

## **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN PENGETAHUAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BATU-BATU KABUPATEN SOPPENG**

*The Analysis Of Effect Of Quality Of Service, Facility And Knowledge Of Patient Satisfaction In Puskesmas Batu-Batu Of Soppeng Regency*

**Surasdiman**

*Puskesmas Batu-Batu kabupaten Soppeng  
Email : [surasdiman@gmail.com](mailto:surasdiman@gmail.com)*

**Gunawan**

*PPs STIE AMKOP Makassar  
Email : [fadelqun@stieamkop.ac.id](mailto:fadelqun@stieamkop.ac.id)*

**Ikhsan Kadir**

*PPs STIE AMKOP Makassar  
Email : [Ikhsan@stieamkop.ac.id](mailto:Ikhsan@stieamkop.ac.id)*

### **ABSTRAK**

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Pengetahuan terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng (dibimbing oleh Gunawan dan Ikhsan Kadir. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satu di antaranya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat. Penelitian ini bertujuan Mengetahui dan menganalisis Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan pengetahuan terhadap kepuasan. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 23 Februari sampai 23 Maret 2018 di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan mengambil sampel pasien dan menggunakan daftar pernyataan dari kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Analisis data dengan regresi linear berganda menggunakan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan nilai sig  $0,00 < 0,05$  dan t hitung  $4,424 > 2,251$  pada kualitas nilai sig  $0,001 < 0,05$  dan t hitung  $3,376 > 2,251$  pada fasilitas  $3,384 > 2,251$  pada pengetahuan. Faktor yang paling dominan berpengaruh adalah kualitas. Persamaan regresi  $Y = 0,480 + 0,228X_1 + 0,174X_2 + 0,172X_3$ . Kesimpulan dalam penelitian ini terdapat pengaruh signifikan kualitas, fasilitas dan pengetahuan terhadap kepuasan pasien.

**Kata kunci** : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Pengetahuan dan Kepuasan Pasien

### **ABSTRACT**

*The Analysis influence of Service Quality, Facilities and Knowledge of Patient Satisfaction at Batu-Batu Health Center in Soppeng Regency (supervised by Gunawan and Ikhsan Kadir). In order to realize optimal public health status, various efforts must be carried out, one of which is to provide health services. The implementation of health services for community at basic level in Indonesia is through the Community Health Center. This study aims to Know and analyze the effect of service quality, facilities and knowledge of satisfaction. The study was conducted on February 23 to March 23, 2018 at Batu-Batu Community Health Center in Soppeng Regency, this type of research is quantitative research by taking samples of patients and using a list of statements from questionnaires as a data collection tool. SPSS software I research shows sig value  $0.00 < 0.05$  and t count  $4.424 > 2.251$  on quality of sig value  $0.001 < 0.05$  and t count  $3.376 > 2.251$  on facilities  $3.384 > 2.251$  on knowledge. The most dominant factor influencing is quality. The regression equation  $Y = 0,480 + 0,228X_1 + 0,174X_2 + 0,172X_3$ . The conclusion in this study there is a significant effect of quality, facilities and knowledge on patient satisfaction.*

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

## PENDAHULUAN

Pemerintah terus mendukung pertumbuhan industri barang maupun jasa. Selain untuk kesejahteraan juga demi peningkatan perekonomian. Begitu pula dengan industri penyedia layanan kesehatan khususnya rumah sakit. Pemerintah berusaha menjamin tersedianya rumah sakit bersama pihak swasta agar dapat memenuhi kebutuhan primer masyarakat yaitu kesehatan. Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh (integrasi) dari organisasi medis, berfungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif (penyembuhan penyakit), rehabilitatif, maupun pencegahan penyakit (*preventif*) dimana output layanannya menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan. Rumah sakit yang semakin banyak muncul memudahkan masyarakat mendapatkan layanan kesehatan. Di lain pihak, peningkatan jumlah rumah sakit tersebut menjadi tantangan bagi pengelola untuk memberi dedikasi yang terbaik bagi pasiennya agar tercipta citra rumah sakit positif dan tidak beralih pada rumah sakit lain (Lyrisa Gisela Sharon & Suryono Budi Santoso, 2017).

