

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITASTERHADAP KEPUASAN PASIEN UPT PUSKESMAS TANJUNG SENKLUANG

Imam Yordan<sup>1</sup>, Heryenzus<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Putera batam

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

e-mail: pb170910378@upbatam.ac.id

## ABSTRACT

*Health is one aspect that determines how high or low the standard of human life is because health is needed to support all activities of a person's life. The establishment of the puskesmas must be a means of administering public and individual health using promotive and preventive methods to achieve the highest degree of public health. The purpose of this study was to analyze the effect of the quality of services and facilities together on patient satisfaction at Tanjung Sengkuang Health Center. The population and sample in this study found 100 respondents with non-probability sampling technique. The data analysis technique in this study used statistical test, classical assumption test, and multiple linear regression analysis,. The results showed, among others: (1) service quality has a good and meaningful impact on patient satisfaction; (2) facilities have a good and meaningful impact on patient satisfaction; (3) the quality of services and facilities simultaneously has a good and meaningful impact on patient satisfaction.*

**Keywords:** Service Quality, Facilities, Patient Satisfaction

---

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu aspek yang menentukan seberapa tinggi atau rendahnya standar hidup manusia karena kesehatan dibutuhkan dalam menopang semua aktivitas hidup seseorang. Dalam mengupayakan kesehatan yang menjangkau keseluruhan lapisan masyarakat, tentunya dengan berdirinya sebuah pusat pelayanan kesehatan masyarakat atau disingkat dengan puskesmas.

Puskesmas berdiri dengan misi utamakan sebagai sarana dalam penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan yang menggunakan metode promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pada era globalisasi yang membutuhkan *mobilisasi* tingkat tinggi, meningkatnya permintaan jasa kesehatan dari waktu ke waktu disertai dengan pelayanan jasa kesehatan yang berkembang pesat membuat banyaknya berdiri sejumlah pusat pelayanan Kesehatan.

Puskesmas sebagai lembaga sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan paripurna yang menjangkau masyarakat di wilayah terkecil dalam hal pengorganisasian masyarakat serta peran aktif masyarakat dalam penyelenggaraan kesehatan secara mandiri. Berhasil atau tidaknya sebuah puskesmas dalam mencapai tujuannya dan target-target operasional lainnya tidak terlepas dari peran kualitas pelayanan para tenaga kesehatan dan juga didukung dengan fasilitas yang baik.

Menurut (Erlinda & Kurniawan, 2020: 4) Kualitas pelayanan ialah sebuah bentuk

layanan yang diberikan langsung oleh perusahaan kepada konsumen hanya untuk bisa sesuai suatu ekspektasi dikarenakan adanya kualitas yang bagus. Pentingnya peningkatan kualitas pelayanan puskesmas adalah untuk membangun persahabatan yang mendorong hubungan dengan pasien sehingga puskesmas tidak ditinggalkan oleh pasiennya (Winata & Evyanto, 2021).

Menurut (Siswanto & Heryenzus, 2020) kualitas pelayanan tersebut maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu faktor yang dapat memengaruhi keinginan / kebutuhan pelanggan terhadap suatu produk yang di tawarkan oleh perusahaan.

Kualitas pelayanan adalah tingkat kelebihan yang diekspektasikan serta kontrol atas tingkatan kelebihan terkait untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan kontrol atas kelebihan terkait guna mewujudkan ekspektasi pengguna. Ada 2 aspek utama yang berdampak untuk kualitas layanan; layanan yang diekspektasikan (*expected service*) serta layanan yang didapatkan Implikasinya, baik atau buruknya kualitas pelayanan tergantung pada kapabilitas penyedia layanan untuk mewujudkan ekspektasi konsumen dengan konsisten (Pranata & Rustam, 2021).

Selain dituntut dalam memberikan pelayanan yang baik, ketersediaan dan kelengkapan fasilitas kesehatan juga turut andil dalam peningkatan kepuasan pasien yang berobat di puskesmas. Tingkat kepercayaan pasien yang puas terhadap fasilitas puskesmas

tentunya dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan sehingga pasien pun dengan loyalitasnya akan datang kembali untuk menggunakan jasa layanan kesehatan di puskesmas tersebut (Angrainy et al., 2017).

Berdasarkan Anam & Rahardja, 2017) fasilitas merupakan tempat yang dimanfaatkan guna mempermudah serta memperlancar pelaksanaan fungsi. Fasilitas guna membandingkan program instansi dengan yang lain. Fasilitas yang semakin baik membuat program yang dilakukan membuahkan efisiensi yang tinggi

(Siswanto & Heryenzus, 2020) juga menjelaskan Kepuasan pelanggan adalah *output* dari hal yang dialami, diekspektasikan oleh konsumen saat memakai sebuah barang atau layanan.

Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tanjung sengkung atau disingkat UPT. Puskesmas Tanjung Sengkung merupakan salah satu puskesmas yang berlokasi di Jl. Tenggiri, Kelurahan Tanjung Sengkung, Kecamatan Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau.

Puskesmas tanjung sengkung memiliki lokasi yang cukup strategis serta mudah ditemukan oleh khalayak luas dikarenakan berada di sebelah jalan utama tanjung sengkung yang ramai dilalui oleh masyarakat. Dalam upaya pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat, puskesmas tanjung sengkung memiliki beberapa fasilitas penunjang seperti: Ruang Administrasi, Ruang unit gawat darurat (UGD) yang dibuka selama 24 jam, ruang rawat inap yang difungsikan untuk ruang persalinan, ruang rawat jalan yang terdiri dari; ruang KIA/KB, ruang kesehatan anak, ruang kesehatan gigi dan mulut, ruang pemeriksaan umum, ruang imunisasi, ruang kesehatan lansia, ruang konseling terpadu, pojok dots / ruang konsultasi pasien TB (*tuberculosis*), lalu terdapat fasilitas Laboratorium, Apotek, Musholla dan juga taman refleksi yang dapat digunakan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan kesehatannya. Selain itu tersedia juga *Waiting room* yang nyaman dan juga tersedia banyak kursi guna menampung banyaknya pasien yang berkunjung, serta adanya jaringan *wifi* yang memungkinkan pasien atau keluarga pasien untuk dapat menggunakannya sembari menunggu nomor antrian.

## KAJIAN TEORI

### 2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut (Indrayani, 2018, p. 97) Kualitas Pelayanan adalah Strategi usaha

dasar yang memfasilitasi produk maupun layanan dalam memberi kepuasan sesungguhnya bagi pelanggan eksternal maupun internal guna memenuhi ekspektasi secara implisit maupun eksplisit

Menurut (Erlinda & Kurniawan, 2020) mutu layanan merupakan suatu wujud pelayanan yang diberi langsung dari instansi untuk pelanggan dengan tujuan untuk mewujudkan sebuah ekspektasi akibat keberadaan mutu yang baik.

Menurut (Harfika & Abdullah, 2017: 47) mutu layanan adalah unsur mutlak yang wajib dikuasai oleh instansi maupun bisnis yang menjual layanan sebab dengan mutu jasa untuk pelanggan, instansi atau bisnis tersebut dapat diperkirakan level performa kerja yang sudah diraih

Menurut pemaparan para ahli tersebut mengenai kualitas pelayanan, dapat diambil kesimpulan bahwa mutu layanan merupakan komponen penting dalam persaingan bisnis baik itu barang dan jasa yang berhubungan erat dengan tanggapan konsumen mengenai mutu suatu jasa.

### 2.2. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Suryani, 2013: 94-95) untuk dapat mengukur kualitas pelayanan, terdapat 5 indikator yaitu;

1. *Tangibles* (Berwujud / Bukti fisik) yakni kapabilitas sebuah instansi guna memperlihatkan eksistensi bagi pihak eksternal yang termasuk fasilitas fisik (Gudang, bangunan, ruang serbaguna, dan sejenisnya), peralatan maupun perlengkapan yang dimanfaatkan (sarana dan teknologi komunikasi), serta *appearance* dari pekerjaannya.
2. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yakni kapabilitas, sopan santun, serta wawasan dari para pekerja instansi dalam menghasilkan perasaan percaya untuk konsumen atas instansi.
3. *Reliability* (Kehandalan) yakni kehandalan merupakan kapabilitas instansi dalam memberi layanan seperti yang disepakati secara terpercaya dan akurat.
4. *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu kemauan atau keinginan para staf guna memberi serta memfasilitasi layanan yang tanggap (*responsif*) serta sesuai bagi konsumen, serta melalui pemberian informasi yang benar
5. *Empathy* (empati) yakni pemberian perhatian yang ikhlas serta tulus dan spesifik untuk pribadi atau individu yang diberikan bagi konsumen dengan

berusaha untuk mengerti ekspektasi pelanggan.

