

Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar

Ivon Santa Yesinda dan Retno Murnisari
Program Studi Manajemen, STIE Kesuma Negara
Jl. Mastrip No. 59 Blitar, 66111, Jawa Timur

Abstrak

Puskesmas sebagai salah satu tempat pelayanan kesehatan yang paling penting untuk memberikan fasilitas dan kualitas pelayanan kepada seluruh masyarakat. Puskesmas diharuskan untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan memberikan fasilitas dan pelayanan yang bermutu. Puskesmas berarti harus memberikan fasilitas pelayanan kepada pasien didasarkan pada standart kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang ahkirnya dapat meningkatkan kpercayaan pasien terhadap Puskesmas Kademangan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas kademangan kabupaten Blitar, (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Kademangan. Jenis penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif. Data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada pasien yang berobat di Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 140 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Hasil uji f pada penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji t pada penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh secara parsial pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien. Dilihat dari hasil analisis koefisien determinasi yang didapat nilai R Square sebesar 0,810 atau 81,0% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan, sedangkan 19% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Kemajuan global membawa dampak positif untuk industri jasa, sehingga Perusahaan jasa harus memperhatikan kualitas jasa atau pelayanan yang telah mereka berikan kepada pasien. Pada setiap lembaga memiliki kelebihan dan kekurangan baik dalam hal konsep, fasilitas serta pelayanan terhadap pasien, ini yang menjadi pertimbangan bagi pasien. Sebagai lembaga kesehatan yang mempunyai misi untuk meningkatkan derajat pada kesehatan masyarakat Puskesmas mempunyai peran yang penting yaitu seperti meningkatkan dan memelihara kesehatan pada masyarakat.

Puskesmas merupakan sarana yang mudah dijangkau oleh semua lapisan masyarakat dan Puskesmas diharuskan bertanggungjawab pada penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan harus menjaga kepercayaan untuk meningkatkan kepuasan agar pasien meningkat.

Fasilitas merupakan sesuatu yang sengaja yang disediakan oleh Puskesmas Kademangan yang dipakai dan dinikmati oleh pasien yang mempunyai tujuan untuk memberikan kenyamanan dan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas sifatnya yang mempermudah pasien untuk melakukan aktivitas-aktivitasnya. Fasilitas mempunyai keberadaan penunjang pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu pilihan yang akan mempengaruhi kepuasan pasien yang akan berobat di Puskesmas. Kualitas pelayanan yang akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi para pasiennya. Terciptanya kualitas pelayanan yang dapat memberikan manfaat kepada Puskesmas dan pasien yang akan menjadi harmonis. Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, Puskesmas itu sendiri harus meningkatkan komitmen dan meningkatkan kesadaran dan kemampuan karyawan dalam melayani keluhan-keluhan pada pasien terutama yang sedang berhubungan langsung dengan pasien.

Kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh Puskesmas Kademangan apabila ingin mendapatkan kepercayaan dari para pasien. Puskesmas Kademangan harus bisa membuat pasien merasa puas dengan fasilitas dan pelayanan yang lebih baik.

Bedasarkan uraian dari latar belakang, maka penulis mengambil judul : Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan Pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar.

LANDASAN TEORI

Jasa

Jasa ialah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah dan tidak berwujud maupun ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan para pelanggannya. Jasa merupakan sesuatu kegiatan yang dapat dimanfaatkan atau memberikan kepuasan tersendiri yang ditawarkan untuk dibeli (Alma, 2009:243). Bahwa jasa merupakan sesuatu serangkaian kegiatan dan memberikan banyak manfaat untuk para pelanggannya yang pada dasarnya memiliki banyak sifat yang tidak berwujud dan yang tidak dapat dipindah kepemilikannya dan dapat memberikan nilai tambah tanpa menyebabkan perubahan kepemilikan.

Fasilitas

Fasilitas merupakan peralatan fisik untuk mendukung kenyamanan yang disediakan oleh pihak penjualan jasa agar mendapatkan kepuasan bagi para pelanggan (Kotler, 2009:45). Fasilitas adalah peralatan fisik harus ada sebelum suatu jasa yang dapat ditawarkan kepada pelanggan. Karena bentuk jasa tak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka wujud fisik penting sebagai ukuran dari pelayanan (Tjiptono, 2011:38).

Dari definisi diatas penulis menyimpulkan fasilitas merupakan suatu peralatan atau perlengkapan dan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa yang dapat diberikan kepada pelanggan. Fasilitas dapat berupa segala sesuatu pendukung kenyamanan untuk memudahkan para pelanggannya dan memberikan kepuasan tersendiri yang maksimal.

Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah merupakan sesuatu yang dapat diputuskan oleh pelanggan. Kualitas didasarkan pada sesuatu yang aktual pada pelanggan terhadap produk atau jasa yang dapat diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tertentu (Wijaya, 2011:11). Pengertian Pelayanan adalah sesuatu tindakan yang dapat ditawarkan oleh pihak ke pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Tjiptono, 2011:82). Kualitas pelayanan bisa dikatakan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan para pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2012:77).

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan yaitu tidak hanya ditentukan dari satu faktor kemampuan karyawan saat menghadapi pelanggan, tetapi lebih penting lagi bagaimana Perusahaan dengan semua sumber daya yang dimilikinya dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kepuasan Pasien

Kepuasan Pelanggan adalah hasil yang diakumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa yang diberikan oleh perusahaan (Irawan, 2008:3). Kepuasan Pelanggan disini yaitu kepuasan pasien kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya (Kotler, 2008:43).

Dari penjelasan diatas tingkat perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang telah membandingkan antara perusahaan satu ke perusahaan lainnya, maka dengan adanya ini bisa menjadi acuan guna untuk memenuhi harapan untuk meningkatkan kepuasan para pelanggan. Kepuasan merupakan hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan yang telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

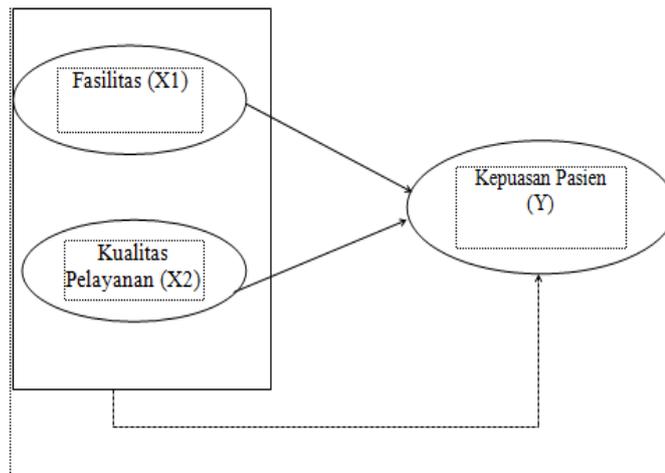
Puskesmas

Puskesmas merupakan unit kerja kesatuan organisasi dalam kesehatan fungsional yang merupakan tempat kesehatan masyarakat yang juga mempunyai peran masyarakat untuk memberikan pelayanan menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah tempat kerja dalam bentuk kegiatan pokok. Penyelenggaraan upaya kesehatan wajib dan upaya kesehatan harus menerapkan azas dengan Penyelenggaraan Puskesmas secara terpadu. Fungsi Puskesmas dalam menyelenggarakan upaya Puskesmas, baik upaya kesehatan wajib maupun upaya kesehatan pengembangan. Puskesmas didirikan untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar, menyeluruh, paripurna, dan terpadu bagi seluruh penduduk yang tinggal di wilayah kerja Puskesmas.

Hubungan Antar Variabel Fasilitas, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Pada dasarnya Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap harapan dalam mewujudkan kepuasan pasien. Bila fasilitas dan kualitas pelayanan tidak ditingkatkan, maka jumlah pasien akan menurun. Baik atau buruk fasilitas dan kualitas pelayanan tergantung pada apa yang diberikan kepada pihak Puskesmas dalam memenuhi kepuasan pada pasiennya. Puskesmas Kademangan harus tetap meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanannya, hal ini bertujuan agar meningkatkan kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Kademangan.

Puskesmas Kademangan diharuskan untuk memberikan fasilitas dan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan atau pasien, dengan memberikan pelayanan yang baik maka akan membuat pasien benar-benar merasa puas.



Gambar 1.
Kerangka Penelitian

Hipotesis

- Ha1: Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien jasa rawat jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten
- H01: Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien jasa rawat jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar.
- Ha2: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien jasa rawat jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar.
- H02: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien jasa rawat jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar
- Ha3: Fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien jasa rawat jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar
- H03: Fasilitas dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien jasa rawat jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar.

METODE PENELITIAN

Definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdapat dua macam yaitu, variabel bebas (*independent variable*) yang dalam penelitian ini yaitu kepuasan konsumen (Y) atau variabel yang tidak tergantung pada variabel lainnya dan variabel terikat (*dependent variable*) yang dalam penelitian ini yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan tergantung terhadap kepuasan pasien. Variabel-variabel yang terlihat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Fasilitas (X1), Fasilitas adalah sesuatu barang yang untuk dipakai dan dinikmati oleh pasien untuk melakukan aktivitasnya dan untuk meningkatkan kepuasan pasien yang lebih baik. Dan fasilitas yang ada pada Puskesmas Kademangan masih minim sehingga menghambat dalam kepuasan pasien yang ingin berobat.
2. Kualitas Pelayanan (X2), sesuatu aktivitasnya dan keunggulan yang dilakukan oleh petugas pelayanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Dan kualitas pelayanan pada Puskesmas Kademangan masih belum sesuai dan masih ada beberapa pasien yang mengeluh pada pelayanan yang diberikan.
3. Kepuasan Pasien (Y), Kepuasan pelanggan atau pasien adalah tingkat perasaan antara senang dan kecewa pada seseorang yang muncul setelah menerima jasa pelayanan. Puskesmas kademangan masih ada beberapa pasien yang belum merasa puas

terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan di Puskesmas Kademangan.

Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah pasien Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar yang diambil pada bulan November 2018- Januari 2019. Sedangkan sampel dari penelitian ini adalah 100 pasien.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kademangan yang berlokasi di Jl. Trisula No. 78 Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar. Puskesmas Kademangan didirikan pada tahun 1972. Luas wilayah kecamatan kademangan yaitu 105,528 km² terdiri dari pegunungan sebesar 60% dan dataran rendah 40% yang terdiri dari 14 desa dan 1 kelurahan.

Berdasarkan data kependudukan di Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar pada akhir 2019, penduduk wilayah kecamatan kademangan sejumlah 74,011 jiwa dari laki-laki 37.692 dan perempuan 36.319 jiwa.

Hasil Deskripsi Variabel

Jenis Kelamin Responden

Berjenis kelamin perempuan sebanyak 68 orang, dengan presentase 68% dari jumlah responden. Sedangkan berjenis laki-laki sebanyak 32, dengan presentase 32% dari jumlah responden.

Usia Responden

Berdasarkan jenis umur <15 sebanyak 7 orang, dengan persentase 7% dari jumlah responden. Berdasarkan jenis umur 16 sd 20 sebanyak 12 dengan persentase 12% dari jumlah responden. Berdasarkan jenis umur 21 sd 30 sebanyak 22 dengan persentase 22% dari jumlah responden. Berdasarkan jenis umur 31 sd 40 sebanyak 27 dengan persentase 27% dari jumlah responden. Berdasarkan jenis umur >40 sebanyak 32 dengan persentase 32% dari jumlah responden.

Responden pasien yang berobat di Puskesmas Kademangan berdasarkan umur yaitu yang paling banyak >40 tahun yaitu sebanyak 22 pasien.

Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan jenis pendidikan SD/Sederajat sebanyak 14 orang, dengan persentase 14% dari jumlah responden. Berdasarkan jenis pendidikan SLTP/Sederajat sebanyak 27 dengan persentase 27% dari jumlah responden. Berdasarkan pendidikan SLTA/Sederajat sebanyak 33 dengan persentase 33%. Berdasarkan jenis pendidikan diploma sebanyak 15 dengan persentase 15% dari jumlah responden. Berdasarkan pendidikan (S1) sebanyak 11 dengan persentase 11% dari jumlah responden.

Responden pasien yang berobat berdasarkan pendidikan pasien yang berobat di Puskesmas Kademangan yang paling banyak ada seseorang yang berpendidikan SLTA/Sederajat sebanyak 33 pasien, sedangkan dengan jumlah terendah yaitu yang berpendidikan Sarjana sebanyak 11 pasien.

Hasil Analisis Data

Uji Statistik Deskriptif

Fasilitas (X1) nilai minimum sebesar 16, nilai maksimum sebesar 29, nilai *mean* total jawaban sebesar 22,40 dan standar deviasi sebesar 2,958. Kualitas pelayanan (X2) nilai minimum sebesar 16 dan maksimum 29. Rata-rata skor pada jawaban variabel tersebut adalah 22,67 dan standar deviasi 3,219 jadi standar deviasilebih kecil dari nilai rata-rata. Kepuasan pasien (Y) sebesar 14 dan nilai jawaban pada maksimum 29. Rata-rata nilai jawaban variabel tersebut adalah 22,14 dan standar deviasi 2,971 sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran menurut responden terhadap fasilitas (X1) , kualitas pelayanan (X2) dan kepuasan pasien (Y) pada Puskesmas Kademangan baik.

Uji Validitas

Dari hasil pengujian validitas dapat diketahui bahwa semua item pernyataan variabel fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang mempunyai *r* tabel yaitu 0,165. Fasilitas nilai yang paling tertinggi *r* hitung 0,619 dan nilai terendah 0,423. Sedangkan kualitas pelayanan nilai tertinggi 0,706 dan nilai terendah 0,515. Sedangkan untuk variabel kepuasan pasien nilai tertinggi *R* hitung 0,735 dan nilai terendah 0,361.

Uji Reabilitas

Dari pengujian uji reabilitas dapat disimpulkan bahwa semua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliabel. Nilai *Cronbach Alpha* untuk variable Fasilitas >0,60 yaitu 0,615 yang menunjukkan dapat diterimanya reliabilitas. Nilai dari *Cronbach Alpha* untuk variable kualitas pelayanan >0,60 yaitu 0,642 yang menunjukkan dapat diterimanya realibilitas. Nilai *Cronbach Alpha* untuk variabel kepuasan pasien >0,60 yaitu 0,636 yang menunjukkan dapat diterima realibitas.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil yang diperoleh grafik P-P Plots terletak sekitar garis diagonal, distribusi titik-titik dan menyebar disekitar garis diagonal maka sudah terdistribusi normal dan jika sebaliknya maka distribusi menunjukkan tidak normal.

2. Uji Kolmogorov Smirnov

Uji Kolmogorov Smirnov memiliki nilai statistik sebesar 0,608 lebih besar dari 0,05. Maka dapat dikatakan bahwa residual berdistribusi secara normal.

3. Uji Multikolinieritas

Nilai tolerance lebih besar dari 0,10 yaitu sebesar 0,461 yang berarti bebas dari masalah multikolinieritas. Hasil nilai perhitungan mulai VIF juga menunjukkan hal yang sama yaitu sebesar 2,170. Disimpulkan bahwa tidak ada masalah multikolinieritas antara variabel independen dalam modal regresi pada penelitian ini.

4. Uji Heteroskedastisitas

Dilihat dari grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan nilai residual SRESID. Tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, jadi dapat diartikan dalam model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi layak dipakai untuk variabel fasilitas dan kualitas pelayanan yang menginterpretasikan variabel kepuasan pasien.

Uji Hipotesis

1. Uji T

- a. Nilai signifikan variabel Fasilitas (X1) sebesar 0,016 > 0,05 dan nilai t hitung 2,443 > t tabel 1,660. Bahwa variabel fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.
- b. Nilai signifikan variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,031 > 0,05 dan nilai t hitung 2,194 > t tabel 1,660 sehingga variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

2. Uji Signifikansi Silmuitan (Uji f)

Hasil perhitungan statistik yang menunjukkan nilai F hitung 206.662 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan nilai F tabel dengan tingkat α 5% adalah 3,09. Berdasarkan kriteria F hitung (206.662) > F tabel (3,09), dan tingkat sigfinikansi (0,000) < 0,005, maka dapat disimpulkan bahwa Ho3 ditolak, dan Ha3 diterima yaitu secara bersama-sama variabel fasilitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien

Analisis Linier Berganda

Analisis regresi dapat digunakan untuk memutuskan apakah naik turunnya keadaan variabel.

$$Y = 1,377 + 0,793 X_1 + 0,132 X_2$$

1. Nilai a atau konstanta diperoleh sebesar 1,377 menunjukkan apabila variabel Fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) bernilai 0, maka kepuasan pasien menurun 1,377.
2. Koefisien fasilitas (X1) sebesar 0,793 mengindikasikan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti meningkatnya fasilitas sebesar 1 satuan maka cenderung dapat meningkatkan Kepuasan Pasien sebesar 0,793.
3. Koefisien kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,132 mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti meningkatnya kualitas pelayanan sebesar 1 satuan maka cenderung dapat meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,132.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Bedasarkan uji R^2 di peroleh nilai R square sebesar 0,900 (90,0%). Nilai Adjusted R Square 0,806 (80,6%). Standart Error of Estimated 1.309. Hal ini menunjukan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh fasilitas dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak di masukkan dalam penelitian.

Pembahasan

Hasil penelitian diatas tentang Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan Pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar yaitu semakin baik fasilitas yang diberikan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang ingin berobat di puskesmas Kademangan. Fasilitas merupakan pendukung kenyamanan untuk memudahkan memberikan kepuasan pasien yang diberikan pada Puskesmas Kademangan. Masih ada beberapa peralatan dan perlengkapan yang masih belum dimiliki oleh Puskesmas Kademangan. Agar menunjang kepuasan dan kepercayaan untuk pasien, Puskesmas memerlukan adanya upaya peningkatan kembali fasilitas-fasilitas yang masih kurang agar pasien mempunyai rasa nyaman untuk tetap berobat di Puskesmas Kademangan. Kualitas Pelayanan secara parsial menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Kademangan hasil yang diperoleh dari kualitas pelayanan memiliki t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} . Sehingga semakin

baik kualitas pelayanan yang diberikan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang ingin berobat di Puskesmas Kademangan. Hal ini juga sesuai dengan teori-teori yang sudah diterapkan. Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar. Hal ini dapat dilihat dari fasilitas dan kualitas pelayanan yang memberikan F_{hitung} yang lebih besar dari F_{tabel} . Maka dalam penelitian ini yang dapat dijelaskan " fasilitas dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien ".

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu Steffi Mongkaren (2013) dengan judul " Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Eumah Sakit Advent Manado " dan Mochammad Toriq (2014) dengan judul " Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo " sama-sama menyatakan variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan melakukan pelayanan yang lebih baik untuk menciptakan keunggulan.

Solusi dari permasalahan tersebut seperti lebih membutuhkan komitmen dan kemauan untuk meningkatkan kembali fasilitas dan kualitas pelayanan. Lebih ditingkatkan kembali peralatan yang lengkap agar pasien lebih merasa puas. Lebih meningkatkan Sumber Daya Manusia kesehatan yang memiliki kemampuan manajemen yang mumpuni, sehingga tidak terkendala dalam menjabarkan fungsi-fungsi dengan visi dan misi Puskesmas Kademangan. Lebih meningkatkan kembali dalam menjaga kebersihan Puskesmas Kademangan. karyawan datang dengan tepat waktu dalam melakukan pelayanan para pasiennya. Menjalin komunikasi yang baik antara karyawan Puskesmas Kademangan dengan pasien sehingga dapat memperlancar proses berobat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Bedasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah di uraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan dari penelitian ini:

1. Adanya pengaruh secara parsial fasilitas dengan kepuasan pasien. Sehingga, semakin baik fasilitas yang diberikan Puskesmas Kademangan kepada pasien akan mengakibatkan besar pula pengaruhnya dalam menunjang kepercayaan kepada pasien untuk tetap berobat di Puskesmas Kademangan. Dengan begitu juga diperlukan adanya upaya peningkatan fasilitas yang lebih banyak lagi untuk dapat menumbuhkan kepuasan bagi pasien.
2. Adanya pengaruh kualitas pelayanan yang maksimal mampu meningkatkan kepuasan pasien Puskesmas Kademangan. Sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien akan semakin besar pula pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.
3. Memaksimalkan lagi kualitas pelayanan yang masih dikeluhkan oleh pasien agar dapat lebih baik lagi untuk menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan bagi pasien yang berobat di Puskesmas Kademangan.
4. Hasil pengujian determinasi R memiliki tingkat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dan determinasi R^2 menilai bahwa seberapa besar variabel bebas terhadap variabel terikat dari pengujian penelitian variabel bebas mempengaruhi terhadap variabel terikat .
5. Adanya pengaruh secara simultan antara fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien. Sehingga semakin baik fasilitas dan kualitas pelayanan akan berdampak semakin besar pula pengaruhnya dalam kepuasan pasien.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka saran-saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

Perlunya untuk pengelolaan keluhan secara baik dalam praktik pelayanan sehari-hari, sehingga jika dimungkinkan perlu dibentuk suatu unit yang berfungsi untuk melakukan penjelasan kepada masyarakat atau pasien tentang kritik dan saran melalui kotak saran yang telah disediakan dan kegiatan yang menciptakan partisipasi menanggapi keluhan pada masyarakat dalam Lokakarya Mini (Lokmin) yang telah disediakan oleh Puskesmas Kademangan.

Dari hasil fasilitas dan kualitas pelayanan yang lebih dominan yaitu variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien daripada variabel fasilitas. Fasilitas pada Puskesmas Kademangan lebih dimaksimalkan kembali agar dapat memberikan kenyamanan bagi pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Sari Kuliah. Satu Nusa. Bandung.
- Haryanto, Edi. 2013. *Studi Tentang Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*. Program Studi Pascasarjana, Magister Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Irawan, Handi. 2008. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Elex.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi 13. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Erlangga. Jakarta.
- Layaalin, Yineu Nur. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Mongkaren, Steffi. 2013. *Studi tentang Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang.
- Tjiptono, Fandy, 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Toriq, Mochammad. 2014. *Studi tentang Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Penerbit PT Indeks. Jakarta.