

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN

(Studi pada Pasien Rawat Jalan RSIA Amanah Probolinggo)

Sherina, Sri Nuringwahyu, Dadang Krisdianto

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam
Malang

Jalan MT. Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

LPPM Universitas Islam Malang Jalan MT. Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

Email : sherinadinafa@gmail.com¹⁾

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSIA Amanah Probolinggo. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Jumlah sampel sebanyak 100 responden serta menggunakan metode analisis regresi linier berganda yang diolah dengan menggunakan SPSS 16.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh simultan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSIA Amanah Probolinggo yang ditunjukkan dengan didapatkannya nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, dan $F \text{ tabel} > F \text{ hitung}$ yaitu $55,635 > 3,09$ yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Secara parsial terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSIA Amanah Probolinggo yang ditunjukkan dengan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ yaitu $2,490 > 1,98472$ dengan nilai signifikansi $0,14 < 0,05$ yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Secara parsial terdapat pengaruh antara variabel fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSIA Amanah Probolinggo yang ditunjukkan dengan $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ yaitu $5,485 > 1,98472$ dengan nilai signifikansi $0,000 > 0,05$ yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kata unci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality and facilities on outpatient satisfaction of RSIA Amanah Probolinggo. This type of research is quantitative. Methods of data collection using a questionnaire. The number of samples is 100 respondents and uses the multiple linear regression analysis method which is processed using SPSS 16.

The results showed that there was a simultaneous effect of the variable quality of service and facilities on outpatient satisfaction of RSIA Amanah Probolinggo which was indicated by obtaining a significance value of $0.000 < 0.05$, and $F \text{ table} > F \text{ arithmetic}$ that is $55.635 > 3.09$ which means H_0 is rejected and H_a accepted. Partially there is an influence between service quality variables on outpatient satisfaction of RSIA Amanah Probolinggo which is indicated by $t \text{ count} > t \text{ table}$, namely $2.490 > 1.98472$ with a significance value of $0.14 < 0.05$, which means H_0 is rejected and H_a is accepted. Partially there is an influence between the facility variables on outpatient satisfaction of RSIA Amanah Probolinggo which is indicated by $t \text{ count} < t \text{ table}$, namely $5.485 > 1.98472$ with a significance value of $0.000 > 0.05$, which means H_0 is rejected and H_a is accepted.

Keywords: Quality of Service, Facilities, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Kemajuan ekonomi membawa dampak pada persaingan bagi berbagai industri, baik industri manufaktur, dagang maupun jasa, pada penelitian ini menfokuskan pada bidang jasa yaitu jasa yang diberikan oleh rumah sakit, setiap rumah sakit harus tetap memberikan kepuasan terhadap pasien agar pasien tetap memilih perusahaan tersebut. Hal ini akan menjadi pertimbangan bagi pasien, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka menimbulkan penilaian yang baik dari pasien, juga membuat pasien nyaman dan merasa puas yang berujung pada loyalitas pasien. Selain itu fasilitas juga diperlukan oleh masyarakat pengguna kesehatan sebagai kenyamanan mereka ketika di rumah sakit, maka pihak rumah sakit harus memberikan yang terbaik terkait fasilitas untuk dapat membuat pasien merasa puas. RSIA merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan dimana salah satu upaya yang dilakukannya adalah menjadi tujuan rujukan dari pelayanan tingkat bawahnya, seperti Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), dokter praktek swasta dan rumah sakit lainnya.

RSIA Amanah Probolinggo merupakan rumah sakit yang berfasilitas lengkap dan terbesar di daerah tersebut. Rumah sakit ini ber alamat di jalan Dr. Moh. Saleh No. 43, Sukabumi, Mayangan, Kota Probolinggo, Jawa Timur, 67219. Alasan banyak orang datang ke RSIA Amanah Probolinggo ini karena tentunya rumah sakit ini menyediakan fasilitas yang lengkap dengan ahli medis yang mendukung dalam keahliannya dibanding dengan rumah sakit ibu anak yang lain nya di daerah probolinggo. Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan rawat inap terhadap pasien, selain itu memberikan pelayanan rawat jalan. Rumah sakit ini pada hakikatnya memiliki banyak poli pada poli

rawat jalan seperti poli gigi, poli estetika, poli gizi, poli kolposkopi, poli eksekutif, poli obgyn dan poli. Namun banyak pasien yang beranggapan bahwa rumah sakit ini rumah sakit ibu anak, maka banyak pasien yang melakukan pemeriksaan pada poli obgyn dan poli anak. Selain itu data pasien poli obgyn dan poli anak memang yang paling banyak, sehingga pihak rumah sakit juga tetap mempertahankan pasien nya dengan pelayanan yang berkualitas dan fasilitas yang lengkap agar pasien tetap merasa puas dan loyal kepada rumah sakit.

Dari observasi yang telah dilakukan peneliti selama 1 minggu terhadap pasien rawat jalan poli anak dan poli obgyn di RSIA Amanah Probolinggo terdapat beberapa pelayanan dan fasilitas yang belum sesuai dengan kepuasan pasien yaitu seperti:

1. 1. Pelayanan pendaftaran online yang terkadang membuat para pasien nya kebingungan dengan cara daftarnya apalagi bagi kaum awam yang tidak mengerti akan internet
2. Website untuk pendaftaran online terkadang susah di akses sehingga membuat pasien harus kerumah sakit dan mendaftar secara offline.
3. Bingung nya urutan bagi pasien yang sudah mendaftar online dikarenakan ada pasien yang juga mendaftar offline,
4. Untuk yang melakukan pendaftaran secara offline harus antri dengan pasien lain nya sehingga memakan waktu dan tenaga.
5. Dokter nya terkadang tidak ontime atau tidak tepat waktu sehingga membuat pasien harus menunggu lama.
6. Pasien yang telat datang atau nomor urut nya sudah terlewat tidak bisa melakukan pemeriksaan pada hari itu, dan harus mendaftar ulang. Fasilitas untuk ruang tunggu

pasien kurang memadai, sehingga pasien harus menunggu dengan cara berdiri atau duduk di teras.

7. Kurang nya ruangan pendingin di setiap ruangan poli dan ruang tunggu.
8. Kamar mandi kurang banyak dengan tingkat pasien yang lumayan padat setiap harinya
9. Tempat parkir mobil kurang luas dan untuk karcis motor tidak diberi keterangan nomor plat motor.

RSIA Amanah Probolinggo perlu memperhatikan kepuasan pasien dengan memperbaiki kualitas pelayanan dan fasilitas, karena dengan memenuhi kebutuhan pasien maka akan berdampak baik kepada pihak rumah sakit, sehingga pasien merasa puas akan kualitas pelayanan dan fasilitas yang telah disediakan oleh rumah sakit ini, dengan adanya kualitas pelayanan dan fasilitas yang sesuai dengan pasien, maka kepuasan pasien terjamin.

Dalam penelitian ini peneliti akan memfokuskan pada kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pasien. Mengacu pada uraian latar belakang dan permasalahan di atas, maka peneliti mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan RSIA Amanah Probolinggo)”.

TINJAUAN PUSTAKA

Perilaku

Hasan (2013: 161) berpendapat “Perilaku adalah studi proses yang terlibat ketika individu atau kelompok memilih, membeli, menggunakan, atau mengatur produk, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pasien nya Sopiah dan Sangadji (2013: 9) menyimpulkan bahwa perilaku adalah:

1. Disiplin ilmu yang mempelajari perilaku pasien
2. Tindakan Pasien dalam penggunaan barang dan jasa

3. Tindakan atau perilaku pasien dalam penggunaan barang dan jasa menimbulkan rasa puas atau tidak puas.

Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku, Kotler (2008:166-187) berpendapat “perilaku pembelian dipengaruhi oleh faktor-faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologis”.

Kepuasan

Tjiptono & Chandra (2016:204) menyatakan bahwa kata kepuasan (Satisfaction) berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai dan “facio” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Moison, Walter dan White (dalam Nooria 2008) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu: karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, image, desain virtual, suasana dan komunikasi. Tjiptono (2014:358) menyatakan bahwa pada umumnya indikator kepuasan pasien meliputi kombinasi dari tujuh elemen utama, yakni:

1. Barang Dan Jasa Berkualitas
2. Relationship Marketing
3. Program Promosi Loyalitas
4. Fokus Pada Pasien Terbaik
5. Sistem Penanganan Komplain Secara Efektif
6. *Unconditional Guarantees*
7. *Program Pay For Performance*

Kualitas Pelayanan

Pelayanan Kasmir (2017:47) menyatakan bahwa “adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pasien, sesama karyawan, dan juga pimpinan”. Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 2014:268), “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan

tersebut untuk memenuhi keinginan pasien”. Pelayanan yang baik tentu akan memberikan hal yang baik pula untuk rumah sakit. Manfaat dan tujuan kualitas pelayanan menurut Kottler, Hayes dan Bloom dalam Manap (2016: 376) seperti:

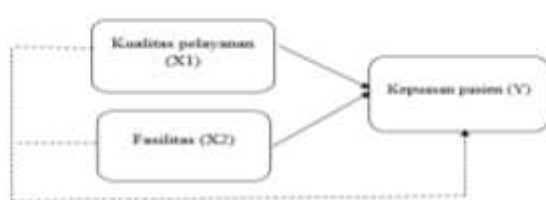
1. Pasien akan setia kepada rumah sakit
2. Pasien menjadi media iklan,
3. Kelangsungan bisnis jangka panjang terjamin,
4. Pasien tidak akan memperlakukan harga,
5. Pasien merasa puas,
6. Nama baik rumah sakit meningkat,
7. Unggul dalam persaingan bisnis.

Indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014:282) terdiri dari : reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik. Arif (2012:197) berpendapat bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dalam antara lain: sifat dan tujuan organisasi, ketersediaan tanah, fleksibilitas, faktor estetis, masyarakat dan lingkungan sekitar, biaya konstruksi dan operasi. Sabarguna (2005:75), antara lain:

1. Bangunan
2. Peralatan
3. Daya
4. Komunikasi
5. Keamanan

Kerangka Hipotesis

Gambar 1 Kerangka Hipotesis



Sumber: Data Diolah November 2021

Keterangan:

- Secara parsial
 - - - - - Secara simultan

2. H2 : Fasilitas (X2)

Ha : Diduga berpengaruh signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien.

H0 : Diduga berpengaruh tidak signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien.

3. H3 : Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2)

Ha : Diduga berpengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien.

H0 : Diduga berpengaruh tidak signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sumber data penelitian ini yaitu data primer dan sekunder.

Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah di RSIA Amanah Probolinggo yang beralamat kan di Jalan Dr Moh Saleh No. 43, kel. Sukabumi, Kec. Mayangan, Kota Probolinggo, Jawa Timur, 67219.

Teknik Sampling

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *sampling insidental*. Bentuk pengambilan sampel ini berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti ini dan dianggap cocok menjadi sumber data akan menjadi sampel penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner, observasi dan dokumentasi

Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan rumus teknik KMO and Bartlett's Test. Adapun dasar pengambilan keputusan uji validitas, jika

nilai dari Kaiser-Meyer-Olkin Measure of sampling adequacy lebih dari 0,5 maka variabel tersebut layak untuk dimasukkan ke dalam model analisis regresi.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS untuk mengukur realibitas dengan uji statistik cronboach alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronboach alpha > 0,70.

Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, normalitas, analisis regresi berganda, koefisien determinasi (R^2).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

- a. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

KMO and Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test		0.788
KMO and Bartlett's Test	Approx. Chi-Square	239.608
	Df	28.000
	Sig.	

Sumber Data: Diolah Maret 2022

Berdasarkan dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,788 > 0,5. Maka dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini dikatakan valid.

- b. Uji Validitas Fasilitas (X2)

Tabel 2 Uji Validitas Fasilitas (X2)
KMO and Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test		.846
Approx. Chi-Square		312.664
Df		28.000
Sig.		

Sumber: Data Diolah Maret 2022

Berdasarkan dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy pada variabel fasilitas sebesar 0,846 > 0,5. Maka dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini dikatakan valid.

- c. Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)

Tabel 3 Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.765
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	248.647
	Df	15.000
	Sig.	

Sumber: Data Diolah Maret 2022

Berdasarkan dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai Kaiser-Meyer-Olkin Measure Of Sampling Adequacy pada variabel kepuasan pasien (y) sebesar 0,765 > 0,5. Maka dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

- a. Uji Reliabilitas Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 8 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.786	8

Sumber: Data Diolah Maret 2022

Berdasarkan tabel reliabilitas diatas dapat dilihat nilai Cronbach Alpha pada variabel kualitas pelayanan sebesar $0,786 > 0,70$. Dengan demikian disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dikatakan reliabel.

b. Uji Reliabilitas Fasilitas (X2)

Tabel 9 Uji Reliabilitas Fasilitas (X2)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	8

Sumber: Data Diolah Maret 2022

Berdasarkan tabel reliabilitas diatas dapat dilihat nilai Cronbach Alpha pada variabel Fasilitas sebesar $0,899 > 0,70$. Dengan demikian disimpulkan bahwa variabel Fasilitas dikatakan reliabel.

c. Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien (Y)

Tabel 10 Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien (Y)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	6

Sumber: Data Diolah Maret 2022

Berdasarkan tabel reliabilitas diatas dapat dilihat nilai Cronbach Alpha pada variabel kepuasan pasien sebesar $0,837 > 0,70$. Dengan demikian disimpulkan bahwa variabel kepuasan pasien dikatakan reliabel.

Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 4 Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1	100	28.00	40.00	33.3500	3.42709
x2	100	25.00	40.00	33.6400	3.64462
Y	100	20.00	30.00	25.7500	2.54802
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data Diolah Maret 2022

1. Jawaban responden dengan variabel kualitas pelayanan (X1) Mempunyai nilai minimum sebesar 28,00 , nilai maximum sebesar 40,00 , nilai mean (rata-rata) sebesar 33,3500 dan nilai standar deviasi sebesar 3,42709.
2. Jawaban responden dengan variabel fasilitas (X2) Mempunyai nilai minimum sebesar 28,00 , nilai maximum sebesar 40,00 , nilai mean (rata-rata) sebesar 33,6400 dan nilai standar deviasi sebesar 3,64462.
3. Jawaban responden dengan variabel kepuasan pasien (Y) Mempunyai nilai minimum sebesar 20,00 , nilai maximum sebesar 30,00 , nilai mean (rata-rata) sebesar 25,7500 dan nilai standar deviasi sebesar 2,54802.

Deskripsi Karakteristik Responden

- a. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5
Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	14	14.0	14.0	14.0
Perempuan	86	86.0	86.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Diolah Maret 2022

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa jumlah pada Jenis Kelamin pasien rawat jalan poli obgyn dan poli anak di RSIA Amanah yaitu 100%, yang terdiri dari 14% pasien laki-laki dan 86% pasien perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan poli obgyn dan poli anak di RSIA Amanah Probolinggo didominasi oleh perempuan dari pada laki-laki.

b. Karakteristik Berdasarkan Jenis Poli

Tabel 6
Karakteristik Berdasarkan Jenis Poli
Jenis_Poli

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Poli Obgyn	61	61.0	61.0	61.0
Poli Anak	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Diolah Maret 2022

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa jumlah pada Jenis Poli pasien rawat jalan poli obgyn dan poli anak di RSIA Amanah yaitu 100%, yang terdiri dari 61% pasien poli obgyn dan 39% poli anak. Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan poli obgyn lebih banyak dari pada pasien rawat jalan poli anak di RSIA Amanah

Probolinggo.

Normalitas

Sumber: Data Diolah Maret 2022

Tabel 7 Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	100
Normal Parametersa	Mean .0000000 Std. Deviation 1.7389066
Most Extreme Differences	Absolute .063 Positive .063 Negative -.036
Kolmogorov-Smirnov Z	.629
Asymp. Sig. (2-tailed)	.824

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pada statistik *Kolmogrov-Smirnov* diperoleh nilai sebesar 0,629 dengan nilai signifikansi sebesar 0,824 > 0,05. Hal ini dapat diartikan bahwasannya penelitian ini berdistribusi normal dan dapat dilakukan pengujian lebih lanjut.

Tabel 8
Analisis Regresi Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.053	1.824		3.867	.000		
x1	.181	.073	.244	2.490	.014	.500	2.001
x2	.376	.069	.538	5.485	.000	.500	2.001

a. Dependent Variable: y

Sumber: Data Diolah Maret 2022

1. Konstanta(α) = 7,053 menunjukkan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu apabila seluruh variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) sama dengan 0 (nol) maka variabel dependen (kepuasan pasien) bernilai sebesar 7,053%.
2. Nilai koefisien regresi untuk kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,181 dan bertanda positif artinya bahwa setiap peningkatan(penambahan) sebesar 1% akan menyebabkan variabel kepuasan pasien (Y) juga akan naik sebesar 0,181%, dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
3. Nilai koefisien regresi untuk fasilitas (X2) sebesar 0,376 dan bertanda positif artinya bahwa setiap peningkatan (penambahan) sebesar 1% akan menyebabkan variabel kepuasan pasien (Y) juga akan naik sebesar 0,376%, dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

Tabel 9 Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.731 ^a	.534	.525	1.75674	1.846

Koefisien

Determinasi(R²)

a. Predictors: (Constant),

x2, x1

b. Dependent

Variable: y

Sumber: Data Diolah Maret 2022

Hasil perhitungan pada tabel diatas menunjukkan bahwa koefisien determinasi (Adjusted R Square) diperoleh sebesar 0,525. Artinya bahwa variabel kepuasan pasien (Y) mampu menjelaskan 52,5% oleh variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2). Sedangkan sisanya sebesar 47,5 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 10 Uji Parsial
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.053	1.824		3.867	.000		
x1	.181	.073	.244	2.490	.014	.500	2.001
x2	.376	.069	.538	5.485	.000	.500	2.001

a. Dependent Variable: y

Sumber: Data Diolah Maret 2022

1. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan t hitung sebesar 1,98472 sehingga t hitung > t tabel ($2,490 > 1,98472$) dan nilai signifikansi $0,014 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
2. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel fasilitas menunjukkan t hitung sebesar 1,98472 sehingga t hitung > t tabel ($5,485 > 1,98472$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi fasilitas (X2) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y).

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 11 Uji Simultan ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	343.394	2	171.697	55.635	.000 ^a
Residual	299.356	97	3.086		
Total	642.750	99			

a. Predictors:
(Constant), x2, x1

b. Dependent Variable: y

Sumber: Data Diolah Maret 2022

Berdasarkan diatas dapat disimpulkan bahwa F hitung > F tabel yaitu $55,635 > 3,09$, dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang

mana $0,000 < 0,05$ yang artinya H_0 ditolak, H_a diterima. Jadi kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

Hasil Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Jadi semakin tinggi pelayanan yang diberikan dan berkualitas maka semakin tinggi juga kepuasan pasien nya. Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 2014:268), “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pasien”. Demikian halnya dengan RSIA Amanah Probolinggo, pada data jawaban frekuensi kualitas pelayanan (X1) dengan rata- rata jawaban sebesar 4,17 dalam skala likert menunjukkan skor 4 yang artinya setuju, ini menandakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, dengan demikian kepuasan pasien atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien akan menimbulkan penilaian tentang kepuasan yang akan dirasakan oleh pasien, oleh sebab itu untuk mendapatkan kepuasan pasien pihak rumah sakit harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hasil penelitian ini didukung oleh Sitinjak (2021) Hasil pada uji t yaitu kualitas pelayananan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien Pada UPT Puskesmas Sungai Langkai.

2. Pengaruh Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Fasilitas (X2) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y). Artinya semakin lengkap fasilitas yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan pasiennya.

Daradjat (2012:230) mengemukakan bahwa “Fasilitas adalah segala sesuatu yang

dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Pada Pada jawaban tabel distribusi frekuensi fasilitas (X2) didapat rata- rata jawaban sebesar 4,21 di dalam skala likert skor bobotnya sebesar 4 yang artinya setuju. Ada beberapa fasilitas yang ada di RSIA Amanah Probolinggo lebih dilengkapkan lagi seperti penyediaan internet untuk mempermudah proses komunikasi dan pendaftaran, ruang tunggu pasien poli obgyn dan poli anak agar mereka merasa nyaman ketika menunggu antrian pemeriksaan, juga ditambah jendela atau pendingin ruangan di poli obgyn dan poli anak serta dibuatkan nomor plat pada karcis sepeda motor. Apabila RSIA Amanah Probolinggo mampu menyediakan fasilitas yang diinginkan pasien dalam berobat maka tentunya dapat meningkatkan kepuasan pasien dan berdampak pada meningkatnya jumlah kunjungan pasien. Tanudjaya (2014), Penelitian ini menyimpulkan bahwa diantara ketiga faktor yang diteliti, fasilitas memiliki pengaruh paling besar terhadap niat pasien berobat lagi. Namun ada beberapa hasil penelitian terdahulu bertolak belakang dengan hasil peneliti yaitu dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Selvia (2017), ini yaitu fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y). Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan dan semakin lengkap fasilitas yang diberikan maka semakin tinggi juga kepuasan pasien. Tjiptono (2014:354) berpendapat bahwa, “Kepuasan pasien adalah evaluasi untuk karyawan di mana persepsi terhadap kinerja alternatif atas kualitas pelayanan dan fasilitas yang dipilih

atau memenuhi harapan pasien”. Pada tabel distribusi jawaban responden kepuasan pasien (Y) didapat rata- rata frekuensi jawaban responden kepuasan pasien (Y) sebesar 3,22 dalam skala likert skornya 3 yang artinya netral, hal ini menunjukkan bahwasannya pada kepuasan pasien Agar menunjang kepuasan dan kepercayaan untuk pasien, RSIA Amanah Probolinggo memerlukan adanya upaya peningkatan kembali kualitas pelayanan dan fasilitas-fasilitas yang masih kurang agar pasien mempunyai rasa nyaman untuk tetap berobat dan melakukan pemeriksaan di RSIA Amanah Probolinggo, khususnya untuk poli obgyn dan poli anak. Hasil penelitian ini didukung oleh Utari, dkk (2021) menyatakan bahwa secara parsial dan secara simultan kualitas pelayanan dan Fasilitas berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Hasil uji t (parsial) diketahui bahwa nilai dari variabel kualitas pelayanan menunjukkan t hitung sebesar 1,98472 sehingga t hitung > t tabel (2,490 > 1,98472) dan nilai signifikansi $0,014 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
2. Hasil uji t (parsial) diketahui bahwa nilai dari variabel fasilitas menunjukkan t hitung sebesar 1,98472 sehingga t hitung > t tabel (5,485 > 1,98472) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi kualitas pelayanan

secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

3. Berdasarkan Uji simultan diperoleh $F_{\text{tabel}} = 3,09$. Dapat disimpulkan bahwa $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ yaitu $55,635 > 3,09$, dan taraf signifikan sebesar $0,000$ yang mana $0,000 < 0,05$ yang artinya H_0 ditolak, H_a diterima. Jadi kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y).

2. Saran

Saran yang dapat peneliti berikan kepada RSIA Amanah Probolinggo berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan tanggapan jawaban dari responden mengenai variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Saran yang dapat diberikan untuk RSIA Amanah Probolinggo yaitu tetap menjaga kualitas pelayanannya dan tetap memberikan jaminan biaya dalam pelayanan seperti memberikan seperti biaya pemeriksaan tidak berubah dan memberikan kompensasi kepada pasien yang sudah sering melakukan pemeriksaan di RSIA Amanah Probolinggo, agar pasien tetap merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Berdasarkan tanggapan jawaban dari responden mengenai variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Saran yang dapat diberikan untuk RSIA Amanah Probolinggo yaitu tetap meningkatkan fasilitas yang ada seperti penyediaan wifi dan password kepada pasien. Karena dengan adanya hal tersebut proses komunikasi seperti mempermudah

pengaksesan pendaftaran online dapat dilakukan di RSIA Amanah Probolinggo. Berdasarkan jawaban responden dari variabel kualitas pelayanan dan fasilitas bahwa ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSIA Amanah Probolinggo maka disarankan untuk rumah sakit tersebut tetap mempertahankan kualitas pelayanan dan fasilitas nya agar pasien tetap merasa puas dan loyal terhadap RSIA Amanah Probolinggo.

3. Saran yang diberikan untuk rumah sakit tersebut yaitu tetap mempertahankan kualitas pelayanan dan fasilitas nya agar pasien tetap merasa puas dan menciptakan loyalitas terhadap RSIA Amanah Probolinggo.
4. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti tentang kepuasan pasien untuk menambah variasi variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien dan objek yang diteliti diperluas ke rumah sakit umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Dwiyanto.2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Bungin, B, (2017). *Penelitian Kualitatif: komunikasi, ekonomi, kebijakan Publik, dan ilmu sosial lainnya*. Kencana.
- Handayani, Mazni, Dacholfany (2020). *Pengaruh Kualitas pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan pasien*. RSUD Jend Ahmad Yani Kota Metro Lampung. Universitas Muhammadiyah Metro.
- Hardiyansyah.(2011). *Kualitas pelayanan*

- Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Manap, Abdul. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama*, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Pohan, Imbalo S.(2016). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC
- Ritan, Menuk, Arianto .(2021). Pengaruh Kualitas pelayanan & Fasilitas Puskesmas Gayungan Kota Surabaya Terhadap Kepuasan pasien. *Journal Of Sustainability Business Research*. Vol 2. No. 2.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Nst, Ika Selvia Umayya .(2017). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada klinik dokter gigi eka adhayani aksara medan. *Skripsi thesis*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Sitinjak, Evralita (2021) Pengaruh Kualitas pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan pasien Pada Upt Puskesmas Sungai Langakai. *Skripsi Thesis*. Prodi Manajemen. Universitas Putera Batam.
- Wijayanto, Kusuma. (2015). Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol 17. No 1
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Tjiptono. Fandy (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian . Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset.