



## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Way Halim Bandar Lampung

Dory Efriyady

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Bandar Lampung

Korespondensi penulis: [efriyadory@gmail.com](mailto:efriyadory@gmail.com)

**Abstract:** Which is comprehensive in nature and its activities consist of promotive, preventive, curative and rehabilitative efforts. The cost factor for cheaper check-ups and medicines, as well as the easy-to-reach locations in each sub-district or sub-district are the main reasons why people choose the Puskesmas as a place for treatment. One of the Puskesmas in Bandar Lampung City is the Way Halim Health Center. Way Halim Health Center provides disease prevention services, consultations, and treatment advice to patients. The Way Halim Health Center also provides outpatient treatment accompanied by additional inpatient facilities according to the patient's medical indications. The purpose of this research is to find out whether the quality of health services and facilities has an influence on patient satisfaction at the Way Halim Health Center in Bandar Lampung. The type of research used in this research is quantitative research. The population used was Way Halim Health Center in Bandar Lampung. The sampling technique used in this study was non-probability sampling with purposive sampling using the slovin formula so that the sample used was 97 respondents, namely Way Halim Health Center patients in Bandar Lampung. Collecting data using literature, documentation, observation, interviews and questionnaires. The data analysis tool uses multiple linear regression tests, correlation coefficient tests, *t* tests, *f* tests and *R*<sup>2</sup> tests. Based on the results of the study, it showed that the quality of services and health facilities had a significant and significant effect on patient satisfaction who carried out health checks at the Way Halim Health Center in Bandar Lampung. The influence of the quality of health services and facilities has an effect of 69.9% on patient satisfaction who conducts health checks at the Way Halim Health Center in Bandar Lampung. While the remaining 30.1% is influenced by other factors not examined in this study.

**Keywords:** Service Quality, Health Facilities, Patient Satisfaction

**Abstrak:** Puskesmas ialah pelayanan kesehatan yang berinteraksi langsung kepada masyarakat yang bersifat komprehensif dengan kegiatannya terdiri dari upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Faktor biaya periksa dan obat yang lebih murah, serta lokasinya yang mudah dijangkau berada di tiap kelurahan ataupun kecamatan ialah alasan utama masyarakat memilih Puskesmas sebagai tempat untuk berobat. Satu diantara Puskesmas yang ada di Kota Bandar Lampung yakni Puskesmas Way Halim. Puskesmas Way Halim memberikan pelayanan pencegahan penyakit, konsultasi, dan saran pengobatan pada pasien. Puskesmas Way Halim juga memberikan penanganan rawat jalan yang disertai tambahan fasilitas rawat inap sesuai indikasi medis pasien. Tujuan dalam penelitian ini yakni untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Way Halim Bandar Lampung. Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini yakni penelitian kuantitatif. Populasi yang dipakai yakni pasien Puskesmas Way Halim Bandar Lampung. Teknik sampling yang dipakai dalam penelitian ini yakni non probability sampling dengan jenis purposive sampling dengan memakai rumus slovin sehingga sampel yang dipakai yakni sebanyak 97 responden yakni pasien Puskesmas Way Halim Bandar Lampung. Pengumpulan data memakai studi pustaka, dokumentasi, observasi, wawancara dan kuesioner. Alat analisis data memakai uji regresi linear berganda, uji koefisien korelasi, uji *t*, uji *f* dan uji *R*<sup>2</sup>. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan pada Puskesmas Way Halim Bandar Lampung. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan berpengaruh sebesar 69,9 % terhadap Kepuasan Pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan pada Puskesmas Way Halim Bandar Lampung. Sedangkan sisanya 30,1 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kesehatan, Kepuasan Pasien

### I. PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Puskesmas ialah pelayanan kesehatan yang berinteraksi langsung kepada masyarakat yang bersifat komprehensif dengan kegiatannya terdiri dari upaya promotif, preventif, kuratif

dan rehabilitatif. Puskesmas ialah bentuk pelayanan dan fasilitas kesehatan yang penting dan terjangkau bagi seluruh kalangan masyarakat, khususnya bagi masyarakat ekonomi menengah ke bawah. Faktor biaya periksa dan obat yang lebih murah, serta lokasinya yang mudah dijangkau berada di tiap kelurahan ataupun kecamatan ialah alasan utama masyarakat memilih Puskesmas sebagai tempat untuk berobat.

Puskesmas dijadikan ujung tombak pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat hal itu sebab keberadaan Puskesmas yang menyebar ke semua daerah di setiap Kelurahan, Kecamatan, Kabupaten. Dalam pandangan Notoatmodjo (2017) Puskesmas disepakati sebagai suatu unit pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kuratif dan preventif secara terpadu, menyeluruh dan mudah dijangkau, dalam wilayah kerja Kecamatan atau di Kota Madya atau Kabupaten.

Berdasarkan Permenkes Nomor 44 Tahun 2016 Mengenai Pedoman Manajemen Puskesmas, bahwa upaya kesehatan berkualitas ialah usaha yang memberikan rasa puas sebagai pernyataan subjektif pelanggan, dan menghasilkan outcome sebagai bukti objektif dari kualitas layanan yang diterima pelanggan. Oleh sebab itu Puskesmas harus menetapkan indikator kualitas setiap pelayanan yang dilaksanakannya atau mengikuti standar kualitas pelayanan setiap Program atau pelayanan yang sudah ditetapkan, yang dikoordinasikan oleh Dinas Kesehatan.

Kualitas pelayanan dipandang sebagai satu diantara komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan maupun instansi, sebab memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah keperusahaan lain. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan itu untuk memenuhi keinginan pelanggan Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan mempunyai dua fungsi yakni fungsi pelayanan publik dan fungsi pelayanan klinis atau medikal. Indikasi kualitas pelayanan di puskesmas dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang yang diterima. Dari persepsi ini, pasien dapat memberikan penilaian mengenai kualitas pelayanan. Selain kualitas pelayanan yang diberikan fasilitas kesehatan yang tersedia juga menjadi pertimbangan seorang pasien memberikan persepsi mengenai kepuasan saat melakukan pengobatan di Puskesmas.

Fasilitas ialah sarana dan prasarana yang tersedia dalam perusahaan maupun instansi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal agar konsumen merasa puas dan nyaman. Dalam perusahaan maupun instansi fasilitas mempunyai peran penting sebab berhubungan langsung dengan konsumen, fasilitas itu meliputi desain interior dan eksterior serta kebersihan pada hal-hal yang berkaitan erat pada apa yang akan dirasakan langsung oleh

konsumen dan nantinya fasilitas yang baik akan berkaitan erat dengan kualitas jasa di mata konsumen. Oleh sebab itu, fasilitas menjadi satu diantara faktor penunjang dalam kegiatan operasional perusahaan maupun instansi.

Satu diantara Puskesmas yang ada di Kota Bandar Lampung yakni Puskesmas Way Halim. Jl. Gunung Rajabasa Raya No.3, Perumnas Way Halim, Kecamatan Way Halim, Kota Bandar Lampung. Puskesmas didukung oleh tenaga medis yang kompeten, meliputi dokter, dokter gigi, bidan, perawat, petugas laboratorium, tenaga kesehatan lingkungan dan masyarakat, tenaga gizi, dan tenaga kefarmasian.

Puskesmas Way Halim memberikan pelayanan pencegahan penyakit, konsultasi, dan saran pengobatan pada pasien. Puskesmas Way Halim juga memberikan penanganan rawat jalan yang disertai tambahan fasilitas rawat inap sesuai indikasi medis pasien. Rawat inap di Puskesmas hanya diperuntukkan untuk kasus-kasus yang durasi rawatnya paling lama 5 hari. Pasien yang memerlukan perawatan lebih dari 5 hari harus dirujuk ke rumah sakit. Dalam menangani kesehatan pasien sehingga dibutuhkan pelayanan yang baik dan fasilitas penunjang yang diberikan untuk pasien agar pelayanan kesehatan pasien dapat dilakukan dengan baik.

Berdasarkan paparan latar belakang diatas maka dalam penelitian ini penulis tertarik memberikan judul yakni “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Memiliki Pengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Way Halim Bandar Lampung.”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka rumusan masalah di dalam penelitian ini yakni sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan Memiliki Pengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Way Halim Bandar Lampung ?
2. Apakah Fasilitas Kesehatan Memiliki Pengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Way Halim Bandar Lampung ?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Memiliki Pengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Way Halim Bandar Lampung ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan di dalam penelitian ini yakni sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Apakah Kualitas Pelayanan Memiliki Pengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Way Halim Bandar Lampung
2. Untuk Mengetahui Apakah Fasilitas Kesehatan Memiliki Pengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Way Halim Bandar Lampung

3. Untuk Mengetahui Apakah Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Memiliki Pengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Way Halim Bandar Lampung .

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Kualitas Pelayanan**

Kesehatan ialah satu diantara indikator yang mencerminkan tingkat kesejahteraan masyarakat. Masyarakat yang sehat akan menjadi tulang punggung negara dimasa mendatang. Pelayanan akan sangat menentukan dalam setiap kegiatan di masyarakat jika di dalamnya terdapat persaingan. Bisa jadi produk yang dijual sama atau jasa yang ditawarkan juga sama tapi kenapa respon dari masyarakat bisa berbeda. Hal itu dapat disebabkan oleh adanya pelayanan terhadap pelanggan yang berbeda. Dalam pandangan Tjiptono (2017) Kualitas pelayanan ialah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan dalam pandangan Lupiyoadi (2016) ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reliability*) dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan ialah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat/responsif dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu ialah persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

2. Jaminan dan kepastian (*Assurance*)

Jaminan Kepastian ialah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi sebagian komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

3. Berwujud (*Tangible*)

Berwujud yakni kemampuan perusahaan atau badan usaha dalam menunjukkan eksistensiya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya ialah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

4. Empati (*Empathy*)

Empati yakni memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

## 5. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan ialah kemampuan perusahaan atau badan usaha untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

## **B. Fasilitas Kesehatan**

Dalam menjalankan sebuah perusahaan diperhatikan fasilitas untuk menunjang jalannya segala aktivitas atau kegiatan yang akan dilakukan dan juga ialah segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memakai jasa perusahaan, maka segala fasilitas yang ada yakni kondisi, kelengkapan, serta kebersihan fasilitas perlu di diperhatikan. Dalam pandangan Fandy Tjiptono (2017) fasilitas ialah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Indikator-indikator yang perlu dipertimbangkan dalam penyediaan fasilitas yang nyaman dalam pandangan Tjiptono dan Chandra (2016) ada enam yakni :

### 1. Pertimbangan atau Perencanaan Spasial

Aspek seperti proporsi, kenyamanan dan lain lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

### 2. Perencanaan Ruangan

Unsur ini mencakup interior dan arsitektur, seperti penempatan perabot dan perlengkapan dalam ruangan dalam Rumah Sakit, desain dan aliran sirkulasi dan lain-lain.

### 3. Perlengkapan dan Perabot

Perlengkapan dan perabot berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna jasa.

### 4. Tata Cahaya

Penataan cahaya yang seimbang pada di siang hari dan malam hari, warna, jenis lampu dan sifat aktivitas yang dilakukan didalam ruangan, tingkat ketajaman penglihatan serta suasana yang diinginkan perusahaan untuk mendukung suasana didalam ruangan seperti tenang, damai, segar, riang, gembira, dan lain-lain.

### 5. Warna

Banyak orang yang menyatakan warna memiliki bahasanya sendiri, dimana warna dapat menstimulasi perasaan dan emosi spesifik. Sebagai contoh, warna bendera setiap negara memiliki historis dan patriotis sendiri.

### 6. Pesan-Pesan Yang Disampaikan Secara Grafis

Penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu (misalnya penunjuk arah/tempat, keterangan/informasi, dan sebagainya).

### **C. Kepuasan Pasien**

Dalam pelayanan kesehatan pasien ialah konsumen di bidang jasa pelayanan kesehatan.. Dalam pandangan Kotler (2017) kepuasan ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul sesudah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan. Dalam pandangan Nurusalam (2016) kepuasan ialah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara aktifitas dan kesenangan terhadap suatu produk sesuai dengan harapannya. Dengan seperti itu bahwa yang dimaksud dengan kepuasan ialah perasaan seseorang terhadap hasil yang diterima serta memenuhi harapan dan keinginannya. Dalam pandangan Mamik (2017) menyebutkan bahwa dimensi kepuasan pasien yakni :

#### **1. Hubungan Dokter – Pasien**

Disini diharapkan dokter dapat bersedia memberikan perhatian yang cukup kepada pasiennya secara pribadi, menampung dan mendengarkan semua keluhan, serta menjawab dan memberikan keterangan yang sejelas-jelasnya mengenai segala hal yang ingin diketahui oleh pasien.

#### **2. Kenyamanan Pelayanan (*Amenities*)**

Untuk dapat terselenggaranya pelayanan yang berkualitas, suasana pelayanan yang nyaman harus terus dipertahankan.

#### **3. Kebebasan Melakukan Pilihan (*Choice*)**

Memberikan kebebasan kepada pasien untuk memilih serta menentukan pelayanan kesehatan ialah satu diantara dari kewajiban etik.

#### **4. Pengetahuan dan Kompetensi Teknis**

Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang didukung oleh pengetahuan dan teknis bukan saja ialah bagian dari kewajiban etik, tetapi juga ialah prinsip pokok penerapan standar pelayanan profesi.

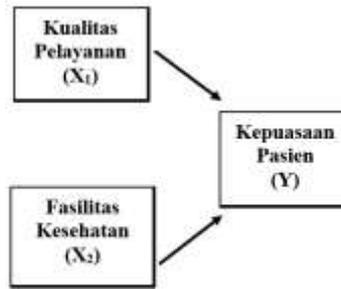
#### **5. Efektifitas Pelayanan**

Makin tinggi efektifitas pelayanan kesehatan maka makin tinggi pula kualitas pelayanan kesehatan.

#### **6. Keamanan Tindakan (*Safety*)**

Keamanan tindakan ialah bagian dari kewajiban etik serta prinsip pokok penerapan standar pelayanan profesi.

#### D. Kerangka Konseptual



Gambar Kerangka Konseptual

### III. METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini penulis memakai pendekatan kuantitatif. Dalam pandangan Sugiyono (2018) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, dipakai untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random. Peneliti yang memakai pendekatan kuantitatif akan menguji suatu teori dengan cara merinci suatu hipotesis-hipotesis yang spesifik, lalu mengumpulkan data untuk mendukung atau membantah hipotesis-hipotesis itu dengan pendekatan deskriptif yang dijelaskan dengan kata atau kalimat-kalimat agar mudah dipahami dan dimengerti.

#### B. Populasi dan Sampel

Dalam pandangan Sugiyono (2018) Populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan juga benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Populasi yang dipakai yakni pasien yang datang ke Puskesmas Way Halim sejak januari s.d Oktober 2022 mencapai 3.433 pasien. Sehingga populasi yang dipakai dalam penelitian ini yakni sebanyak 3.433 pasien.

Dalam pandangan Sugiyono (2018) sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi itu. Sedangkan dalam pandangan Arikunto (2018) berpendapat bahwa sampel ialah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Disebabkan populasi penelitian yang besar maka dalam penentuan sampel memakai rumus slovin. Sehingga sampel yang dipakai yakni sebanyak 97,17 dan dibulatkan oleh peneliti menjadi 97 responden yakni pasien Puskesmas Way Halim Bandar Lampung.

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data ialah kegiatan mencari data di lapangan maupun di kepustakaan yang akan dipakai untuk menjawab permasalahan penelitian. Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini meliputi :

#### **1. Studi Pustaka**

Studi pustaka ialah suatu metode pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku yang berhubungan dengan topik yang akan dibahas dan disesuaikan dengan pengamatan dengan cara membandingkan dan menyesuaikan antara teori dengan praktek atau dapat juga dilakukan dengan pengumpulan data yang dapat diperoleh dari berbagai sumber kepustakaan dengan memanfaatkan buku-buku yang ada

#### **2. Dokumentasi**

Dokumentasi yakni suatu teknik pengumpulan data yang dipakai dalam rangka pengumpulan data sekunder. Dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan dokumentasi serta berbagai sumber atau referensi lainnya yang masih terkait dengan penelitian ini, seperti buku, jurnal, atau literatur lainnya.

#### **3. Wawancara**

Wawancara dalam pandangan Sugiyono (2018) ialah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

#### **4. Kuesioner**

Penggunaan kuesioner bertujuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan serta mendukung di dalam penelitian ini.

Companies that have competence in the fields of marketing, manufacturing and innovation can make its as a source to achieve competitive advantage (Daengs GS, et al. 2020:1419 ).

The research design is a plan to determine the resources and data that will be used to be processed in order to answer the research question. (Asep Iwa Soemantri, 2020:5).

Standard of the company demands regarding the results or output produced are intended to develop the company. (Istanti, Enny, 2021:560).

## **IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil Uji Validitas**

Berdasarkan hasil uji validitas diatas yang diuji pada 97 orang responden dimana didapatkan nilai r tabel untuk 97 responden yakni 0,198 dengan seperti itu pertanyaan dapat dikatakan valid apabila  $r_{hitung} > 0,198$  dengan seperti itu dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Pada variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dapat disimpulkan bahwa pengujian terhadap 10 item pernyataan sudah valid. Dimana kondisi 10 item pernyataan bernilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  0,198 (terlampir r tabel). Dengan seperti itu dapat disimpulkan bahwa 10 item pertanyaan pada variabel ( $X_1$ ) Kualitas Pelayanan ialah valid.
2. Pada variabel Fasilitas Kesehatan ( $X_2$ ) dapat disimpulkan bahwa pengujian terhadap 12 item pernyataan sudah valid. Dimana kondisi 12 item pernyataan bernilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  0,198 (terlampir r tabel). Dengan seperti itu dapat disimpulkan bahwa 12 item pernyataan pada variabel ( $X_2$ ) Fasilitas Kesehatan ialah valid.
3. Pada variabel Kepuasan Pasien (Y) dapat disimpulkan bahwa pengujian terhadap 12 item pernyataan sudah valid. Dimana kondisi 12 item pernyataan bernilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  0,198 (terlampir r tabel). Dengan seperti itu dapat disimpulkan bahwa 12 item pernyataan pada variabel (Y) Kepuasan Pasien ialah valid.

## **B. Hasil Uji Reliabilitas**

Reliabilitas instrumen yakni suatu instrumen yang bila dipakai sebagian kali untuk mengukur objek yang sama, maka akan menghasilkan data yang sama atau konsisten.

1. Berdasarkan perhitungan uji reliabilitas diatas variabel Kualitas Pelayanan dengan 10 item pertanyaan bernilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,826 > 0,60$  sehingga dapat diartikan bahwa instrumen penelitian pada Variabel Bebas ( $X_1$ ) Kualitas Pelayanan sudah reliabel dengan kriteria reliabilitas baik.
2. Berdasarkan perhitungan uji reliabilitas diatas variabel Fasilitas Kesehatan dengan 12 item pertanyaan bernilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,798 > 0,60$  sehingga dapat diartikan bahwa instrumen penelitian pada Variabel Bebas ( $X_2$ ) Fasilitas Kesehatan sudah reliabel dengan kriteria reliabilitas diterima.
3. Berdasarkan perhitungan uji reliabilitas diatas variabel Kepuasan Pasien dengan 12 item pertanyaan bernilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,704 > 0,60$  sehingga dapat diartikan bahwa instrumen penelitian pada Variabel Terikat (Y) Kepuasan Pasien sudah reliabel dengan kriteria reliabilitas diterima.

## **C. Hasil Uji Normalitas**

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X) keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas di uji terhadap 97 responden dengan dasar pengambilan keputusan untuk menguji kenormalan data ialah :

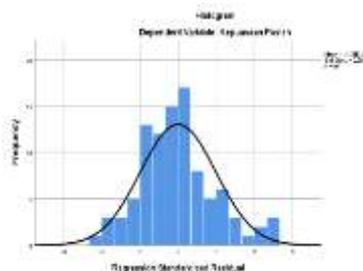
- a. Jika nilai Sig  $> 0,05$  maka nilai berdistribusi normal
- b. Jika nilai Sig  $< 0,05$  maka nilai berdistribusi tidak normal

Tabel Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation <sup>b</sup>	2,22554584
Most Extreme Differences	Absolute	,088
	Positive	,088
	Negative	-,049
Test Statistic		,088
Asymp. Sig. (2-tailed)		,060 <sup>c</sup>

Sumber : Diolah Tahun 2023

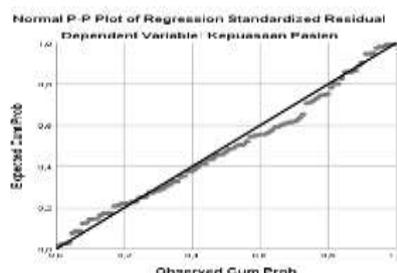
Berdasarkan hasil uji test normalitas diatas yang dilakukan terhadap 97 responden menunjukkan bahwa semua variabel penelitian mempunyai nilai signifikansi  $0,60 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa data di dalam penelitian berdistribusi secara normal. Selain memakai uji *One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test* uji normalitas dalam penelitian ini memakai uji grafik histogram dan grafik PP-Plots. Uji grafik histogram untuk mengetahui kenormalan data apabila garis hitogram semakin mengerucut membentuk lonceng pada garis grafik histogram maka semakin menunjukkan kenormalan data antara variabel penelitian.



Gambar Histogram

Sumber : Diolah Tahun 2023

Berdasarkan Grafik Histogram Uji Normalitas antara variabel bebas ( $X_1$ ) Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) Fasilitas Kesehatan dan variabel terikat Kepuasaan Pasien ( $Y$ ) dapat disimpulkan data berdistribusi normal. Hal itu didasrkan pada garis grafik histogram yang membentuk sebuah pola lonceng atau mengerucut keatas.



Gambar PP-Plots

Sumber : Diolah Tahun 2023

Uji P-Plot ialah satu diantara alternatif yang cukup efektif untuk mendeteksi apakah regresi berdistribusi normal atau tidak. Jika data atau titik-titik berada di dekat garis atau mengikuti garis diagonalnya maka dikatakan nilai residual berdistribusi normal. Sementara jika data atau titik-titik menjauh dan tersebar tidak mengikuti garis diagonal maka hal ini menunjukkan nilai residual berdistribusi tidak normal. Berdasarkan hasil uji normal probability plots, metode grafik diatas dapat disimpulkan bahwa titik-titik mengikuti garis diagonal dari titik 0 dan tidak melebar terlalu jauh, maka dapat disimpulkan data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

#### D. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda dilakukan untuk memprediksi apakah dua atau lebih variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) berpengaruh terhadap variabel terikat ( $Y$ ) dan seberapa besarnya pengaruh variabel bebas ( $X_1$ , dan  $X_2$ ) itu terhadap variabel terikat ( $Y$ ).

Tabel Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	9,486	2,466
	Kualitas Pelayanan	,365	,092
	Fasilitas Kesehatan	,492	,082

Sumber : Diolah Tahun 2023

Dari tabel diatas maka dibuat persamaan koefisien regresi  $Y = 9,486 + 0,365 X_1 + 0,492 X_2$  dengan penjelasan sebagai berikut :

- Nilai Konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 9,486 menjelaskan bahwa apabila pasien yang ada pada Puskesmas Way Halim Bandar Lampung sama sekali tidak mempunyai gambaran atau pemahaman mengenai Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan maka dianalogikan tingkat Kepuasan Pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan pada Puskesmas Way Halim Bandar Lampung nilainya tetap 9,486.
- Koefisien regresi variabel bebas ( $X_1$ ) Kualitas Pelayanan diperoleh sebesar 0,365 yang artinya menunjukkan bahwa apabila setiap peningkatan 1 satuan variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) maka akan mempengaruhi Kepuasan Pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan pada Puskesmas Way Halim Bandar Lampung nilainya meningkat sebesar 0,365.
- Koefisien regresi variabel bebas ( $X_2$ ) Fasilitas Kesehatan diperoleh sebesar 0,492 yang artinya menunjukkan bahwa apabila setiap peningkatan 1 satuan variabel Fasilitas Kesehatan ( $X_2$ ) maka akan mempengaruhi Kepuasan Pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan pada Puskesmas Way Halim Bandar Lampung nilainya meningkat sebesar 0,492.

### E. Hasil Uji Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>

Uji Koefisien Determinasi R<sup>2</sup> yang bermakna sebagai sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau dengan kata lain nilai koefisien determinasi atau R<sup>2</sup> ini berguna untuk memprediksi dan melihat seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel bebas (X<sub>1</sub>) dan (X<sub>2</sub>) secara bersama-sama terhadap (Y)

Tabel Uji R<sup>2</sup>

Model Summary <sup>b</sup>			
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,836 <sup>a</sup>	,699	,693	2,24910

Sumber : Diolah Tahun 2023

Berdasarkan output dari tabel diatas dijelaskan sebagai berikut :

1. R : nilai koefisien korelasi didapat sebesar 0,836 yang artinya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) dan Fasilitas Kesehatan (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Pasien (Y)
2. R Square : R<sup>2</sup> sebesar 0,699 yang akan diubah menjadi persentase yakni sebesar 69,9 % yang berarti variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan berpengaruh sebesar 69,9 % terhadap Kepuasan Pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan pada Puskesmas Way Halim Bandar Lampung. Sedangkan sisanya 30,1 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.
3. Adjusted R Square didapatkan sebesar 0,693 mengandung arti bahwa variabel bebas Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) dan Fasilitas Kesehatan (X<sub>2</sub>) memberikan pengaruh dengan tingkat hubungan yang sedang terhadap variabel terikat Kepuasan Pasien (Y).
4. Std Error of the Estimate : Suatu ukuran banyaknya kesalahan model regresi dalam memprediksikan nilai Y. Dari hasil regresi di dapat nilai 2,24910. Hal ini berarti banyaknya kesalahan dalam prediksi Kepuasan Pasien sebesar 2,24910.

### F. Hasil Uji t

Uji t dipakai untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas antara Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) dan Fasilitas Kesehatan (X<sub>2</sub>) secara parsial atau masing masing berpengaruh atau tidak terhadap variabel terikat Kepuasan Pasien (Y). Didapatkan nilai t<sub>tabel</sub> sebesar 1,985

Tabel Hasil Ouput Uji t

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	3,847	,000
	Kualitas Pelayanan	3,978	,000
	Fasilitas Kesehatan	6,031	,000

Sumber : Diolah Tahun 2023

Berdasarkan hasil uji t pada tabel diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)
  - a. Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  Kualitas Pelayanan sebesar 3,978 dengan nilai *Sig* sebesar 0,000.
  - b. Dengan dasar pengambilan keputusan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai *Sig*  $< 0,05$
  - c. Dengan seperti itu berarti  $t_{hitung}$  3,978  $> t_{tabel}$  1,985 (terlampir  $t_{tabel}$ ) dengan tingkat *Sig.*  $0,000 < 0,025$ . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis  $H_1$  diterima.
  - d. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap (Y) Kepuasan Pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan pada Puskesmas Way Halim Bandar Lampung.
  - e. Dengan seperti itu mengidentifikasikan bahwa kepuasan pasien selaku konsumen kesehatan di Puskesmas Way Halim Bandar Lampung akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Way Halim Bandar Lampung. Keandalan, jaminan kepastian, berwujud, empati dan ketanggapan ialah hal terpenting didalam menciptakan kepuasan pasien yang melakukan pengobatan di Puskesmas Way Halim Bandar Lampung.
2. Pengaruh Fasilitas Kesehatan ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)
  - a. Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  Fasilitas Kesehatan sebesar 6,031 dengan nilai *Sig* sebesar 0,000.
  - b. Dengan dasar pengambilan keputusan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai *Sig*  $< 0,05$
  - c. Dengan seperti itu berarti  $t_{hitung}$  6,031  $> t_{tabel}$  1,985 (terlampir  $t_{tabel}$ ) dengan tingkat *Sig.*  $0,000 < 0,025$ . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis  $H_2$  diterima
  - d. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel Fasilitas Kesehatan ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap (Y) Kepuasan Pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan pada Puskesmas Way Halim Bandar Lampung.
  - e. Dengan seperti itu mengidentifikasikan bahwa kepuasan pasien selaku konsumen kesehatan di Puskesmas Way Halim Bandar Lampung akan dipengaruhi juga oleh fasilitas kesehatan yang tersedia di Puskesmas Way Halim Bandar Lampung. Pertimbangan atau perencanaan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan dan perabot, tata cahaya, warna dan pesan-pesan yang disampaikan secara grafis ialah hal yang dapat menciptakan kepuasan pasien yang melakukan pengobatan di Puskesmas Way Halim Bandar Lampung.

## G. Hasil Uji F

Uji simultan F dilakukan untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Fasilitas Kesehatan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap (Y) Kepuasan Pasien yang melakukan pengobatan di Puskesmas Way Halim Bandar Lampung maka dipakai uji simultan F. Didapatkan nilai  $F_{tabel}$  94 sebesar 3,09 (terlampir  $F_{tabel}$ )

Tabel Hasil Output Uji F

ANOVA <sup>a</sup>		
df	F	Sig.
2	109,328	,000 <sup>b</sup>
94		
96		

Sumber : Diolah Tahun 2023

Berdasarkan hasil Output diatas dapat diketahui nilai signifikan untuk pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Fasilitas Kesehatan ( $X_2$ ) secara simultan atau bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebesar  $F_{hitung}$  109,328 dan nilai Sig sebesar 0,000. Dengan dasar pengambilan keputusan Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau nilai Sig  $< 0,05$  maka terdapat pengaruh variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) secara bersama terhadap variabel terikat (Y). Dengan seperti itu  $F_{hitung}$  109,328  $>$  3,09  $F_{tabel}$  dan nilai Sig 0,000  $<$  0,05 hal ini menunjukkan bahwa hipotesis  $H_3$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Fasilitas Kesehatan ( $X_2$ ) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) yang melakukan pengobatan atau pemeriksaan kesehatan di Puskesmas Way Halim Bandar Lampung.

## V. PENUTUP

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka penulis membuat sebuah kesimpulan bahwa :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan pada Puskesmas Way Halim Bandar Lampung. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai  $t_{hitung}$  3,978  $>$   $t_{tabel}$  1,985 dengan tingkat Sig. 0,000  $<$  0,025. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis  $H_1$  diterima.
2. Fasilitas Kesehatan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan pada Puskesmas Way Halim Bandar Lampung. Berdasarkan uji t diperoleh nilai  $t_{hitung}$  6,031  $>$   $t_{tabel}$  1,985 dengan tingkat Sig. 0,000  $<$  0,025. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis  $H_2$  diterima.
3. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan secara bersama berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan pada Puskesmas Way Halim Bandar Lampung.

Halim Bandar Lampung. Berdasarkan hasil uji F didapatkan nilai  $F_{hitung} 109,328 > 3,09 F_{tabel}$  dan nilai  $Sig 0,000 < 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa hipotesis  $H_3$  diterima

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Daengs, G. S. A., Istanti, E., Negoro,

R. M. B. K., & Sanusi, R. (2020). The Aftermath of Management Action on Competitive Advantage Through Process Attributes at Food and Beverage Industries Export Import in Perak Harbor of Surabaya. *International Journal Of Criminology and Sociologi*, 9, 1418–1425

Enny Istanti1), Bramastyo

Kusumo2), I. N. (2020). IMPLEMENTASI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBELIAN BERULANG PADA PENJUALAN PRODUK GAMIS AFIFATHIN. *Ekonomika* 45, 8(1), 1–10

Iwa Soemantri, Asep et al. 2020.

Entrepreneurship Orientation Strategy, Market Orientation And Its Effect On Business Performance In MSMEs. *Jurnal EKSPEKTRA Unitomo* Vol. IV No. 1, Hal. 1-10.

Nurusalam. 2016. *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika. Jakarta.

Philip Kotler. 2017. *Analisis Manajemen Pemasaran Edisi Keenam*. Salemba Empat. Jakarta.

Rambat Lupiyoadi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. FEUI. Jakarta.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

Suharsimi Arikunto. 2018. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.