### 2.3. Pengertian Fasilitas

Menurut (Heriyanto, 2017), fasilitas adalah seluruh aspek yang tersedia bagi penyedia jasa yang digunakan serta dirasakan oleh pengguna yang memiliki tujuan untuk memberi rasa puas semaksimal mungkin

Sedangkan (Anam & Rahardja, 2017: 2) menjelaskan fasilitas sebagai sarana yang dipakai guna melancarkan serta mempermudah proses dalam penerapan fungsi. Fasilitas yang semakin baik yang dipakai akan membuat program yang dilakukan menghasilkan efisiensi

Menurut (Anggrainy et al., 2017), sederhananya, yang merupakan fasilitas yakni sebuah sarana fisik yang bisa menjalankan proses sebuah masukan/input untuk memberi keluaran/output yang diekspektasikan.

Berdasarkan (Desembrianita & Ruslin, 2016, p. 348), fasilitas merupakan pengadaan kelengkapan fisik guna mempermudah konsumen atau pelanggan untuk melakukan bermacam aktivitas sehingga keperluan-keperluan tamu bisa tercukupi selama menginap di hotel.

Berdasarkan definisi para ahli tersebut bisa diambil simpulan yakni fasilitas merupakan sebuah elemen penting dalam sebuah usaha jasa dalam bentuk sarana dan prasarana yang berbentuk fisik yang tersedia dari penyedia layanan yang bertujuan guna menghasilkan pelayanan kepada pelanggan.

### 2.4. Karakteristik Fasilitas

Menurut (Harfika & Abdullah, 2017), tiap instansi, khususnya di sektor kesehatan mempunyai ketentuan karakteristik fasilitas diantaranya:

1. Kamar. Fasilitas utama untuk pasien rawat inap di dalam kamar umumnya ada ranjang, kamar mandi, AC atau kipas angin, lemari, dll
2. Lobby. Fasilitas untuk pasien maupun para tamu menunggu saat hendak memperoleh pelayanan dari petugas maupun pihak resepsionis rumah sakit
3. Tempat parkir. Perbedaan lahan parkir di rumah sakit memberikan kenyamanan untuk pasien maupun tamu

### 2.5. Parameter Fasilitas

Menurut (Priansa, 2016: 68) parameter dari fasilitas kerja yakni:

1. Mempermudah penggunaan

Sebuah aktivitas yang tidak membutuhkan pikiran maupun tenaga ekstra saat dilakukan

2. Penataan tempat yang sesuai

Sebuah tahap perancangan dalam usaha untuk mengoptimalkan sekuritas, ketertiban, serta keteraturan di daerah kerja.

3. Keperluan

Seluruh hal yang diperlukan individu untuk melaksanakan tugas sehingga memperoleh *output* yang sesuai

4. Mempercepat pekerjaan

Sebuah aktivitas yang bisa diselesaikan tanpa memakan waktu banyak sehingga dapat menghemat waktu.

### 2.6. Pengertian Kepuasan Pasien

Menurut (Kuntoro & Istiono, 2017), rasa puas pasien diartikan menjadi tanggapan pasien atas hal yang tidak sesuai antara kinerja actual yang dirasakan saat penggunaan dengan tingkat kepentingan terdahulu

Menurut (Krisdayanto et al., 2018), kepuasan pelanggan merupakan rasa kecewa maupun senang individu menjadi wujud perbandingan antara layanan maupun hasil yang didapat dengan ekspektasi

Menurut (Adawia et al., 2020), kepuasan pelanggan merupakan nilai yang diberi pengguna atas barang maupun layanan sesudah melakukan perbandingan kinerja dimana ketidakpuasan maupun kepuasan diputuskan berdasarkan tanggapan serta ekspektasi pengguna

Berdasarkan penjelasan tersebut maka bisa diambil simpulan bahwa kepuasan pasien adalah sebuah kesan dan pesan ataupun perasaan baik itu senang maupun kecewa dari seseorang pengguna jasa terhadap kesesuaian harapan atau ekspektasi mereka atas kinerja yang dihasilkan penyedia layanan.

### 2.7. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut (Wahyuningsih et al., 2017), antara lain yaitu :

1. Harga yaitu jika ditinjau dari aspek harga pasien memiliki ekspektasi harga yang lebih besar maka akan memperoleh layanan yang lebih maksimal
2. Aspek emosi, yaitu pasien yang memiliki kebanggaan serta keyakinan bahwa individu lainnya kagum terhadap dirinya jika pada unsur tersebut pasien menjatuhkan pilihan untuk rumah sakit yang memiliki persepsi mahal biasanya menghasilkan rasa puas yang tinggi

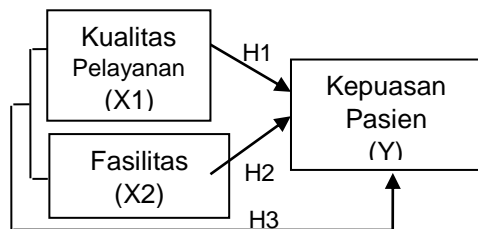
3. Mutu layanan yaitu pasien merasakan kepuasan apabila mereka mendapatkan layanan yang sesuai dengan ekspektasi
4. Mutu barang maupun layanan yaitu pasien merasa puas apabila hasil penilaian mereka memperlihatkan bahwa barang maupun layanan yang dipilih bermutu.
5. Terdapat tambahan faktor yaitu faktor biaya, yaitu apabila memperoleh barang maupun layanan, pasien yang tidak memberikan dana maupun waktu ekstra untuk memperoleh layanan akan merasakan kepuasan atas layanan terkait.

## 2.8. Indikator Kepuasan Pasien

Menurut (Djohan, 2015) terdapat 3 indikator yang digunakan yaitu:

1. Kesesuaian harapan.
2. Penanganan keluhan.
3. Kewajaran harga.

## 2.9. Kerangka Pemikiran



**Gambar 1.** Kerangka Pemikiran

## 2.10. Hipotesis

- $H_1$  : Diduga kualitas pelayanan memberi dampak yang baik serta berarti atas Kepuasan Pasien Pada UPT Puskesmas Tanjung Sengkuang.
- $H_2$  : Diduga fasilitas memberi dampak yang baik serta berarti atas Kepuasan Pasien Pada UPT Puskesmas Tanjung Sengkuang.
- $H_3$  : Diduga kualitas kerja dan fasilitas secara simultan memberi dampak yang baik serta berarti atas Kepuasan Pasien Pada UPT Puskesmas Tanjung Sengkuang.

## METODE PENELITIAN

Riset ini dilakukan di UPT Puskesmas Tanjung Sengkuang Batam. Penelitian ini digunakan untuk menunjukkan hubungan kausalitas antar variable bebas dan variable terikat.

Jenis riset yang dimanfaatkan pada studi ini merupakan riset sebab akibat. (Sanusi, 2018:14) menjelaskan riset kausalitas merupakan *design* riset yang dirancang guna mengkaji keberadaan probabilitas relasi kausalitas tiap variabel. Riset ini ditujukan guna mengkaji dampak 3 variabel tidak terikat

(konstruk bebas) yakni fasilitas serta mutu kerja dengan variable terikat (konstruk dependen) yakni Kepuasan Pasien Pada UPT Puskesmas Tanjung Sengkuang.

(Sugiyono, 2018: 61) menjelaskan populasi merupakan daerah generalisasi yang terdiri atas subjek maupun objek yang memiliki mutu serta ciri khas spesifik yang ditentukan oleh penulis dalam mengkaji kemudian mengambil simpulan. Sedangkan (Riduwan, 2018:10) menjelaskan sampel sebagai bagian dari populasi yang memiliki karakteristik maupun kondisi spesifik yang hendak dikaji.

Populasi dan sampel pada riset ini sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel memanfaatkan metode *non propobability sampling*.

Berdasarkan (Riduwan, 2018: 16) *non probability sampling* merupakan metode perolehan sampel yang tidak menghasilkan kesempatan atau peluang yang adil untuk seluruh anggota maupun aspek populasi yang dijadikan sample. Sementara *sampling jenuh* merupakan metode penetapan sample jika seluruh populasi dipakai menjadi sample.

Teknik perolehan data yang dimanfaatkan memanfaatkan angket/kuesioner yakni metode perolehan data yang dilaksanakan melalui metode pemberian rangkaian pernyataan maupun pertanyaan tulisan untuk partisipan agar diisi (Sugiyono, 2018: 148).

Menurut (Siregar, 2016: 25) menjelaskan, skala *likert* merupakan ratio yang bisa dimanfaatkan dalam pengukuran tanggapan, opini, serta tingkah laku individu atas sebuah fenomena maupun objek spesifik.

Teknik pengumpulan data memanfaatkan kuisisioner dengan skala *likert*. Hasil kuisisioner akan di analisa menggunakan uji kualitas, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, uji determinasi, uji t, dan uji F.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Profil Responden

Dari 100 partisipan, 39 partisipan (39,00%) adalah partisipan pria dan 61 partisipan (61,00%) adalah partisipan wanita. Berdasarkan umur, 32 partisipan (32,00%) adalah partisipan umur 18 – 25 tahun, 31 partisipan (31,00%) adalah partisipan umur 26 – 40 tahun, 28 partisipan (28,00%) adalah partisipan umur 41 – 55 tahun, dan 9 partisipan (,00%) adalah partisipan umur > 55 tahun.

### 4.2. Uji Kualitas

#### 4.2.1. Uji Validitas

#### 4.2.2.

Suatu instrumen dinyatakan validitasnya jika instrumen pengukuran yang dipakai sesuai serta terdapat kesesuaian antara instrument pengukuran yang dipakai dengan hal yang dinilai. Validitas atau keabsahan merupakan pengukuran hal yang hendak diukur (Lubis, 2016: 79).

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas

No	Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
1		0,819	0,165	valid
2	Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	0,772	0,165	valid
3		0,894	0,165	valid
4		0,822	0,165	valid
5		0,853	0,165	valid
6		0,600	0,165	valid
7		0,703	0,165	valid
8		0,803	0,165	valid
1	Fasilitas (X <sub>2</sub> )	0,648	0,165	valid
2		0,660	0,165	valid
3		0,653	0,165	valid
4		0,607	0,165	valid
5		0,725	0,165	valid
6		0,791	0,165	valid
7		0,665	0,165	valid
8		0,745	0,165	valid
1	Kepuasan Pasien (Y)	0,651	0,165	valid
2		0,641	0,165	valid
3		0,787	0,165	valid
4		0,759	0,165	valid
5		0,768	0,165	valid
6		0,650	0,165	valid
7		0,759	0,165	valid
8		0,768	0,165	valid

(Sumber: Data Penelitian, 2022)

Hasil pengujian validasi pada 3 variabel menunjukkan bahwa seluruh poin penilaian

dari tiap pertanyaan memiliki r hitung > r tabel, yang artinya bahwa tiap instrumen dari list pernyataan dikategorikan valid.

#### 4.2.3. Uji Reliabilitas

Menurut (Sujarweni, 2017:192) Pengujian reliabilitas adalah sebuah konsistensi serta stabilitas partisipan dalam memberi jawaban sesuatu yang berhubungan dengan pertanyaan yang terdapat pada sebuah wujud angket

Kriteria reliabilitas ( $r_{xx}$ ) > 0,6. Guna mempermudah penghitungan peneliti memanfaatkan *software SPSS versi 25*.

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Alpha Cronbach	Kriteria Reliabel	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	0,91	0,6	Reliabel
2	Fasilitas (X <sub>2</sub> )	0,84	0,6	Reliabel
3	Kepuasan Pasien (Y)	0,90	0,6	Reliabel

(Sumber: Data Penelitian, 2022)

Hasil pengujian reliabilitas memperlihatkan bahwa seluruh konstruk memiliki koefisien *alpha* lebih dari 0,6. Oleh sebab itu, tiap-tiap konstruk reliabel serta bisa dimanfaatkan menjadi instrument pengukuran.

#### 4.3. Pengujian Asumsi Klasik

##### 4.3.1. Pengujian Normalitas

Pengujian normalitas merupakan uji mengenai kewajaran persebaran data yang memiliki tujuan guna mengidentifikasi apabila populasi memiliki persebaran normal atau tidak. Yang dimaksud dengan persebaran normal yakni jika data ikut dengan bentuk persebaran normal (Siregar, 2016: 422).

Metode yang dimanfaatkan dalam pengujian normalitas yakni *Kolmogorov-Smirnov*. Hasil dari pengujian normalitas lewat penghitungan memanfaatkan *software SPSS versi 25*.

**Tabel 1.** Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,23433401
Most Extreme Differences	Absolute	,053
	Positive	,038
	Negative	-,053
Kolmogorov-Smirnov Z		,528
Asymp. Sig. (2-tailed)		,943

(Sumber: Data Penelitian, 2022)

Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05, maka bisa ditarik simpulan bahwa variabel mutu layanan, fasilitas serta kepuasan pasien memiliki persebaran normal.

#### 4.3.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas memiliki tujuan guna mengkaji apabila model regresi yang dipakai terdapat konstruk-konstruk independen

yang memiliki kaitan satu dengan lainnya (Supranto, 2017: 280).

Pengujian multikolinearitas pada model regresi yakni dengan meninjau skor *Variance Inflation Factor* (VIF) serta skor *tolerance*. Hasil dari pengujian multikolinearitas lewat penghitungan memanfaatkan *software SPSS versi 25*.

**Tabel 2.** Hasil Uji Multikolinearitas

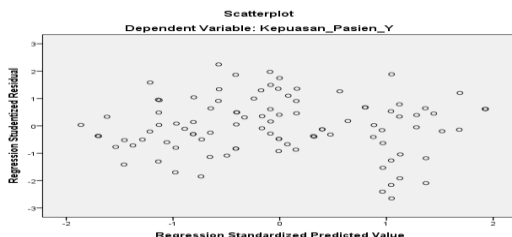
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	3,423	1,098		3,119	,002		
Kualitas_Pelayanan_X1	,446	,059	,530	7,513	,000	,296	3,375
Fasilitas_X2	,435	,071	,435	6,162	,000	,296	3,375

(Sumber: Data Penelitian, 2022)

Nilai *tolerance* dari variabel pengawasan kerja dan disiplin kerja *tolerance* > 0,1 dan VIF < 10, maka bisa diambil

#### 4.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan (Priyatno, 2017: 78), Heteroskedastisitas merupakan kondisi saat terdapat ketidaksesuaian varian dari residu untuk seluruh observasi pada permodelan regresi. Pengujian heteroskedastisitas dimanfaatkan guna mengidentifikasi keberadaan perbedaan varian di residu model regresi. Persyaratan yang harus dipenuhi pada model regresi yakni tidak terdapat permasalahan heteroskedastisitas.



simpulan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas pada kedua variabel bebas terkait

**Gambar 1.** Hasil Uji Heteroskedastisitas (Sumber: Data Penelitian, 2022)

Dari hasil scatterplot tersebut, teridentifikasi bahwa titik yang ada tidak menghasilkan *pattern* yang jelas serta tersebar dibawah maupun atas angka 0 di sumbu Y yang bermakna bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi

#### 4.4. Pengujian Pengaruh

##### 4.4.1. Pengujian Regresi Linear Berganda

Pengujian regresi memiliki tujuan guna memperkirakan skor nilai variabel dependen (Y) yang mendapat pengaruh dari variabel independen (X) yang dilaporkan melalui hasil hitung memanfaatkan *software SPSS versi 25* guna mengidentifikasi persamaan regresi linear ganda.

**Tabel 3.** Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	3,423	1,098		3,119	,002
Kualitas_Pelayanan_X1	,446	,059	,530	7,513	,000
Fasilitas_X2	,435	,071	,435	6,162	,000

(Sumber: Data Penelitian, 2022)

Analisa model regresi linear berganda adalah  $Y = 3,423 + 0,446X_1 + 0,435X_2$ . Dari Persamaan itu bisa diidentifikasi bahwa:

##### 1. Konstanta (a)

Kinerja Guru, jika tanpa ada kualitas pelayanan dan fasilitas ( $X_1$  dan  $X_2 = 0$ ), maka nilai kepuasan pasien sebesar 3,423.

##### 2. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) atas Kepuasan Pasien (Y)

Nilai kualitas pelayanan untuk  $X_1$ , sebanyak 0,446, yang mana menunjukkan setiap kenaikan kualitas pelayanan satu tingkatan maka konstruk Y akan bertambah 0,446 dengan anggapan bahwa konstruk

independent lainnya pada model regresi memiliki nilai tetap

3. Fasilitas ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Nilai fasilitas untuk  $X_2$  sebanyak 0,435, yang memperlihatkan bahwa tiap

pertambahan fasilitas satu tingkatan, maka variabel Y akan bertambah 0,435 dengan anggapan bahwa konstruk independent lainnya pada model regresi memiliki nilai tetap

4.4.2. Analisis Determinasi ( $R^2$ )

Analisis determinasi dimanfaatkan guna mengidentifikasi persentase sumbangsih dampak variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ ) secara simultan atas variabel terikat (Y). Koefisien tersebut memperlihatkan besaran persentase variasi konstruk bebas yang dimanfaatkan pada model dapat menjabarkan variasi konstruk terikat. R sama dengan 0, maka tidak ada sedikit pun prosentase

sumbangsih dapat yang dihasilkan konstruk/variabel bebas atas konstruk terikat, atau variasi konstruk bebas yang dipakai pada model tidak memperjelas sama sekali variasi konstruk terikat. Sebaliknya  $R = 1$ , maka persentase sumbangsih dampak yang dihasilkan konstruk terikat merupakan sempurna, atau variasi konstruk bebas yang dipakai pada model memberi penjelasan 100% variasi konstruk terikat (Priyatno, 2017:66).

**Tabel 4.** Hasil Analisis Determinan ( $R^2$ )

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.926 <sup>a</sup>		,857	,854

(Sumber: Data Penelitian, 2022)

Nilai koefisien determinasi (R Square) senilai  $0,857 \times 100\% = 85,70\%$ . Nilai itu bermakna yakni kualitas pelayanan serta fasilitas atas kepuasan sebanyak 85,70%, sementara sisa ( $100\% - 85,70\% = 14,30\%$ ) mendapat pengaruh dari variabel lainnya selain model regresi terkait

4.5.1. Uji t

Pengujian ini dimanfaatkan guna mengidentifikasi apabila pada model regresi ada konstruk bebas ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara parsial memberi dampak yang berarti atas konstruk terikat (Y). Temuan dari uji t lewat penghitungan memanfaatkan *software SPSS versi* 25.

4.5. Uji Hipotesis

**Tabel 5.** Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	3,423	1,098			3,119	,002
Kualitas_Pelayanan_X1	,446	,059	,530		7,513	,000
Fasilitas_X2	,435	,071	,435		6,162	,000

(Sumber: Data Penelitian, 2022)

Skor t hitung  $> t$  table,  $7,513 > 1,660$  serta nilai sig memperlihatkan  $0,000 < 0,05$ , hal ini memperlihatkan bahwa konstruk kualitas pelayanan memberi dampak yang berarti untuk kepuasan pasien (Y). Nilai t hitung  $> t$  table,  $6,162 > 1,660$  dan sig memperlihatkan  $0,000 < 0,05$ , hal tersebut memperlihatkan bahwa variabel fasilitas

memberi dampak berarti atas kepuasan pasien (Y).

4.5.2. Pengujian F

Pengujian ini dimanfaatkan guna mengidentifikasi apabila konstruk bebas ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara simultan memberi dampak yang berarti atas konstruk terikat (Y).

**Tabel 6.** Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2959,557	2	1479,779	290,427	.000 <sup>b</sup>
	Residual	494,233	97	5,095		
	Total	3453,790	99			

(Sumber: Data Penelitian, 2022)

Nilai F atas hasil pengujian regresi memperlihatkan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , ( $290,472 > 2,698$ ). Begitu pula dengan nilai signifikansi dengan skor  $0,000 < 0,05$ . Maka dari itu disimpulkan bahwa mutu layanan serta fasilitas dengan bersamaan memberi dampak signifikan atas kepuasan pasien.

#### 4.6. Pembahasan

Menurut hasil analisis yang dilaksanakan melalui pengujian t, didapatkan skor  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ,  $7,513 > 1,660$  serta nilai sig memperlihatkan  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki dampak yang berarti unruk kepuasan pasien.

Menurut hasil pengujian regresi memperlihatkan skor  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , ( $290,472 > 2,698$ ). Begitu pula dengan nilai sig dengan skor  $0,000 < 0,05$ . Maka dari itu disimpulkan bahwa kualitas pelayanan serta fasilitas dengan bersamaan memberi dampak signifikan atas kepuasan pasien.

### SIMPULAN

1. Kualitas pelayanan secara parsial memberi dampak yang baik serta berarti atas kepuasan pasien.
2. Fasilitas secara parsial memberi dampak yang baik serta berarti atas kepuasan pasien.
3. Kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersamaan atau simultan memberi dampak yang baik serta berarti atas kepuasan pasien.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adawia, P. R., Azizah, A., Endriastuty, Y., & Sugandhi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang Ke Jakarta Kota). *Sebatik*, *24*(1), 87–95. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v24i1.869>
- Anam, K., & Rahardja, E. (2017). Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja Non Fisik dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah). *Diponegoro Journal of Management*, *6*(4), 1–11.
- Anggrainy, I. F., Darsono, N., & Putra, T. R. I. (2017). Pengaruh fasilitas kerja, disiplin kerja dan kompensasi terhadap motivasi kerja implikasinya pada prestasi kerja pegawai negeri sipil badan kepegawaian pendidikan dan pelatihan Provinsi Aceh. *Jurnal Magister Manajemen*, *1*(1), 1–10.
- Desembrianita, E., & Ruslin. (2016). Terhadap Keputusan Pelanggan Untuk Menggunakan Jasa Hotel Oval Surabaya. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, *16*(2), 345–354.
- Djohan, A. J. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, *13*(2), 257–271.
- Erlinda, L., & Kurniawan, P. H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Duta Karya Indo Perkasa Batam. *Jurnal Ekuivalensi*.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, *XIV*(1), 44–56.
- Heriyanto. (2017). Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten. *Jurnal Vijjacariya*, *4*(1), 1–14.
- Indrayani. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam (Rsi) Siti Rahmah. *Menara Ekonomi*, *4*(2), 96–103.
- Krisdayanto, I., Haryono, A. T., PT, E. G., Analisis, H., Pelayanan, A. K., Fasilitas, L., & Putra, net B. (2018). Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di i cafe lina putra net bandungan. *Journal of Management*, *4*(4).
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, *2*(1), 140–148.
- Lubis, S. (2016). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Sukabina Press.
- Pranata, E. A., & Rustam, T. A. (2021). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Aston lin Gideon. *SCIENTiA JOURNAL: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*.
- Priansa. (2016). *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Alfabeta.
- Priyatno, D. (2017). *Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS (2nd ed.)*. MediaKom.
- Riduwan. (2018). *Dasar-dasar Statistika*. : Alfabeta.
- Sanusi, A. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Siregar, S. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan*



- Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Kencana.
- Siswanto, & Heryenzus. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT SOONLEE METALINDO PERKASA*. 2507(February), 1–9.
- Sujarweni, V. W. (2017). *Metode Penelitian : Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Pustaka Baru Press.
- Supranto, J. (2017). *Statistika Teori dan Aplikasi Edisi Ketujuh Jilid 2*. Erlangga.
- Wahyuningsih, C. D., Endrawanti, S., & Id, S. C. (2017). Analisis Kinerja Petugas Farmasi Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Di RSUD dr.R.Soedjati Soemodiardjo Purwodadi-Grobogan. *Serat Acitya-Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 6(1), 2302–2752.
- Winata, W., & Evyanto, W. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Di Kota Batam*. 1–8.