadap Minat Berwirausaha (Studi Kasus Pedagang Kaki Lima Di Lapangan Segitiga Lubuk Pakam). *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 215–224.
- Putri, T., Pradiani, T., & Fathorrahman. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Sebagai Intervening Di Klinik Fast Medika Center. *Bursa: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 1–17. <https://doi.org/10.59086/jeb.v2i1.211>
- Rochanawati, I. (2023). Pengaruh Modal Terhadap Minat Wirausaha Pada Pelaku Usaha Pastry dan Bakery di Kota Padang. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 6(3), 374–378. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v6i3.53362>
- Setiadi, R., & Attusholiha, A. (2021). Penilaian kepuasan konsumen, promosi penjualan dan kualitas produk (studi kasus umkm di kabupaten brebes). *Jurnal Manajemen Dan*

Akuntan, 16(1), 294–301.

- Sudaryanto, S., & Erliyanti, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Upt Puskesmas Parigi. *Prima Ekonomika*, 13(2), 63. <https://doi.org/10.37330/prima.v13i2.153>
- Suyitno. (2019). Analisis Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan, Ketetapan Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kabupaten Malang). *Journal of Applied Business Administration*, 2(1), 129–146.
- Tiyas, E. E. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Poli Gigi RS. Sentosa Siloam Bekasi. *Journal of Applied Management Research*, 2(1), 21–29. <https://doi.org/10.36441/jamr.v2i1.375>
- Widyastuti, S., Kusumastuti, A. D., & Mutiasari, A. I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kinerja Medis & Non Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening Boyolali. *Jurnal Bisnis*, 2.
- Yuliantoharinugroho, Y., Rofik, M., & Fahlefi, W. (2023). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi Terapan (JIMAT)*, 14(1), 18–26.