Indonesia merupakan negara kepulauan dengan jumlah pulau sebanyak 17,504 dan dengan jumlah penduduk sebesar 246,9 juta.<sup>12</sup> Salah satu negara terluas di dunia dengan total luas negara 5.193.250 km<sup>2</sup> (mencakup daratan dan lautan). Hal ini menempatkan Indonesia sebagai negara terluas ke-7 di dunia setelah Rusia, Kanada, Amerika Serikat, China, Brasil dan Australia. Indonesia yang luas karena terdiri dari pulau-pulau besar dan pulau-pulau kecil dengan jumlah pulau-pulau kecil lebih banyak dibandingkan dengan pulau-pulau besarnya, memiliki permasalahan tersendiri dalam hal pemerataan akses fasilitas kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia (Olwin Nainggolan, Dwi Hapsari, & Lely Indrawati, 2016).

Akses terhadap fasilitas kesehatan dengan situasi dan kondisi geografis yang sangat beragam merupakan tantangan yang cukup besar di dalam pemberian pelayanan imunisasi secara merata di seluruh Indonesia. Tanpa akses yang mudah dan murah untuk dijangkau tentunya akan menyulitkan masyarakat terutama masyarakat yang berpenghasilan rendah untuk memperoleh layanan imunisasi kepada anak-anak mereka. Tidak tercapainya target cakupan imunisasi lengkap antara lain dipengaruhi oleh bagaimana masyarakat dapat mencapai

akses ke fasilitas kesehatan. Bagi mereka yang tinggal di daerah perkotaan yang memiliki fasilitas kesehatan lengkap baik rumah sakit maupun klinik dapat dengan mudah untuk melakukan imunisasi, akan tetapi bagi yang tinggal di perdesaan dengan fasilitas yang terbatas menyebabkan tidak semua bayi memperoleh layanan imunisasi. Selain itu, faktor biaya yang harus dikeluarkan untuk imunisasi terkadang menjadi alasan mengapa balita tidak diimunisasi.<sup>13</sup> Di lain pihak berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia tahun 2010 diketahui bahwa sarana kesehatan di Indonesia berjumlah 329.460 unit yang terdiri dari 1.632 unit rumah sakit, 9.005 unit Puskesmas, dengan rincian jumlah Puskesmas perawatan 2.920 unit dan Puskesmas non perawatan sebanyak 6.085 unit, didukung oleh Puskesmas pembantu (Pustu) sebanyak 23.049 unit serta 318.823 unit sarana kesehatan lainnya yang terdiri dari Posyandu dan Poskesdes.<sup>14</sup> Dengan jumlah sarana kesehatan yang ada tersebut, menjadi pertanyaan apakah mampu memberikan pelayanan kesehatan terbaik kepada seluruh lapisan masyarakat. Pemerintah dalam hal ini Kementerian Kesehatan serta stakeholder-nya dituntut harus menyediakan fasilitas kesehatan secara merata di seluruh Indonesia. Dengan demikian setiap penduduk dapat memperoleh akses pelayanan kesehatan dengan murah dan dekat dengan tempat tinggal penduduk. Berdasarkan uraian di atas perlu dilakukan analisis bagaimana akses terhadap fasilitas kesehatan terhadap status kelengkapan imunisasi dasar anak baduta umur 12-23 bulan di Indonesia dengan menggunakan data hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas 2013). Akses ke fasilitas kesehatan dinilai dari waktu tempuh, ongkos transportasi yang harus dikeluarkan serta alat transportasi yang digunakan dari rumah ke fasilitas kesehatan terdekat baik fasilitas Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM) yaitu Posyandu, Poskesdes/Poskestren, Polindes maupun fasilitas kesehatan non UKBM meliputi rumah sakit, Puskesmas, Pustu, praktik dokter, praktik dokter serta praktik bidan (Olwin Nainggolan, Dwi Hapsari, & Lely Indrawati, 2016).

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Kualitas pelayanan**

Lima dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithalm dan Iparasurahman sering disingkat dengan dimensi RATER (Herlambang, 2016):

1. Reabilitas (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
2. Jaminan (*Assurance*) meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk serta tepat jaminan keselamatan rumah keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
3. Tampilan/bukti fisik (*Tangibles*) adalah wujudkan nyata secara fisik meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas seperti ruang perawatan, gedung dan ruangan front office yang nyaman, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang tunggu dan ruang pemeriksaan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan
4. Empati (*empaty*) yaitu perhatian secara individual yang diberikan rumah sakit terhadap pasien dan keluarganya seperti kamu udah ngantuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi dari petugas, kemudahan dalam mencapai lokasi, kemudahan dalam membayar dan mengurus administrasi.
5. Ketanggapan dan kepedulian (*Responsiveness*) yaitu respon atau kesigapan kariawan dalam membantu gelanggang dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam ini pelanggan.

#### **a. Fasilitas**

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dinilai sebagai sarana untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk pemenuhan kebutuhan tertentu. Menurut Aan Surachlan Damyati, fasilitas adalah segala sesuatu yang sengaja disediakan untuk dipakai atau dipergunakan serta dinikmati oleh umum dan dalam mempergunakannya tidak harus mengeluarkan biaya. Sedangkan menurut Sulastyono (1999) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberi kemudahan kepada konsumen untuk melaksanakan aktifitasaktifitas sehingga kebutuhan konsumen dapat dipenuhi (Tri Utami , 2016).

## **b. Pengetahuan**

Pengetahuan adalah merupakan hasil "tahu" dan ini terjadi setelah orang mengadakan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Penginderaan terhadap obyek terjadi melalui panca indra manusia penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba dengan sendiri. Pada waktu pengindraan sampai menghasilkan pengetahuan tersebut sangat dipengaruhi oleh intensitas perhatian persepsi terhadap obyek. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga (Notoadmodjo, A. Wawan & Dewi. M, 2011)

Faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan dikutip dalam A. Wawan & Dewi. M, 2011 adalah sebagai berikut: (1) Faktor Internal (a) Pendidikan, berarti bimbingan yang diberikan seseorang terhadap perkembangan orang lain menuju kearah cita-cita tertentu yang menentukan manusia untuk berbuat dan mengisi kehidupan untuk mencapai keselamatan dan kebahagiaan. (b) Pekerjaan, Menurut Thomas yang dikutip oleh Nursalam (2003), pekerjaan adalah keburukan yang harus dilakukan terutama untuk menunjang kehidupannya dan kehidupan keluarga. Pekerjaan bukanlah sumber kesenangan, tetapi lebih banyak merupakan mencari nafkah yang membosankan berulang dan banyak tantangan. Sedangkan bekerja umumnya merupakan kegiatan yang menyita waktu. Bekerja bagi ibu-ibu akan mempunyai pengaruh terhadap kehidupan keluarga. (c) Umur, Menurut Elisabeth JBH yang dikutip Nursalam (2003), usia adalah umur individu yang dihitung mulai saat dilahirkan sampai berulang tahun. Sedangkan menurut Hudok (1998) semakin cukup umur, tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berfikir dan bekerja. Dari segi kepercayaan masyarakat seseorang yang lebih dewasa dipercaya dari orang yang belum tinggi kedewasaannya. Hal ini akan sebagai dari pengalaman dan kematangan jiwa. (2) Faktor Eksternal (a) Faktor Lingkungan, Menurut Ann. Mariner yang dikutip dari Nursalam lingkungan merupakan seluruh kondisi yang ada disekitar manusia dan pengaruhnya yang dapat mempengaruhi perkembangan dan perilaku orang atau kelompok. (b) Sosial Budaya. Sistem sosial budaya yang ada pada masyarakat dapat mempengaruhi dari sikap dalam menerima informasi.

## **c. Kepuasan pasien**

Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya , ketidakpuasan atau

perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Berdasarkan apa yang disebutkan di atas pengertian kepuasan pasien dapat dijabarkan sebagai berikut kepuasan Pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Imbalo S. Poham, 2012)

## **METODELOGI PENELITIAN**

Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *survey research* meneliti perilaku suatu individu atau kelompok dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengambilan data. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Batu-Batu Jalan H. Andi Meru, Batu-Batu Kecamatan Marioriawa Kabupaten Soppeng Sulawesi Selatan pada tanggal 23 Februari – 23 Maret 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan dan rawat inap di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng dengan jumlah 2329 pasien pada januari 2018. Penarikan sampel menggunakan rumus slovin didapatkan sampel sebanyak 341 pasien. Teknik pengambilan sampel yaitu sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel

Instrumen utama dalam pengumpulan data adalah membuat kuesioner penelitian dengan cara memberi pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab. Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam hal ini adalah data yang peroleh langsung dari sumbernya, diamati dicatat oleh peneliti. Sedangkan data sekunder adalah data yang secara tidak langsung dari sumbernya tetapi melalui pihak kedua. Dalam hal ini peneliti mempergunakan data yang diambil dari bagian bagian rekam medis, bagian keperawatan dan data lain di Puskesmas Batu-Batu. Adapun teknik analisa data dengan uji t untuk melihat secara parsial dengan nilai sig < 0,05, atau t hitung > t table maka terdapat pengaruh variable X (independen) terhadap variable Y (dependen) dengan rumus  $t_{table} = t(\alpha / 2 ; n - k - 1)$ . Selain uji t penelitian ini menggunakan uji F Jika nilai sig < 0,05, atau F hitung > F table maka terdapat pengaruh variable X (independen) secara simultan terhadap variable Y

(dependen) dengan rumus  $F_{table} = F(k; n - k)$  dimana  $\alpha = 0,05$ ,  $k$  = Jumlah variable independen,  $n$  = Jumlah sampel

## HASIL

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.480	.084		5.724	.000
KUALITAS(X1)	.217	.049	.228	4.424	.000
FASILITAS(X2)	.170	.050	.174	3.376	.001
PENGETAHUAN(X3)	.155	.046	.172	3.384	.001

### a. Dependent Variable: KEPUASAN

Dari tabel 1 dapat dibuat persamaan regresi dari output tersebut yaitu:

$$Y = 0,480 + 0,228(X1) + 0,174(X2) + 0,172(X3)$$

Konstanta sebesar 0,480 tersebut bermakna apabila kualitas, fasilitas dan pengetahuan maka kepuasan pasien sebesar 0,480. Nilai kualitas 0,228 bermakna, apabila kualitas bertambah 1 point, maka kepuasan pasien meningkat sebesar 0,228. Nilai fasilitas 0,174, memberi makna apabila fasilitas bertambah 1 point maka kepuasan pasien meningkat sebesar 0,174. Pengetahuan 0,172 memberi makna apabila pengetahuan bertambah 1 point maka kepuasan pasien meningkat sebesar 0,172

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.274	3	0.758	16.31	.000 <sup>a</sup>
	Residual	15.667	337	0.046		
	Total	17.941	340			

### a. Predictors: (Constant), PENGETAHUAN, KUALITAS, FASILITAS

### b. Dependent Variable: KEPUASAN

$F_{tabel} = F(k; n - k) = F(3; 341 - 3) = F(3; 338) = 2,631$

Berdasarkan output diatas diketahui nilai signifikan untuk pengaruh kualitas, fasilitas dan pengetahuan secara simultan terhadap Kepuasan adalah



sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $16,305 > 2,631$  F table , sehingga disimpulkan bahwa H4 diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas, fasilitas dan pengetahuan secara simultan terhadap kepuasan.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.356 <sup>a</sup>	.127	.119	.216

a. Predictors: (Constant), PENGETAHUAN, KUALITAS, FASILITAS

## PEMBAHASAN

### Hubungan antara Kualitas dengan Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan dari 341 responden, jumlah responden yang mengatakan kualitas baik sebanyak 320 (93,8%), sedangkan jumlah responden yang mengatakan kualitas buruk sebanyak 21 (6,2%). Hasil *analyse regression linear* dengan mengguakan software SPSS Ver. 16.0 didapatkan nilai signifikan untuk pengaruh terhadap kepuasan pada tabel *coeffisiens<sup>a</sup>* adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ . Untuk nilai t hitung didapatkan nilai 4,424 dari hasil uji *anayze regression linear* pada tabel *coefficients<sup>a</sup>* sedangkan nilai t tabel 2,251 didapatkan dari rumus  $t \text{ table} = t (\alpha / 2 ; n - k - 1)$  dimana, n adalah jumlah sampel, k adalah jumlah variabel independen dengan menggunakan formula pada microsoft excel.  $t \text{ tabel} = t (0,05 / 2 ; 341 - 3 - 1) = t (0,025 ; 337) = 2,251$

Dengan demikian nilai signifikan untuk pengaruh terhadap kepuasan  $0,001 < 0,05$  dan nilai t hitung  $4,424 > 2,251$  sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas terhadap Kepuasan.

Variabel pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien yang mempunyai makna semakin baik kualitas pelayanan yang didapatkan pasien maka kepuasan pasien semakin puas juga dan sebaliknya apabila kualitas pelayanan semakin buruk maka kepuasan pasien juga ikut menurun yang sehingga membuat pasien kecewa.

Hal ini sejalan dengan penelitian Dinar Dwi Hanggono (2017) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen

(Study Pada Pasien RSKU Surakarta). Jenis penelitian kuantitatif. Sampel dari penelitian ini sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel Purposive sampling. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis uji instrument data, uji asumsi klasik, regresi linier berganda. Berdasarkan hasil perhitungan dari uji t, uji F menunjukkan variabel kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Koefisien Determinasi R<sup>2</sup> diperoleh hasil sebesar 0,629 artinya variabel Kualitas pelayanan, Harga, dan Fasilitas mampu menjelaskan terhadap variasi perubahan variabel kepuasan konsumen sebesar 62,9%, sisanya dapat dijelaskan variabel lain yang tidak terdapat didalam model penelitian.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Wahyu Kartika Aji (2011) tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Klinik As Syifa Di Kab. Bekasi). Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner terhadap 100 orang responden pasien klinik As Syifa. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian. Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik diolah sehingga dihasilkan persamaan regresi sebagai berikut :  
$$Y = 0,318 X_1 + 0,289 X_2 + 0,256 X_3$$
 hasil analisis diperoleh bahwa variabel kualitas layanan, harga, dan fasilitas mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai Adjusted R square sebesar 0,508 yang menunjukkan bahwa 50,8 persen variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam penelitian ini. Sedangkan sisanya sebesar 49,2 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Selanjutnya penelitian (Muh Saleh S, Hasmin, & Eddyman W. Feral, 2018) Koefisien regresi Kualitas Pelayanan adalah 0.051 di mana nilai koefisien positif (hubungan searah) berarti jika variabel independen lain nilainya tetap dan nilai Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan 1 satuan, maka tingkat Kepuasan Pasien akan meningkat 0.051 poin. Selanjutnya, dari tabel 4.29 terlihat nilai Signifikan. Kualitas Pelayanan = 0,000 < nilai probability 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel kualitas pelayanan memiliki t hitung = 11.152, jadi dapat

disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai kontribusi terhadap kepuasan pasien, dimana nilai hitung positif menunjukkan pengaruh positif dan signifikan, terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian diatas peneliti menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas terhadap Kepuasan pasien. Keualitas yang baik memberikan kepuasan dan sebaliknya dapat membuat kecewa.

### **Hubungan antara Fasilitas dengan Kepuasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan dari 341 responden, jumlah responden yang mengatakan fasilitas cukup sebanyak 321 (94,1%), sedangkan jumlah responden yang mengatakan kualitas buruk sebanyak 21 (5,5%). Hasil *analyse regression linear* dengan mengguakan software SPSS Ver. 16.0 didapatkan nilai signifikan untuk pengaruh terhadap kepuasan dengan nilai 0,001 dengan tingkat kemaknaan sebesar 0,05 sehingga didapatkan  $0,001 < 0,05$  dan nilai t hitung  $3,376 > 2,251$  sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel fasilitas dengan keepuasan diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas terhadap kepuasan.

Hubungan fasilitas berpengaruh signifikan positif terhdap kepuasan pasien mempunyai makna semakin lengkap fasilitas yang didapatkan oleh seorang pasien maka membuat pasien puas terhadap apa yang didapatkan. Sebaliknya fasilitas yang kurang yang didapatkan seorang pasien akan membuat pasien merasan kecewa terhadap fasilitas yang didapatkan karena tidak susuai apa yang diharapkan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suyitno (2018) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien RSUD di Kabupaten Malang) Sebuah institusi pemerintah yang bergerak pada jasa pelayanan khususnya jasa pelayanan kesehatan, kepuasan konsumen menjadi tolak ukur keberhasilan lembaga tersebut. Karena semakin banyak pelanggan yang puas akan pelayanan sebuah lembaga, maka semakin banyak pula tingkat kunjungankonsumen untuk menggunakan jasa lembaga pelayanan, yang akhimya dapat meningkatkan revenue dari perusahaan tersebut. Penelitian ini menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan, ketetapan harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di

Rumah Sakit Umum Daerah kabupaten Malang. Kuesioner diisi oleh 86 pasien yang datang ke rumah Rumah Sakit Umum Daerah kabupaten Malang, dan data diolah menggunakan regresi linier berganda dengan memanfaatkan software SPSS versi 11.5, didapat hasil bahwa kualitas pelayanan, ketetapan harga dan fasilitas berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien. Disamping itu hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah kabupaten Malang.

### **Hubungan antara Pengetahuan dengan Kepuasan**

Berdasarkan hasil uji statistik distribusi tabel jumlah responden sebanyak 341 responden, dimana responden yang mengatakan pengetahuan baik sebanyak 317 (93%) sedangkan responden yang mengatakan pengetahuan buruk 24 (7,0%). Hasil *analyse regression linear* dengan menggunakan software SPSS Ver. 16.0 didapatkan nilai signifikan untuk pengaruh terhadap pengetahuan dengan nilai 0,001 dengan tingkat kemaknaan sebesar 0,05 sehingga didapatkan  $0,001 < 0,05$  dan nilai t hitung  $3,384 > 2,251$  sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antara pengetahuan dengan kepuasan diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas terhadap kepuasan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dinny Fadillah (2017) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Kepuasan Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Pondok Indah. Uji Koefisien Regresi bahwa nilai t hitung untuk pengetahuan nasabah yaitu 3,341. Pada t tabel dengan db 99 dan taraf signifikan 0,05 diperoleh 1,66309, karena t hitung  $>$  t tabel maka  $H_0$  ditolak. Sedangkan sig pada tabel B adalah 0,178 yang berarti probabilitas 0,178, karena probabilitas lebih besar dari 0,05 maka diterima. Nilai prob. t hitung 0,001 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada alpha 5% atau dengan kata lain, Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada taraf keyakinan 95%.

### **Hubungan antara Kualitas, Fasilitas dan Pengetahuan Secara Simultan terhadap Kepuasan**

Berdasarkan hasil *analyze regression linear* diketahui nilai signifikan untuk pengaruh kualitas, fasilitas dan pengetahuan secara simultan terhadap kepuasan adalah sebesar 0,000. Sedangkan hasil F nilai hitung dari tabel didapatkan nilai F nilai hitung 16,305 dan nilai F tabel didapatkan 2,631. Untuk nilai F hitung didapatkan nilai 16,305 dari hasil uji *analyze regression linear* pada tabel *anova* sedangkan nilai F tabel 2,631 didapatkan dari rumus :

F table = F ( k ; n – k ) dimana, n adalah jumlah sampel, k adalah jumlah variabel independen dengan menggunakan formula pada microsoft excel. F table = F ( 3 ; 341 – 3 ) = F ( 3 ; 338 ) = 2,631

Dengan demikian nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $16,305 > 2,631$  F table , sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas, fasilitas dan pengetahuan secara simultan terhadap kepuasan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Suyitno (2018) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien RSUD di Kabupaten Malang). Uji F digunakan untuk mengetahui apakah ketiga variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya. Hasil pengujian seperti tampak pada tabel 3 yang menunjukkan bahwa nilai F hitung yang diperoleh sebesar 15,53938 lebih besar bila dibandingkan dengan F tabel sebesar 2,76. Pada tingkat nyata  $\alpha < 0,05$  (tingkat keyakinan 95%), dan tingkat signifikansi F 0,005, berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa ada pengaruh signifikan yang ditimbulkan oleh Kualitas Pelayanan (X1), penetapan harga (X2 ) dan fasilitas (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y).

Berdasarkan uraian yang ada diatas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh kualitas, fasilitas dan pengetahuan secara simultan terhadap kepuasan.

### **Variabel yang Paling Dominan Berpengaruh terhadap Kepuasan**

Berdasarkan hasil uji melalui *analyze regression* menggunakan software SPSS nilai pada tabel coefficients nilai tabel t hitung kualitas 4.424, fasilitas 3,376 dan pengetahuan 3,384, ini berarti bahwa kualitas variabel paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Suyitno (2018) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien RSUD di Kabupaten Malang). Diantara variabel kualitas pelayanan (X1) dan penetapan harga (X2) dan fasilitas (X3), yang memiliki pengaruh lebih dominan terhadap kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Malang adalah variabel kualitas pelayanan dan H5 diterima. Hal ini didukung dengan nilai t hitung dari variabel kualitas pelayanan adalah 3.868, dimana ternyata lebih besar dari nilai t hitung variabel penetapan harga dan fasilitas

#### **1. Uji koefisien determinasi**

Pada pengujian ini dilakukan untuk melihat nilai pengaruh variabel pada penelitian terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil uji melalui *analyze regression* menggunakan software SPSS Ver. 16.0 diperoleh nilai R square sebesar 0,127 memiliki arti bahwa kemampuan variabel bebas yang terdiri dari kualitas, fasilitas dan pengetahuan untuk menjelaskan besarnya nilai variasi dalam variabel terikat yaitu peningkatan kepuasan pasien adalah sebesar 0,127 atau 12,7% sedangkan sisanya 87,3% dijelaskan variabel lain yang tidak masuk dalam persamaan yang diteliti.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka kesimpulan adalah (1) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. (2) Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. (3) Terdapat pengaruh pengetahuan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. (4) Terdapat pengaruh kualitas, fasilitas dan pengetahuan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. (5) Variable kualitas yang paling

dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. Sedangkan saran(1) Semoga dapat mempertahankan apa yang telah dicapai dalam hal ini adalah kemampuannya dalam mengupayakan pelayanan yang semakin baik kedepannya. (2) Agar tetap memperhatikan hal-hal yang dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan terhadap tenaga kesehatan. (3) Semoga sikap petugas semakin baik kedepannya demi meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia sebagai pemberi pelayanan dan minat masyarakat untuk berobat pada Puskesmas Batu-Batu. (4) Semoga mampu memelihara Sikap dan Motivasi sehingga mampu meminimalisir keluhan pasien. (5) Diperlukan sikap yang lebih terbuka dari pihak dalam memberikan informasi dan kepedulian yang dibutuhkan oleh pasien maupun keluarga. (6) Diharapkan hasil penelitian yang dilakukan dapat memberikan informasi bagi pembaca dan menambah wawasan serta pengetahuan. (7) Diharapkan pada peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan variabel yang belum diteliti.

## REFERENSI

- A.Wawan, & Dewi.M. (2011). Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia. Yogyakarta, Indonesia: Medical Book.
- Aji, W. K. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien.
- Fadillah, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Nasabah terhadap Kepuasan pada Bank Muammalat Indonesia Cabang Pondok Indah.
- Ferry Ardiyan, Yulianeu, Azis Fathoni, & Leonardo. (2017). Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Puskesmas Kedung Mundu Semarang). *Journal of Management*.
- Hanggono, D. D. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.

- Herlambang, s. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakt Cara Mudah Memahami Manajemen Pelayanan Di Rumah Sakit Dan Organisasi Pelayanan Kesehatan Lainnya* (1st ed.). (T. G. Andy Gp, Penyunt.) Yogyakarta, Indonesia: Goesyen.
- Imbalo S. Poham, M. M. (2012). *Jamnan Mutu Layanan Kesehatan Dasar - Dasar Pengertian dan Penerapan*. (P. Widyastuti, Penyunt.) Jakarta, Indonesia: Penerblt Buku Kedokteran EGC.
- Lukman Khakim, Azis Fathoni SE MM, & Maria M Minarsih. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima. *Journal of Management*.
- Lyrissa Gisela Sharon, & Suryono Budi Santoso. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Inap Rsud Tugurejo Semarang). *Diponegoro Journal Of Management, Vol. 6 No. 3*, Hal 1-12.
- Muh Saleh S, Hasmin, & Eddyman W. Feral. (2018). Pengaruh Ekspektasi, Persepsi, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. *Jurnal Mirai Management*.
- Olwin Nainggolan, Dwi Hapsari, & Lely Indrawati. (2016, Maret). Pengaruh Akses ke Fasilitas Kesehatan terhadap Kelengkapan Imunisasi Baduta (Analisis Riskesdas 2013). *Puslitbang Upaya Kesehatan Masyarakat, Vol. 26*, 15 - 28.
- Suyitno. (2018, Maret). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Hrga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien. *Journal of Applied Business Administration, 2*, 129-146.
- Tri Utami . (2016). <http://eprints.walisongo.ac.id>. Dipetik Desember 1, 2017, dari <http://eprints.walisongo.ac.id/6518/>.



**YUME : Journal of Management** Volume 2 No. 1 2019

Available at : <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume>