

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di PUKESMAS

Yolanda

Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen FE UMAHA
Universitas Maarif Hasyim Latif
Jl. Ngelom Megare, Taman Sidoarjo 61257
Email: yolandaputri271@gmail.com

ABSTRAK

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan pasien
Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (2) pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien (3) pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara silmutan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini merupakan penelitian survei. Populasi dalam observasi ini yaitu orang yang berobat di pukesmas driyorejo. Jumlah sampel penelitian 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling* yaitu yang di buat dengan menggunakan siapa saja yang ditemui secara kebetulan sebagai sampel. Teknik pengumpulan data kuesioner dengan memberikan daftar pernyataan kepada responden. Penelitian ini menggunakan alat regresi linier berganda memakai program SPSS 22.0 *for windows*. Hasil analisis data diperoleh bahwa kualitas pelayanan secara persial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} 1,876 < t_{tabel} 1,98498$ dan nilai signifikan sebesar $0,064 < 0,05$. Sedangkan fasilitas berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dpat dilihat dari $t_{hitung} 0,779 < t_{tabel}$ sebesar $1,98498$ dan nilai signifikan sebesar $0,0438 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan ataupun bersama-sama variabel kualitas dan fasilitas berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari hasil analisis diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,230. Artinya kedua variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama mempunyai prosentasi keeratan Sebesar 23% terhadap kepuasan pasien, sedangkan sisanya 77% di pengaruhi oleh variabel lainnya yang tak tercantum dalam penelitian ini.

ABSTRACT

Keywords : Quality of service, facilities, patient satisfaction
Abstract : This study aims to determine and analyze (1) the effect of service quality on patient satisfaction (2) the influence of facilities on patient satisfaction (3) the effect of silmutan service and facility quality on patient satisfaction. This research is a survey research. The population in this observation are people who seek treatment at Driyorejo Community Health Center. The number of research samples are 100 respondents. The sampling technique uses the accidental sampling method that is made by using anyone who is met by chance as a sample. Questionnaire data collection techniques by providing a list of statements to respondents. This study uses multiple linear regression tools using SPSS 22.0 for windows. The results of data analysis showed that the quality of service is a positive and not significant effect on patient satisfaction. This can be seen from the tcount of $1.8876 < baggage 1.98498$ and a significant value of $0.064 < 0.05$. While the facilities have an effect and not significant on patient satisfaction. This can be seen from the tcount of $0.779 < table of 1.98498$ and a significant value of $0.0438 < 0.05$. Thus it can be

concluded that simultaneously or jointly the quality and facility variables have a positive and not significant effect on patient satisfaction. From the analysis results obtained the coefficient of determination (R^2) of 0.230. This means that both service and facility quality variables together have a closure percentage of 23% of patient satisfaction, while the remaining 77% is influenced by other variables not listed in this study.

Perusahaan jasa yaitu setiap aktivitas yang boleh ditawarkan oleh pihak lain yang alurnya berkarakter tak terwujud fisik (*intangible*) dan tak menciptakan kepemilikan. Definisi lainnya yang mengarahkan dalam segi aktivitas di temukan oleh Gronroos bahwa jasa yang terdiri dari atas serangkaian kegiatan *intangible* yang biasanya interaksinya antara pasien dan karyawan pukesmas, sumber daya fisik yang disediakan sebagai solusi atas masalah. Tujuan utama yang diterapannya pukesmas adalah memuaskan pasien dan dapat mewujudkan pelayanan kesehatan pasien itu penting untuk suatu kebutuhan yang mendasar.

Masyarakat semakin bangkit terhadap kualitas pelayanan yang mampu membagikan kepuasan kepada masyarakat itu sendiri. Masyarakat menginginkan jasa kesehatan yang lebih mengarahkan pada kepuasan pasien demi memenuhi kepuasan yang beralih dalam usaha jasa khususnya rumah sakit atau pukesmas sudah harus memahami bagaimana kualitas pelayanan mereka dapat diterima pasien rawat inap. Semakin bagus Kualitas pelayanan diberi makin banyak pasien yang datang dan berhubungan erat dengan pasien. Banyaknya rumah sakit swasta serta klinik-klinik semakin mempererat persaingan di dalam jasa pelayanan kesehatan. Pukesmas driyorejo memperhatikan bagaimana layanan yang

I. PENDAHULUAN

seharusnya di berikan kepada pasien merasa puas akan layanan yang mereka peroleh. Apabila penyakit membutuhkan penanganan medis maka pasien di beri penanganan. Apabila seorang pasien yang gawat dan fasilitasnya yang dimiliki pukesmas tidak sesuai pasien akan di bawah hospital alatnya lebih lengkap, kalau sebaliknya penderita tidak darurat pukesmas bisa menangani maka pasien memenuhi kebutuhan yang akan di rawat pukesmas. Jasa merupakan layanan aktifitas yang memiliki fisik tidak diraba menurut Malau.Ph,D, (2017:59).

Pasien merasa puas jika yang diharapkan melampaui apa yang dirasakan. Menciptakan kualitas pelayanan jasa akan menghasilkan kepuasan itu sendiri bagi pasien. Kepuasan pasien yang dirasakan oleh pasien memberikan manfaat bagi pukesmas driyorejo seperti terjalinnya hubungan harmonis antara penyediaan jasa dengan pasien dan memberikan loyalitas pelanggan untuk saran berawal dari percakapan yang tertentu menguntungan pihak penyediaan jasa tersebut. Dilihat dari persoalan yang ada penelitian tertarik mengangkat topik tersebut ke dalam penelitian dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap Puskesmas

Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan

pasien rawat inap Pukesmas Driyorejo-Gresik?

2. Apakah fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Pukesmas Driyorejo-Gresik?

3. Diantara kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap Pukesmas Driyorejo-Gresik?

II. Kajian Pustaka

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Pemasaran

Menurut Ann Z. Marshman-Executive Direction, (2017:24), pemasaran adalah peluang bisnis, mengidentifikasi pelanggan, produk dan jasa yang akan memenuhi kebutuhan pelanggan dan berkomunikasi perusahaan atau layanan.

2.1.1.1 Manajemen Pemasaran

Menurut Swasta dalam Hartono, (2012:884) konsep pemasaran adalah bisnis yang membuktikan bahwa pemenuhan kebutuhan pasien merupakan syarat ekonomis dan sosial bagi kelangsungan hidup pukesmas.

2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dalam Lupiyodi, (2014:07) mendefinisikan aktivitas yang mampu ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak terpenuhi dan tidak menyebabkan produk fisik.

2.1.3 Kualitas Pelayanan Indikator

1. Bukti Fisik (*tangibles*)

mampu dalam menunjukkan keberadaan pihak eksternal. Dalam hal ini berupa fasilitas fisik, berupa representasi fisik atau jasa meliputi :

a. Fasilitas

b. Kebersihan, kerapian dan ketenangan ruangan

c. Kelengkapan peralatan

d. Penampilan karyawan

2. Keandalan (*reliability*)

Untuk kasih pelayanan yang akurat dan memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan.

a. Memberikan pelayanan sesuai janji

b. Tanggup jawab pelayanan kepada pasien akan masalah pelayanan

c. Memberikan pelayanan tepat waktu

d. Memberikan informasi kepada pasien kapan pelayanan yang dijanjikan mau direalisasi.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Kesigapan dari para karyawan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya meliputi:

a. Membagikan pelayanan secara akurat dan gesit

b. Keikhlasan untuk menolong dan menolong pasien.

c. Penanganan keluhan pelanggan.

d. Tanggap tanggap menangani respon permintaan pasien.

4. Jaminan (*assurance*)

Keahlian karyawan puskesmas untuk membutuhkan rasa percaya konsumen terhadap puskesmas bersifat kompetensi, sikap sopan santun, kredibilitas, meliputi:

a. Sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan

b. Karyawan mempunyai keahlian luas sehingga angkasal menanggapi pertanyaan konsumen

c. Kemampuan karyawan membuat konsumen merasa damai saat memakai jasa puskesmas.

5. Empati (*empathy*)

kepedulian yang rela dan berkepribadian yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan, meliputi:

- a. keringan kepada pasien untuk menghubungi puskesmas
- b. Memberikan perhatian individu kepada pasien.
- c. Karyawan yang mengerti keinginan dan kebutuhan pasien serta mendengarkan masukan dan keluhan dari konsumen.

2.1.4 Fasilitas

2.1.4.1 Pengertian Fasilitas

Menurut Fandy Tjiptono, (2015:269) adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas atau kegiatannya.

2.1.4.2 Indikator Fasilitas

a. Fasilitas (fisik):

Fasilitas yang disediakan oleh puskesmas yang bisa dirasakan langsung oleh pasien maupun pengunjung puskesmas, meliputi :

1. Keterjangkauan letak
2. Situasi pekarangan serta lingkungan
3. Kejernihan dan keapikan Gedung, Lorong dan bangsal
- 4.kenyamanan pasien
- 5.Pencahayaan lampu pada balai dan taman diwaktu malam
- 6.Tempat parkir kendaraan

b. Fasilitas Ruang Perawatan

Fasilitas dalam ruang perawatan yang dapat disediakan untuk para pasien guna mempercepat proses dalam perawatan, meliputi :

1. Kebersihan dan kerapian ruang perawatan
2. Penerangan lampu pada ruang perawatan
3. Kelengkapan perabotan ruang perawatan

4. Ruang perawatan bebas dari serangga (semut,lalat,nyamuk).

c. Sarana Medis dan Obat-obatan

Fasilitas puskesmas dalam peralatan medis guna mempermudah pasien dalam mendapatkan obat-obatan secara maksimal, meliputi :

1. Ketersediaan obat-obatan di apotek
2. Pelayanan petugas apotek
3. Rentang waktu pelayanan apotek
4. Kelengkapan pelayanan laboratorium
5. Perilaku dan kepribadian petugas pada fasilitas penunjang medis
6. durasi waktu mendapat keputusan hasil penunjang medis.

2.1.4 Kepuasan

2.1.4.1 Pengertian Kepuasan

Menurut Philip Kotler, (2014:42) adalah seseorang frustrasi yang datang selesai menilai antara persepsi terhadap kinerja atau kesesuaian harapan.

2.1.4.2 Indikator Kepuasan

a. Kesesuaian harapan.

Suatu jasa dari promosi yang diandalkan, sehingga suatu jasa yang hasilnya dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan produsen, meliputi :

1. Produk atau jasa sesuai dengan promosi
2. Pelayanan yang didapat sesuai dengan promosi
3. Fasilitas yang didapatkan sesuai dengan promosi

b. Kemudahan dalam memperoleh.

produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen/pasien tersedia di outlet-outlet dan took yang dekat

denan pembelian potensial, meliputi:

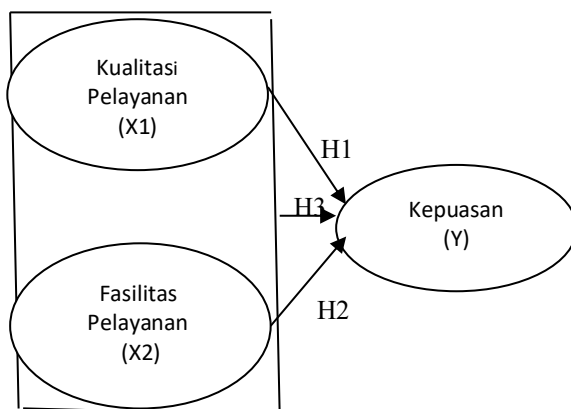
1. Lokasi perusahaan/puskesmas yang strategis sehingga memudahkan pasien untuk datang.
2. Tersedia pelayanan kesehatan yang lengkap sehingga pasien mendapatkan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan.

c. Kesiediaan untuk merekomendasikan kepada orang.

Kesiediaan pasien untuk merekomendasi jasa kepada temana, keluarga menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan tindak, meliputi:

1. Menganjurkan kawan atau famili untuk menggunakan jasa ditawarkan pelayanan yang memuaskan.
2. Merekomendasikan saudara akan jasa yang ditawar sebab mempunyai perlengkapan medis yang lengkap.
3. Menyarankan saudara mendapatkan manfaat jasa ditawarkan karena fasilitas yang memadai.

2.2 Kerangka Konseptual



2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah satu balasan yang karakter sesaat terhadap personalan penelitian, sampai

tebukti melalui data yang terkumpul. (Suharsimi, 2014:71). Hipotesis dalam observasi adalah

H1 : ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pukesmas.

H2 : ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien pukesmas

H3 : ada pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pasien sakit di pukesmas.

III. Metode Penelitian

3.1 Objek Dan Ruang Lingkup Penelitian

Puskesmas ini Pusat kesehatan masyarakat bisa di singkat dengan nama puskesmas. Pengertian dari puskesmas yaitu salahsatu syarat pelayanan kesehatan warga yang sangat berguna di Indonesia. Puskesmas merupakan unit aktualisasi teknis dinas kabupaten bertanggung jawab mengadakan pembangunan kesehatan suatu wilayah dan disitulah puskesmas driyorejo didirikan oleh dinas kesehatan gresik (PEMDA Gresik).

Berdirinya puskesmas sejak tahun 1990 tapi belum ada surat keputusan dinas dan masih bangunan belanda. Puskesmas dipegang oleh kepemimpinan Dr. Rosali Spd dan akan lanjut kepemimpinan sampai tahun 1999 lalu di teruskan oleh kepimpinan Dr. Wugiono sampai 2 tahun. Selanjutnya surat keputusan dinas itu di keluarkan dinas pada 2001 sampai 2007 dan diganti kepemimpinan lagi sekarang di pegang oleh Dr. Mulyono lalu ada kabar Dr. Mulyono meninggal dan sekarang di pindah ahli kepada Dr. Daniel Spd lalu bangunan itu di

ganti dengan bangunan yang lebih modern biar orang yang mau periksa atau rawat inap itu lebih nyaman dengan kondisi bangun seperti sekarang. Disitu juga Puskesmas yang sudah mengantongi akreditasi berpeluang menjadi bahan layanan umum daerah (BULD).

Dengan status tersebut Puskesmas bisa lebih leluasa mengelola anggaran secara mandiri. Termasuk pengembangan program standar pelayanan minimal. Proses akreditasi mendukung kinerja puskesmas untuk lebih mandiri. Akan tetapi pendapatan puskesmas harus diperhatikan biar sistem BLUD akan mempermudah puskesmas mengelola anggaran, selain itu puskesmas bisa membuat manajemen operasional secara mandiri dan bisa merekrut karyawan sendiri. Puskesmas untuk menjadi BULD terutama puskesmas dengan dana kapitas besar seperti Cerme, Alun-Alun, Sukomulyo, dan beberapa puskesmas lain yang sudah terakreditasi. Meski begitu puskesmas tetap menjadi unit pelaksana tugas dinkes. Hanya pengelolaan anggaran lebih fleksibel dan akan ada tantangan tersendiri ketika puskesmas menjadi BULD misalnya pengelolaan manajemen dan keuangan. Tingginya biaya pasien rawat inap membuat Puskesmas Driyorejo sering kehabisan ruangan. Hal itu mengakibatkan pelayanan puskesmas kurang maksimal. Terutama untuk pasien yang membutuhkan perawatan intensif. Untuk mengatasi hal tersebut Dinkes Gresik menambah ruang rawat inap tahun lalu. Tujuannya, kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat terpenuhi. Kepala

Puskesmas Driyorejo Daniel Sau' mengungkapkan total kunjungan pasien perhari rata-rata 135 orang namun banyak yang tidak terlayani karena khususnya kamar untuk rawat inap. Sebelumnya rawat inap di Puskesmas Driyorejo hanya tersedia sepuluh tempat tidur. Setelah dibangun sepuluh lagi tempat tidur dan totalnya menjadi 20 tempat tidur untuk pasien dan satu untuk persalinan, termasuk pelayanan nifas.

Pembangunan ini menghabiskan anggaran APBD Rp. 4 miliar itu tidak hanya diperuntukkan infrastruktur. Sejumlah alat kesehatan juga turut dibiayai. Salah satunya adalah sentral oksigen di setiap oksigen di setiap ruangan itu juga termasuk fasilitas kegawat daruratan. Dalam era BPJS, lanjut dia kunjungan pasien terus meningkat. Terutama wilayah dengan kunjungan pasien yang relative tinggi.

3.2 Metode Penelitian

Sistem yang dilakukan secara sistematis untuk mendapat pemahaman mengenai bahan yang ditemukan selama dilapangan.

Dan jenis penelitian ini merupakan *survey*, dalam penelitian kuantitatif di mana peneliti mengembangkan sikap, pendapatan, perilaku atau karakteristik penduduk". Penelitian *survey* yang digunakan mengumpulkan data atau penjelasan terhadap populasi yang benar dengan menggunakan sampel yang relatif kecil. Populasi tersebut bisa berkenan melalui orang, dinas, lembaga, istitusi dan departemen kemasyarakatan tapi sumber utamanya ialah orang. Desain *survey* tergantung pada penggunaan jenis kuisioner. *Survey* memerlukan populasi yang besar sample *survey* semakin

memberikan hasil akurat. Survey mempunyai 3 tujuan yakni menggambarkan kondisi saat itu, mengenali secara kejadian untuk memadamkan, memastikan hubungan insiden yang istimewa. Penulisan ini menggunakan jenis survey yang berhipotesis berdasarkan kebenaran. Karena dengan hipotesis ini penulis akan menyampaikan suatu pedoman kerja dalam melakukan penelitian dimana pentingnya kualitas pelayanan dalam pukesmas. Sehingga penulis menemui suatu kemudahan dalam melakukan penelitian, untuk memilih metode pengujian data yang digunakan dan biasa dipakai sebagai dasar kesimpulan bagi penulisan.

3.3 Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang periksa atau rawat inap di puskesmas.

3.4 Sampel

Dalam penelitian ini sampel yang di ambil adalah pasien yang berkunjung dan rawat inap di puskesmas. total sampel dalam penelitian yaitu sebesar 100 orang.

3.5 Data yang digunakan

Data primer digunakan dalam penelitian diantaranya adalah kuisisioner. Data sekunder yaitu diperoleh secara tak langsung dari asal mula dari pihak lain. Metode dalam pengumpulan data dilakukan dengan cara peneliti mendalami, menelaah, mencermati, maka mengenali pengetahuan yang tersedia perpustakaan yang berasal dari sumber bacaan, internet, buku-buku referensi, jurnal, atau hasil penelitian terdahulu untuk menunjang penelitian lanjutan.

3.6 Metode Analisis Yang Digunakan

Tabel 3.1 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha yang disyaratkan	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,620	0,60	Reliable
Fasilitas (X2)	0,616	0,60	Reliable
Kepuasan(Y)	0,897	0,60	Reliable

Tabel di atas menunjukkan Semua variabel didalam penelitian ini dinyatakan Reliabel karena nilai cronchbach alpha di atas 0,60 dan kuisisioner dinyatakan layak untuk

No	Butir Instrumen	Nilai Korelansi (Pearson Correlation)	Probabilitas Korelasi	Keterangan
1	Bukti Fisik	0,660	0,000	Valid
2	Keandalan	0,713	0,000	Valid
3	Daya Tanggap	0,746	0,000	Valid
4	Jaminan	0,742	0,000	Valid
5	Empati	0,717	0,000	Valid
6	Fasilitas Rumah Sakit	0,791	0,000	Valid
7	Fasilitas Ruang Perawat	0,820	0,000	Valid
8	Fasilitas sarana medis dan obat-obatan	0,790	0,000	Valid
9	Kesesuaian Harapan	0,778	0,000	Valid
10	Kemudahan Dalam Memperoleh	0,807	0,000	Valid
11	Kesediaan untuk merekomendasikan	0,759	0,000	Valid

disebar kepada responden.

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas

Tabel di atas menyatakan bahwa indikator memakai untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan investigasi memiliki koefisien korelasi yang lebih gedeh dari r tabel. Dari hasil tersebut

menunjukkan semua indikator tersebut adalah valid sehingga kuisisioner yang dibuat oleh peneliti dapat digunakan untuk disebarakan kepada responden.

Uji Regresi Berganda
Tabel 3.3 Hasil Uji Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.444	1.105		4.023	0.000
Kualitas Pelayanan	0,242	0,129	0,348	1.876	0,064
Fasilitas	0,149	0,191	0,144	0,779	0,438

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dari koefisien regresi di atas, maka dapat dibuat suatu persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4,444 + 0,242X_1 + 0,149X_2 + \epsilon$$

Keterangan :

Y = kepuasan

a = konstanta

b_1 = koefisien regresi dari variabel X_1 (kualitas pelayanan)

b_2 = koefisien regresi dari variabel X_2 (Fasilitas).

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Fasilitas

e = Variabel pengganggu

Dari persamaan regresi tersebut, diketahui bahwa semua bertanda positif. terdapat variabel yang berpengaruh positif terhadap kepuasan.

1. Nilai konstanta yaitu sebesar 4,444 dimana apabila kualitas pelayanan, fasilitas dianggap nol atau ditiadakan maka besarnya kepuasan pada pukesmaskan rawat inap naik sebesar 4,444.
2. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,242 menunjukkan bahwa apabila terjadi kenaikan

variabel (X_1) maka variabel kepuasan akan naik sebesar 0,242. Asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap. Jadi jika kualitas pelayanan lebih naik lagi maka kepuasan akan lebih bertambah.

3. Koefisien regresi variabel fasilitas sebesar 0,149 menunjukkan bahwa apabila terjadi kenaikan variabel (X_2) maka variabel kepuasan akan naik sebesar 0,149 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap. Jadi jika fasilitas lebih naik lagi maka kepuasan akan lebih bertambah.

Tabel 3.4 Hasil Uji Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.444	1.105		4.023	0.000
Kualitas Pelayanan	0,242	0,129	0,348	1.876	0,064
Fasilitas	0,149	0,191	0,144	0,779	0,438

Uji Persial (T)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan menunjukkan pengaruh antar variabel independen terhadap dependent. berikut ini penjelasannya:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

Variabel kualitas pelayanan (x_1) dengan nilai $t_{hitung} 1,876 < t_{tabel} 1,98498$. Dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a di tolak variabel X_1 berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan.

2. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan.

Variabel Fasilitas (X_2) dengan nilai $t_{hitung} 0,779 < t_{tabel} 1,98498$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0

diterima dan H_a di tolak bahwa X_2 berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan.

Tabel 3.5 Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	68.848	2	34.424	14.456	.000 ^b
Residual	230.980	97	2.381		
Total	299.828	99			

Sumber : Data SPSS yang diolah 2019

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

Dari uji ANOVA (*Analysis of Varians*) atau uji F, menunjukkan angka F sebesar 14,456 dengan sig 0,000 < 0,05 : **signifikan** , berarti secara bersama-sama perubahan kedua kualitas pelayanan(X_1), fasilitas(X_2) dan kepuasan(Y) karena tingkat signifikansi sebesar 0,000 (< 0,05). Kesimpulan yaitu H_0 ditolak dan H_a diterima. Dilihat dari *degree of freedom* (df) :

$$df_1 = k - 1 = 3 - 1 = 2$$

$$df_2 = n - k = 100 - 3 = 97$$

$$F_{hitung} = 14,456$$

$$F_{tabel} = 3,09$$

$$\text{Signifikan} = 0,000$$

Hal ini menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $14,456 > 3,09$ sehingga H_0 ditolak dan H_a di terima berarti ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara silmutan dan signifikan terhadap kepuasan.

Tabel 3.6 Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.479 ^a	.230	.214	1.54313

- a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan
 - b. Dependent Variable: Y = Kepuasan
- Sumber : Data SPSS yang diolah 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data primer dengan menggunakan program SPSS versi 22.0 memperoleh koefisien R^2 sebesar 0,230 yang berarti bahwa kedua variabel independent yakni kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan mempunyai prosentasi keeratan kepada variabel kepuasan sebesar 23% sedangkan sisanya 77% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

IV. PEMBAHASAN

4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini terbukti dengan nilai $t_{hitung} 1,876 < t_{tabel} 1,98498$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan. Berdasarkan hasil tersebut H_1 ditolak.

4.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien.

Fasilitas menunjukkan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan

terhadap fasilitas. Hal ini terbukti dengan nilai $t_{hitung} 0,779 < t_{tabel} 1,98498$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil tersebut H_2 ditolak.

4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh secara simultan/bersama-sama terhadap kepuasan.

Berdasarkan hasil uji silmutan menunjukkan bahwa $F_{hitung} 14,456 > F_{tabel} 3,09$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Berarti pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara silmutan dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

V. SIMPULAN

Menurut hasil observasi yang sudah dilakukan dan penjelasan hasil penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuaan pasien rawat inap dipukesmas Dryorejo-Gresaik, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil variabel kualitas pelayan terhadap kepuasan pasien secara persial mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap didriyorejo dengan $t_{hitung} 1,876 < t_{tabel} 1,98489$ sehingga H_0 dan H_a di tolak, hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh secara positif dan tidak signifikan antara kualitas pelayanan secara persial terhadap variabel kepuasan pasien rawat inap puskesmas Dryorejo tidak bisa diterima.

2. berdasarkan hasil variabel fasilitas berpengaruh terhadap kualitas secara persial mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap dipuskesmas driyorejo dengan $t_{hitung} 0,779 < t_{tabel} 1,98498$ sehingga H_0 dan H_a ditolak. Jika fasilitasnya baik belum tentu dapat meningkatkan kepuasan pasien dipukesmas driyorejo.
3. Berdasarkan hasil dari uji F diperoleh dari tabel ANOVA, menunjukkan angka F sebesar 14,456 dengan sig $0,000 < 0,05$: signifikan, berarti secara bersama-sama perubahan kedua kualitas pelayanan,fasilitass dan kepuasan. Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel independent berpengaruh signifikan secara silmutan terhadap kepuasan pasien.

5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas dan hasil penelitian yang dilakukan, terhadap beberapa perihal yang harus diperhatikan dan diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk langkah-langkah selanjutnya yaitu:

- a. Bagi Puskesmas
Variabel yang tidak signifikan adalah fasilitas yaitu indikator saran medis dan obat-obatan. Berdasrkan pernyataan tersebut puskesmas perlu adanya peningkatan seperti ketersediaan obat-obatan di apotek, pelayanan petugas apotek, lama waktu pelyanan apotek, kelengkapan laboratorium, perbuatan dan kepribadian petugas pada penunjang fasilitas medis,

lama waktu mendapat kejelasan mengenai keputusan penunjang medis. Karena hasil dari penelitian tersebut fasilitas tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien, oleh karena itu puskesmas lebih meningkatkan fasilitas sehingga kepuasan pasien dapat meningkat dengan pesat.

- b. Bagi penulis
Melihat hasil analisis secara keseluruhan dampak yang sangat yang sangat berpengaruh adalah kepuasan pasien, karena hasil penelitian kualitas pelayanan dan fasilitas memberikan kontribusi 23% sehingga perlu dicari yang mempengaruhi kepuasan pasien diluar kualitas pelayanan dan fasilitas. Sedangkan pihak puskesmas membangun ruangan agar dapat memenuhi kepuasan pasien dan harus meningkatkan fasilitas ruangan agar pasien rawat inap lebih banyak yang menginap dipuskesmas Driyirejo-Gresik.
- c. Bagi Penelitian Berikutnya
Dalam penelitian ini hanya mencangkup dua variabel independent saja, sehingga masih perlu memasukan variabel-variabel. Yang lain belum dianalisis dalam penelitian ini. Sehingga ilmu pengetahuan tentang pemasaran akan semakin berkembang bagi peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Azzahroh, T. (2017) '*pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang dewasa umum rumah sakit X kabupaten gresik*', 12(2), pp. 99–111.
- Dan, F. and Pelanggan, N. (2019) '*KEPUASAN PASIEN (STUDI PADA PASIEN RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT PKU MUHAMADIYAH GOMBONG) SKRIPSI*'.
- Dayle Dalam Sudaryono, 2016. Tentang teori pemasaran. Repository.
- Dent, C. (no date) '*the influence of service quality towards patient 's*', 10(2), pp. 78–85.
- Dr. Sudaryono.(2018) '*Manajemen Pemasaran*'. Teori dan Implementasi. Banten: Andi.
- Ekonomi, M. (2018) '*Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di rumah sakit islam (rsi) siti rahmah* ('', IV(2), pp. 96–103.
- Fitri nova, rahadi (2015) '*pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit pku muhammdiyah surakarta*'.
- Indriaty, D. R., Ekonomi, F. and Diponegoro, U. (2017) '*Analisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien*'.
- Loyalitas, T. et al. (2018) '*Analisis pengaruh kualitas layanan,*

- harga dan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat inap di rs. bhakti rahayu surabaya*, (1411), pp. 50–59.
- Masyarakat, J. K. (2019) 'ANALISIS PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN PUSKESMAS DAN HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LEYANGAN KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2018', 7.
- Philip Kotler. 2014. Manajemen Pemasaran. Jilid 1, edisi ketiga belas, Terjemah Bob Sabran, MM. Jakarta : Penerbit Erlangga. Hlm :
- 143
- Rawat, S. *et al.* (2012) 'pelayanan kesehatan', 3(22), pp. 1–10.
- Rsud, D. I. and Baji, L. (2019) 'YUME: Journal of Management', 2(2).
- Siti Ropiah, T. S. (2018). Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran De Cafe dalam Menarik Minat Konsumen. *Jurnal Politikom Indonesiana, Volume 3 No.2.*
- Sugiyono, (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif . Bandung: Alfabeta.