

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kelengkapan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pasien Penyintas Covid-19 (Studi Pada Safe House Kepanjen)

Oleh:

Filla Luih Candrani*)**Pardiman **)****Afi Rachmat Slamet ***)****E-mail : fillaluihcandrani@gmail.com****Universitas Islam Malang****Abstract**

This study aims to determine the effect of Service Quality, and Completeness of Infrastructure on Patient Satisfaction of Covid-19 Survivors at Kepanjen Safe House. The sampling technique used was random sampling to obtain a sample of 64 respondents. Methods of data collection using a questionnaire. The data analysis technique used in this research is multiple linear regression. The results showed that partially the quality of service had no effect on patient satisfaction, but for infrastructure it had an effect on patient satisfaction. If simultaneously the quality of service and infrastructure have a significant effect on patient satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Infrastructure, Patient Satisfaction.*

Pendahuluan**Latar Belakang**

Pada masa pandemi Covid-19 kepuasan merupakan prioritas utama bagi masyarakat, terutama bagi pasien penyintas Covid-19. Kepuasan muncul dari kesan pertama pasien masuk, ketika pelayanan diberikan, dari kelengkapan sarana prasarananya, dan keramahan dari para tenaga medisnya (Triwibowo 2012:92). Memahami kebutuhan pasien merupakan suatu hal yang berharga, karena apabila pengguna jasa (pasien) puas, maka akan terus menggunakan jasa pilihannya, tetapi jika tidak puas mereka akan menceritakan pengalaman buruk yang dialaminya 2kali lebih hebat kepada orang lain (Purnomo 2012:114).

Maka dari itu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien penyintas Covid-19 serta sarana prasarana yang disediakan harus diperhatikan atau harus dioptimalkan agar seluruh pasien Covid-19 sampai dengan pasien yang sudah berstatus penyintas Covid-19 nantinya mendapatkan kepuasan sesuai dengan harapan dan keinginan dari pasien tersebut. Kepuasan pada dasarnya bentuk penilaian pasien yang sesuai dengan harapannya (Kotler, 2001). Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan bentuk interaksi antara harapan dan pengalaman dalam memakai jasa yang diberikan (Triwibowo, 2012:112).

Pada dasarnya aset lembaga atau pusat layanan kesehatan, yang berharga adalah pasien yang merasakan kepuasan dan terus menggunakan jasa pilihannya, tetapi jika kepuasan pasien tidak terpenuhi kebutuhan dan keinginannya, maka pasien akan menginformasikan kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Purnomo 2012:96). Kebutuhan dan harapan pasien termasuk hal yang penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien, maka dari itu perusahaan atau instansi kesehatan diharuskan mengelola dan

menciptakan suatu sistem yang kompeten guna memperoleh dan mempertahankan pasien dengan menerima semua resiko yang nantinya didapatkan.

Adanya resiko yang timbul akibat merebaknya Covid-19, Dinas Kesehatan Kabupaten Malang memilih Rusunawa ASN Kepanjen atau Safe House sebagai pusat penanganan Covid-19 di Kabupaten Malang, dengan dilandasi pelayanan yang berkualitas dan sarana prasarana yang memadai agar pasien mendapat kepuasan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya, tempat tersebut dijadikan sebagai rujukan terakhir dalam penanganan Covid-19 karena pasien yang sudah ditempatkan di Safe house memiliki peluang besar untuk sembuh dari Covid-19, atau bisa dikatakan sebagai tempat masa pemulihan dari pasien yang berstatus Covid-19 sampai dengan dinyatakan sebagai pasien penyintas Covid-19, jadi resiko untuk tertular Covid-19 pada saat melakukan penelitian di Safe House Kepanjen sangat kecil dibandingkan melakukan penelitian di RS.

Pada dasarnya setiap orang apabila sudah memperoleh kepuasan yang sesuai dengan harapannya, bukan berarti tidak menginginkan kepuasan yang lebih lagi, pasti akan terus meningkatkan kepuasan yang ada pada dirinya, sebagaimana firman Allah dalam Alquran

Al-Mā'idah ayat 87: *“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas.”*

Dengan demikian, hal utama dalam mempengaruhi kepuasan pasien yaitu dengan mengetahui terlebih dahulu kebutuhan dan keinginan pasien, apabila semua terpenuhi dari segi kualitas pelayanan dan kelengkapan sarana prasarananya, maka pasien akan merasakan kepuasan, karena kualitas pelayanan dan kelengkapan sarana prasarana sendiri merupakan tolak ukur tercapainya suatu kepuasan pasien.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah didapat dan diuraikan maka penelitian ini menjawab pertanyaan tentang bagaimana **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kelengkapan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pasien Penyintas Covid-19 Di Safe House Kepanjen”**

Masalah yang dijawab melalui penelitian ini adalah bagaimana pengaruh simultan dan parsial kualitas pelayanan, dan kelengkapan sarana prasarana terhadap kepuasan pasien penyintas Covid-19 di Safe House Kepanjen. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah menganalisis bagaimana pengaruh simultan dan parsial dari kualitas pelayanan, dan kelengkapan sarana prasarana terhadap kepuasan pasien penyintas Covid-19 di Safe House Kepanjen..

Tinjauan Pustaka

Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kelengkapan sarana prasarana telah banyak dilakukan oleh para peneliti terdahulu, dengan konstruksi tujuan, metode penelitian dan subyek penelitian yang berbeda-beda. Misalnya penelitian yang menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, secara umum memberikan hasil yang hampir sama, yaitu adanya pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. (Handayani 2018; Yusuf., 2021; Hasanah., 2020). Pada kajian lain, sarana prasarana diuji pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Penelitian Hadi (2018). Dengan menganalisis data hasil survey pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan pasien disimpulkan bahwa sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan pasien. Pembahasan terkait sarana prasarana, Suwardji (2012) sarana prasarana berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari hasil penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan dan sarana prasarana, maka kepuasan pasien juga meningkat, sebaliknya apabila kualitas pelayanan dan sarana prasarana menurun maka kepuasan pasien juga menurun.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah upaya yang dilakukan para penyedia jasa dengan tujuan untuk pemenuhan kebutuhan pemakai jasa (Triwibowo, 2012:92). Suatu instansi kesehatan dianggap baik apabila selalu mengutamakan kebutuhan pasien maupun setiap orang yang berkunjung (Purwanto, 2007 dalam Triwibowo 2012:92).

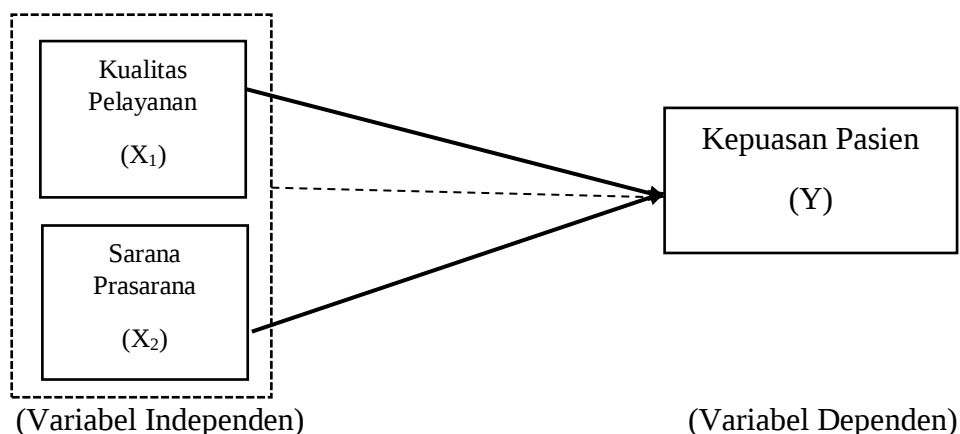
Sarana Prasarana

Menurut Suhelayanti (2020) secara etimologis, sarana yaitu alat langsung dan prasarana yaitu alat tidak langsung, alat langsung merupakan alat yang digunakan dalam mencapai suatu tujuan, jika alat tidak langsung yaitu alat yang dimanfaatkan untuk meraih tujuan. Dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana merupakan seluruh benda bergerak maupun tidak, yang digunakan untuk meraih tujuan bersama. Sarana dan prasarana lebih baik disesuaikan dengan yang dibutuhkan organisasi atau lembaga atau perusahaan, sarana dan prasarana membantu proses kegiatan berjalan dengan lancar, teratur, efektif, serta efisien. (Lubis, 2019:67).

Kepuasan Pasien

Menurut Triwibowo (2012:113) ketidakpuasan merupakan respon yang dijadikan sebagai bahan evaluasi kinerja sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan. Pasien yang merasa puas akan terus memakai jasa yang dipilih, tetapi jika pasien merasa tidak terpenuhi harapannya maka pasien akan memberitahu dua kali lipat dari pengalaman buruknya kepada orang lain (Triwibowo, 2012:114). Terciptanya kepuasan pasien diperlukan pengelolaan sistem dalam memperoleh dan mempertahankan pasiennya (Junaidi, 2002:114).

Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Keterangan:

————→ = Pengaruh secara parsial

----- = Pengaruh secara simultan

Hipotesis Penelitian :

- H1 : Diduga bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.
H2 : Diduga bahwa Sarana Prasarana berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.
H3 : Diduga bahwa Kualitas pelayanan, dan Sarana Prasarana berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.

Metode Penelitian

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien penyintas Covid-19 yang berjumlah 176 pasien. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah populasi yang sebesar 64 responden.

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara. Menurut Triwibowo, (2010:92) wawancara adalah percakapan yang dilakukan langsung oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Operasional Variabel

Kepuasan Pasien (Y)

Kepuasan pasien adalah 2 perasaan antara senang dan kecewa yang berasal perbandingan apa yang diberikan dan apa yang diharapkan (Kotler,2006), Sejalan dengan Irawan,(2003) yang mengatakan kepuasan yang berasal dari perbandingan antara hasil kinerja dan harapannya.

Kualitas Pelayanan (X₁)

Pelayanan merupakan suatu perilaku dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen untuk mencapai kepuasan. (Kotler 2002:83).

Sarana Prasarana (X₂)

Sarana prasarana bisa disebut sebagai penyedia peralatan fisik yang dapat memenuhi kebutuhan pasiennya. (Anggrainy et.al., 2017)

Uji Instrumen

Uji Validitas

Tabel 3 Hasil Uji Validitas

No. Item Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X.1.1	0.267	0,2075	Valid
X.1.2	0.414	0,2075	Valid
X.1.3	0.490	0,2075	Valid
X.1.4	0.451	0,2075	Valid
X.1.5	0.328	0,2075	Valid
X.2.1	0.585	0,2075	Valid
X.2.2	0.619	0,2075	Valid
X.2.3	0.540	0,2075	Valid
X.2.4	0.659	0,2075	Valid
X.2.5	0.721	0,2075	Valid
X.2.6	0.725	0,2075	Valid
Y.1	0.738	0,2075	Valid
Y.2	0.828	0,2075	Valid
Y.3	0.818	0,2075	Valid

Sumber: Hasil Olah Data pada SPSS 22.0 Tahun 2021

Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan total skor. Teknik yang digunakan adalah *Pearson Product Moment*, di mana instrument dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasinya $R_{Hitung} > R_{tabel}$ (Harlie, 2012), dan apabila nilai koefisien korelasinya $R_{Hitung} < R_{tabel}$ dikatakan tidak valid. Adapun uji signifikansi dilakukan dengan *degree of freedom* ($df=n-2$) (Ghozali 2009:49). Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa Seluruh variabel mempunyai nilai tabel correlation $> r_{tabel}$ (0,2075), artinya seluruh item pertanyaan dalam kuisioner penelitian ini dapat dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 4 Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	N of items	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,680	5	Reliabel
2	Sarana Prasarana	0,744	6	Reliabel
3	Kepuasan pasien	0,706	3	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data pada SPSS 22.0 Tahun 2021

Berdasarkan tabel 3.2 menunjukkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan menghasilkan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,680. Hal ini berarti bahwa nilai *cronbach's alpha* ($0,680 > 0,6$). Kemudian pada variabel sarana prasarana menghasilkan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,744. Hal ini berarti bahwa nilai *cronbach's alpha* ($0,744 > 0,6$). serta pada variabel kepuasan pasien menghasilkan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,706. Hal ini berarti nilai *cronbach's alpha* ($0,706 > 0,6$).

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Hasil Uji Penelitian

Dalam penelitian ini telah dilakukan Analisa Statistik Deskriptif, Uji Normalitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Berganda, Uji Hipotesis, Uji Koefisien Determinasi (R^2).

Analisis Deskriptif Statistik

Tabel 5 Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	64	4.0	25.0	20.812	33.136
Sarana Prasarana	64	17.0	30.0	26.438	29.594
Kepuasan Pasien	64	8.0	15.00	13.219	17.226
Valid N (listwise)	64				

Berdasarkan hasil dari tabel 5 diperoleh kualitas pelayanan diperoleh nilai minimum sebesar 4.0 dan maximum 25.0. sedangkan nilai mean sebesar $20.812 >$ standar deviasi sebesar 33.136 yang berarti variabel kualitas pelayanan terdistribusi merata. Kemudian sarana prasarana diperoleh nilai minimum sebesar 17.0 dan maximum 30.0. sedangkan nilai mean sebesar $26.438 >$ standar deviasi sebesar 29.594 yang berarti variabel sarana prasarana terdistribusi merata. Kepuasan pasien diperoleh nilai minimum sebesar 8.0 dan maximum 15.0. sedangkan nilai mean sebesar $13.219 >$ standar deviasi sebesar 17.226 yang berarti variabel kepuasan pasien terdistribusi merata.

Uji Normalitas

**Tabel 6 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		64
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.37730528
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.070
	Negative	-.083
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Hasil Olah Data pada SPSS 22.0 Tahun 2021

Tabel 6 diketahui bahwa kualitas pelayanan (X1), sarana prasarana (X2), dan kepuasan pasien (Y) menghasilkan statistik uji Kolmogorov Smirnov dengan nilai sebesar 0,083 dan nilai Asymp Signifikan sebesar 0,200. Hal ini berarti bahwa nilai Asymp Signifikan (0.200) > level of significance (5%), maka dapat dinyatakan data tersebut berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 7 Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.964	1.037
	Sarana Prasarana	.964	1.037

Sumber: Hasil Olah Data pada SPSS 22.0 Tahun 2021

Berdasarkan uraian tabel 7 terlihat bahwa nilai VIF untuk variabel kualitas pelayanan (1.037), sarana prasarana (1.037) , dari kedua variabel tersebut diketahui bahwa seluruh hasil perhitungan VIF pada masing - masing variabel independen memiliki nilai VIF < 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi. .

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel Bebas	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.683	tidak terjadi heteroskedastisitas
Sarana prasarana	0.001	tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Hasil Olah Data pada SPSS 22.0 Tahun 2021

Tabel 8 menunjukkan bahwa variabel diperoleh variabel kualitas pelayanan nilai yang signifikan sebesar 0.683, sedangkan pada variabel sarana prasarana sebesar 0.001. Dari hasil data tersebut maka dinyatakan seluruh variabel memiliki nilai yang signifikansi lebih besar dari nilai probabilitas 0,05 yang menunjukkan bahwa data tersebut menandakan tidak terjadinya heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Berganda

Tabel 9 Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.801	1.786		1.568	.122
Kualitas Pelayanan	.134	.054	.258	2.475	.016
Sarana Prasarana	.288	.061	.496	4.752	.000

Sumber: Hasil Olah Data pada SPSS 22.0 Tahun 2021

Berdasarkan tabel 9, maka diperoleh hasil model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 2.801 + 0.134x_1 + 0.288x_2 + e$$

Dimana:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

$$Y = 8.417 + 0.197x_1 - 0.122x_2 + 0.586x_3 + e$$

Keterangan :

Y : Komitmen

a : Konstanta

X₁ : Variabel *Quality Of Work Life*

X₂ : Variabel Motivasi

X₃ : Variabel Kepuasan Kerja

e : *Standard error* (tingkat kesalahan)

Dapat dilihat dari persamaan regresi linier berganda diatas dapat dijelaskan bahwa :

Y = Nilai konstanta menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sarana prasarana nilainya adalah 0, maka kepuasan pasien (Y) bernilai 2.801

Koefisien regresi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah positif. Jika kualitas pelayanan berubah maka kepuasan pasien juga akan mengalami perubahan, dengan demikian apabila kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pasien juga akan cenderung meningkat.

Koefisien regresi sarana prasarana menunjukkan bahwa variabel sarana prasarana terhadap kepuasan pasien adalah positif. Maka sarana prasarana mengalami kenaikan , dengan demikian apabila sarana prasarana meningkat maka kepuasan pasien cenderung akan meningkat juga.

Uji Statistik

Uji t (Uji Secara Parsial)

Tabel 10 Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.801	1.786		1.568	.122
Kualitas Pelayanan	.134	.054	.258	2.475	.016
Sarana Prasarana	.288	.061	.496	4.752	.000

Sumber: Hasil Olah Data pada SPSS 22.0 Tahun 2021

Melihat *output* SPSS pada tabel 10 dapat disimpulkan bahwa:

Berdasarkan pada hasil *output* SPSS yang diuraikan pada tabel 10 dapat ditarik kesimpulan bahwa, hasil pengujian secara parsial variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai statistik t hitung sebesar 2.475 dengan nilai signifikansi t sebesar 0.016 maka jika dibandingkan dengan nilai probabilitas signifikan atau (0.016 > 0.05) maka hipotesis ditolak, dengan ini secara parsial kualitas pelayanan

tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kemudian untuk hasil pengujian secara parsial variabel sarana prasarana terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai statistik t hitung sebesar 4.752 dengan nilai signifikansi t sebesar 0.000 ($0.000 < 0.05$) maka dapat ditarik kesimpulan hipotesis diterima, dengan ini secara parsial sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Uji F (Uji Secara Simultan)

Tabel 11 Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	67.428	2	33.714	17.208	.000 ^b
Residual	119.509	61	1.959		
Total	186.938	63			

Sumber: Hasil Olah Data pada SPSS 22.0 Tahun 2021

Pengujian simultan dari variabel kualitas pelayanan (X1) , sarana prasarana (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) dari tabel 4.13 diperoleh F hitung sebesar 17.208, sedangkan F tabel diperoleh melalui *degree of freedom* (df) sebagai berikut :

$$df1 = k - 3 - 1 = 2$$

$$df2 = n - (k-1) = 64 - (3-1) = 62$$

Selanjutnya dari data tersebut dapat dilihat bahwa F hitung > F tabel ($17.208 > 3,15$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas 0.050 ($0.000 < 0.050$) maka dapat disimpulkan secara bersama-sama (simultan) kualitas pelayanan (X1), dan sarana prasarana (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y).

Uji koefisien determinasi (R2)

Tabel 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.601 ^a	.361	.340	1.3997

Sumber: Hasil Olah Data pada SPSS 22.0 Tahun 2021

Tabel 12 diperoleh hasil nilai koefisien determinasi Adjusted (R2) sebesar 0.340 sudah termasuk tinggi ,maka 34% variabel dependen (kepuasan pasien) dapat dijelaskan oleh variabel independen (kualitas pelayanan, dan sarana prasarana). Sedangkan yang lain atau sisanya 63,9% dijelaskan oleh variabel lain yang ada diluar penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan antara variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pasien (Y) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dilihat dari segi indikator kualitas pelayanan, skor terendah yaitu pada indikator para tenaga medis memberikan pelayanan yang tepat. Dalam data survey yang dilakukan oleh Sanantia (2019) dinyatakan bahwa para tenaga medis kesehatan pada dasarnya sudah optimal dalam menangani pasien, tetapi sikap mereka masih dirasa kurang memuaskan. Dengan demikian kualitas pelayanan masih belum dapat dikatakan meningkatkan secara signifikan kepuasan pasien penyintas Covid-19.

Pengaruh Sarana Prasarana (X2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan antara variabel sarana prasarana (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) terdapat pengaruh yang signifikan. Dilihat dari segi indikator skor tertinggi yaitu pada indikator tersedianya wifi. Dalam penelitian yang dilakukan Aprilia (2010) bahwa suatu sarana prasarana dapat memperoleh kepuasan pasien apabila sarana prasarananya terpenuhi atau lengkap yang biasanya berupa alat penunjang suatu kepuasan pasien. Dengan demikian sarana prasarana dapat dikatakan meningkatkan kepuasan pasien penyintas Covid-19 secara signifikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan dengan penelitian yang dilakukan oleh Subagyo, (2014) yang mengatakan bahwa sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Tetapi hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ambarwati, (2016) yang menunjukkan bahwa sarana prasarana berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Dan Sarana Prasarana (X2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan uji simultan (uji F) antara variabel kualitas pelayanan (X1) dan Sarana prasarana (X2), secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) penyintas Covid-19 di Safe House Kepanjen. Dilihat dari hasil jawaban responden pada masing-masing indikator kualitas pelayanan (X1) dan sarana prasarana (X2), jawaban sangat baik tertinggi dicapai oleh indikator kualitas pelayanan, sedangkan dari indikator sarana prasarana yaitu kelengkapan sarana prasarananya. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat asuransi dan tingkat kelengkapan sarana prasarana maka kepuasan pasien penyintas Covid-19 pada Safe House Kepanjen semakin meningkat. Hal ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Bima *et.al.*, (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Refita, (2017) yang menyatakan bahwa sarana prasarana berpengaruh signifikan secara simultan.

Simpulan Dan Saran**Simpulan**

Secara simultan Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Penyintas Covid-19 Di Safe House Kepanjen. Secara parsial Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien pada pasien penyintas Covid-19 di Safe House Kepanjen.

Keterbatasan Penelitian

Hasil penelitian ini hanya digunakan pada Safe House Kepanjen

Peneliti ini hanya menguji beberapa variabel saja diantaranya kualitas pelayanan, sarana prasarana dan kepuasan pasien. Sedangkan masih terdapat variabel lainnya yang dapat mempengaruhi biaya, lokasi, kinerja dan lainnya.

Adanya penerapan protokol kesehatan yang harus ditaati oleh semua instansi kesehatan dan tentunya oleh seluruh masyarakat mengharuskan setiap kegiatan yang ada harus dibatasi, termasuk ketika melakukan penelitian ini.

Saran

Bagi Safe House Kepanjen diharapkan dapat membuat Safe House Kepanjen semakin memperhatikan hal yang dapat meningkatkan kepuasan pasien penyintas Covid-19. seperti melalui aspek dari kualitas pelayanannya, fasilitasnya, dan lainnya yang dapat mendukung Safe House menjadi lebih baik lagi agar seluruh pasien penyintas Covid-19 merasakan kepuasan dari setiap aspek yang ada di Safe House Kepanjen. Bagi peneliti Selanjutnya Penelitian ini diharapkan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya sesuai dengan variabel yaitu kualitas pelayanan, sarana prasarana, dan kepuasan pasien. Penelitian selanjutnya yang menggunakan kepuasan pasien sebagai variabel dependen diharapkan menjadi penyempurna dari penelitian ini. Peneliti selanjutnya sebaiknya melakukan penelitian di instansi yang memiliki pasien selain penyintas Covid-19, sehingga dapat memperoleh responden yang lebih beragam untuk menambah kualitas penilaiannya. Diperlukan pendampingan dalam mengisi kuisioner kepada responden, agar responden dapat memahami apa yang dimaksud dalam setiap pernyataan dalam kuisioner tersebut.

Daftar Pustaka

- Purwanto, (2007 dalam Triwibowo 2012). *Perizinan Dan Akreditasi Rumah Sakit Sebuah Kajian Hukum Kesehatan*
- Junaidi, (2002 dalam Purnomo 2012:114). *Memahami Kebutuhan Pasien yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien*
- Kotler, (2016). *Marketing Management. 15th edition. UnitedStates: Pearson Education.*
- Kepmenpan, No.63.(2003). *Unsur Minimal Dasar Pengukuran Indeks Kepuasan Pasien.*
- Girsang, (2018, dalam Santoso, 2013:23). *Pengoptimalisasi Sebuah Kepuasan Pasien.*
- Santoso, (2013). *Manajemen Data, (Untuk Analisis Data Penelitian Kesehatan)*
- Oktarina Handayani., (2017) *pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien RSUD Jend Ahmad Yani Kota Metro Lampung. BAB III .pdf (umm.ac.id)*
- Ade Yusuf., (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dokter, Fasilitas Rawat Jalan, dan Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Gunung Jati Cirebon.*
- Renanda Tika Afrinah dkk., (2018). *Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit pada Poliklinik Ipdn Jatinangor)* Sodikrenandaaftrinah@gmail.com , alisodik2012@gmail.com.
- April Hadi R. Sihombing, (2021). *Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Sel Lekop.*
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.*
- Tjiptono, fandy. (2012). *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima, AndiM Offset, Yogyakarta.* <https://rsuay.metrokota.go.id/>
- Nur Hasanah, et.al (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien.* Email : nurhasanah.nn96@gmail.com
- Sugiyono (2019:65), *BAB III METODE PENELITIAN - Repository STEI repository.stei.ac.id/1667/4/BAB III .pdf · PDF file uji simultan menurut ahli 2019 - Bing*

Sugiyono(2017),<https://www.cnbcindonesia.com/market/20210517141500-17-sugiyono-2017-kepuasan-konsumen> - Bing.

Sumber : Indonesia Retrived 3 juli 2021, *Bisnis dan Akuntansi*, 2(1), pp. 313–324. doi: 10.35794/emba.v2i1.3829

Triwibowo 2012:92, *Perizinan Dan Akreditasi Rumah Sakit Sebuah Kajian Hukum Kesehatan*.

Santoso, 2013, *Manajemen Data Untuk Analisis Data Penelitian Kesehatan*.

Filla Luih Candrani*) Adalah Mahasiswa FEB Unisma

Pardiman **) Adalah Dosen Tetap FEB Unisma

Afi Rachmat Slamet ***) Adalah Dosen Tetap FEB Unisma