

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Puskesmas terhadap Pasien: Studi kasus Puskesmas Muara Siberut, Mentawai

Deliaus Sep¹, Rice Haryati¹, Sunreni¹

¹Universitas Ekasakti, Indonesia

✉ deliussep@gmail.com*

Article Information:

Received Juni 15, 2024

Revised Agustus 28, 2024

Accepted September 9, 2024

Keywords: *Kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan pasien*

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara persial dan simultan terhadap kepuasan pasien puskesmas muara siberut selatan. Metode pengumpulan data adalah penelitian lapangan (field research), dan penelitian kepustakkan (library research). Jenis dan sumber data adalah data primer dan data skunder. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap puskemas muara siberut yang berjumlah 4.900 orang dan pengampilan sampel menggunakan rumus slovin sebanyak 98 pasien. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, koefesien determinasi, hipotesis uji t dan uji F. Hasil penelitian menunjukan (1) kualitas pelayanan secara persial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien puskesmas muara siberut kabupaten kepulauan mentawai. (2) fasilitas secara persial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pukesmas muara siberut kabupaten kepulauan mentawai (3) kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara bersamam-sama terhadap kepuasan pasien puskesmas muara siberut kabupaten kepulauan mentawai. Dimana kontribusi kualitas pelayanan dan fasilitas pukesmas muara siberut kabupaten kepulauan mentawai sebesar 28,8% sedangkan 70,2% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar penelitian.

PENDAHULUAN

Masalah kesehatan menjadi problem utama yang dijumpai sehari-hari. Setiap hari makin banyak masyarakat yang datang berobat ke Puskemas untuk berobat. Semakin banyak masyarakat datang ke puskesmas maka semakin tinggi pula tuntutan puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. puskesmas sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kasehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, puskesmas adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya puskesmas pemerintah, menjadikan puskesmas lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar padamanajemen badan usaha (Zelvien, 2019).

How to cite:

Sep, D. Haryati, R. Sunreni. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien: Studi Kasus Pukesmas Muara Siberut, Mentawai. *Jurnal Riset Manajemen*, 1(3), 292-305.

E-ISSN:

3046-8655

Published by:

The Institute for Research and Community Service

Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama puskesmas baik puskesmas milik pemerintah maupun puskesmas milik swasta, semua berlomba- lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya. Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Menurut Lira Netriadi (2015:157 mendefinisikan Kualitas Pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau disarankan sesuai dengan diharapkan, maka kualitas pelayanan dipresepsikan baik dan memuaskan. Sedangkan apabila pelayanan didepresikan sebagai kualitas yang buruk. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan

Menurut iendy zelvien (2019) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Hal ini dapat membawa dampak negatif bagi perusahaan yaitu dapat menurunkan jumlah pelanggan dan menyebabkan pelanggan tidak tertarik lagi menggunakan jasa perusahaan sehingga akan menurunkan laba perusahaan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan rumah sakit. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangatlah penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Berikut disajikan data jumlah Rawat Inap Puskesmas Muara-Siberut selama tahun 2021

Tabel. 1.1 Data Jumlah rawat inap Tahun 2021

Bulan	Jumlah Rawat Inap
Januari	244
Februari	304
Maret	400
April	382
Mei	295
Juni	421
Juli	427
Agustus	496
September	532
Oktober	511
November	473
Desember	415
Total	4.900

Dari tabel 1.1 diketahui bahwa total pengunjung pasien selama tahun 2021 adalah 4.900 pasien. Jumlah pasien rawat inap di puskesmas muara-siberut berfluktuasi setiap bulannya. Jumlah mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil. Pada bulan Januari merupakan jumlah pengunjung terendah dibandingkan lainnya yaitu 244 orang dan jumlah pengunjung lebih banyak terdapat pada bulan September 532 orang.

Tabel: 1.2 Jenis Pelayanan

Keterangan	Jumlah pengunjung
Pelayanan hipertensi	918
Pelayanan kesehatan gigi dan mulut	683
Pelayanan kesehatan ibu dan anak	587
Pelayanan anak	359
Pelayanan lansia	479
Pelayanan laboratorium	683
Pelayanan kanker payudara	294
Pelayanan persalinan	241
Rawat inap 24 jam	280
Hipotensi	376
Total	4.900

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat pelayanan yang paling banyak di derita pasien puskesmas muara-seiberut selama 2021 adalah pelayanan hipertensi yaitu 918 orang. Penyakit ini disebabkan oleh kebanyakan mengonsumsi garam, stres berkepanjangan, merokok, keturunan dan lain-lain. Perbedaan penelitian dengan terdahulu yaitu terdapat pada jumlah populasi, sampel, objek dan data yang diolah.

METODE

Jenis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka, bentuk angka, seperti struktur organisasi dan *job description*, sejarah perusahaan (Hafizi et al., 2022; Nadhirah et al., 2023; Arifin et al., 2024; Engkizar et al., 2024). Kuantitatif Data kuantitatif jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka seperti kuisioner dan hasil SPSS (Sugiono 2016). Teknik pengumpulan data menggunakan riset keperpustakaan dan riset lapangan. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian metode yang menggunakan populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah disampaikan. Sumber data yang diperoleh langsung dari sumber objek penelitian. Sumber data primer dan sekunder adalah penyebaran kuesioner kepada responden tentang pengaruh harga, pelayanan, dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian. Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan lembaran angket yang berisi daftar pertanyaan kepada responden atau konsumen. Teknik Pengambilan sampel yang dilakukan adalah menggunakan metode *non probability* sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Krejcie dan Morgan telah mengembangkan rumus menjadi sebuah tabel yang siap dipakai. Uji instrument penelitian menggunakan uji validitasi dan reabilitas. Metode analisis data yaitu : analisis regresi linear berganda, determinasi r^2 . Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_i) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y). Uji F adalah pengujian signifikan persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X_1, X_2, X_3) secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas (Y) yaitu keputusan pembelian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian dilakukan pada bulan juli 2023, dengan jumlah sampel 98 pasien puskesmas muara siberut selatan kabupaten kepulauan mentawai. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa kerateristik pasien pukesmas muara siberut yang dijadikan sampel dalam penelitian. Berdasarkan penelitian yang dilakukan diketahui karateristik responden secara umum yaaitu jenis kelamin usia pekerjaan, dan frekuensi kedatangan. Berikut adalah tabel yang menunjukkan profil responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan karakteristik jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 dibawah ini.

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	37	37.8
Perempuan	61	62.2
Total	98	100.0

Berdasarkan tabel 4.1, ditemukan responden paling banyak adalah berjenis kelamin Perempuan yaitu 61 orang (62.2%) dan laki-laki sebanyak 37 orang (37.8%).

Umur

Data responden berdasarkan karakteristik berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.2 dibawah ini.

Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Usia	Jumlah	Persentase (%)
Usia < 30 tahun	13	13,2
Usia ≥ 30 tahun	85	86,8
Total	98	100.0

Berdasarkan tabel 4.2, ditemukan responden paling banyak adalah berusia ≥ 30 tahun yaitu sebanyak 85 orang (86,8%) dan usia < 30 tahun sebanyak 13 orang (13,2%).

Pekerjaan

Data responden berdasarkan karakteristik berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.3 dibawah ini.

Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pelajar	5	5.1
PNS	11	11.2
Wiraswasta	82	83.7
Total	98	100.0

Berdasarkan tabel 4.3, ditemukan responden paling banyak adalah bekerja sebagai wiraswasta yaitu 82 orang (83.7%) dan PNS sebanyak 11 orang (11.2%).

Frekuensi Kedatangan

Data responden berdasarkan karakteristik berdasarkan frekuensi kedatangan dapat dilihat pada tabel 4.4 dibawah ini.

Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan

Frekuensi Kedatangan	Jumlah	Persentase (%)
< 10 kali	80	81,6
≥ 10 kali	18	18,4
Total	98	100.0

Berdasarkan tabel 4.4, ditemukan responden paling banyak adalah dengan frekuensi kedatangan < 10 kali yaitu 80 orang (81,6%) dan ≥ 10 kali sebanyak 18 orang (18,4%). Uji normalitas dilakukan dengan maksud memeriksa apakah berdistribusi

normal atau tidak. Menurut Ghazali & Imam (2017) pedoman yang dipakai dalam uji normalitas ini adalah menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* yaitu Jika nilai sig atau signifikansi atau nilai probabilitas (p) $< 0,05$ (taraf kepercayaan 95 %), distribusi adalah tidak normal. Jika nilai sig atau signifikansi atau nilai probabilitas (p) $> 0,05$ (taraf kepercayaan 95 %), distribusi adalah normal.

Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.21613007
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.061
	Negative	-.085
Test Statistic		.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.077 ^c

Dari tabel 4.5 diketahui bahwa nilai Asym. Sig (2-tailed) adalah $0,077 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian berdistribusi normal, dengan demikian analisis regresi linear berganda dapat dilaksanakan karena data telah berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Salah satu syarat untuk memakai analisis dengan menggunakan regresi linear berganda terlebih dahulu dilakukan uji multikolinearitas yaitu uji hubungan sesama variabel bebas. Pengujian multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah antar variabel bebas memiliki hubungan satu sama lainnya. Yang dimaksud dengan uji multikolinearitas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat kasus multikolinearitas antara sesama variabel bebas. Jika terdapat multikolinearitas maka, salah satu dari variabel tersebut harus dikeluarkan dari persamaan. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 4.6 di bawah ini

Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas

No	Nama Variabel	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan (X_1)	0,655	1,528
2	Fasilitas (X_2)	0,655	1,528

Berdasarkan hasil olahan data untuk uji multikolinearitas sebagaimana terlihat pada Tabel 4.5 diketahui bahwa pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dengan nilai *tolerance* sebesar 0,655 dan VIF sebesar 1,528, variabel Fasilitas (X_2) dengan nilai *tolerance* sebesar 0,655 dan VIF sebesar 1,528. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan nilai *tolerance* dari *Collinearity Statistics* mendekati 1 (satu) dan nilai *VIF* (*Variance Inflation Factor*) untuk semua variabel bebas di bawah 10 (sepuluh). Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang berarti antara sesama variabel bebas. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa data hasil penelitian ini tidak mengalami kasus multikolinearitas sehingga pengolahan data dengan regresi linear berganda dapat dilanjutkan karena tidak terdapat kasus multikolinearitas antara sesama variabel bebas.

Uji Heterokedastisitas

Tabel 4.7. Hasil Uji Heterokedastisitas

No	Variabel	Sig	Kesimpulan		
1	Kualitas Pelayanan (X_1)	1,000	Tidak Terjadi	Kasus Heterokedastisitas	
2	Fasilitas (X_2)	1,000	Tidak Terjadi	Kasus Heterokedastisitas	

Berdasarkan tabel 4.7 terlihat masing-masing variabel memiliki nilai sig > 0,05, maka dapat disimpulkan data terbebas dari kasus heterokedastisitas.

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian diajukan untuk mengetahui dan menilai pemahaman serta berapa jauh masing-masing variabel yang telah diterapkan pada pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas puskesmas terhadap kepuasan pasien Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai. Deskripsi diukur dengan perhitungan Tingkat Capaian Responden (TCR). Berikut masing-masing variabel penelitian.

Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan dan pengujian yang dilakukan untuk menilai Tingkat Capaian Responden (TCR) terhadap penilaian variabel kepuasan pasien Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai tersebut disajikan pada tabel 4.8 berikut.

Tabel 4.5. Deskriptif Kepuasan Pasien (Y)

No	Alternatif Jawaban										Rera ta	TCR
	SS		S		KS		TS		STS			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Pelayanan seperti harapan	72	73.4	15	15.3	7	7.14	4	4.0	-	-	4.58	91.63
		7		1				8				
	64	65.3	20	20.4	14	14.2	-	-	-	-	4.51	90.20
		1		1		9						
	67	68.3	17	17.3	14	14.2	-	-	-	-	4.54	90.82
	7		5		9							
	46	46.9	16	16.3	36	36.7	-	-	-	-	4.10	82.04
		4		3		3						
	49	50.0	8	8.16	30	30.6	1	11.	-	-	3.97	79.39
		0				1	1	22				
Jumlah	29	304.	76	77.5	10	103.	1	15.	-	-	21.7	434.0
	8	08		5	1	06	5	31			0	8
Rata-rata	60	60.8	15	15.5	20	20.6	3	3.0	-	-	4.34	86.82
		2		1		1		6				
Minat berkunjung kembali	56	57.1	16	16.3	26	26.5	-	-	-	-	4.31	86.12
		4		3		3						
	68	69.3	8	8.16	20	20.4	2	2.0	-	-	4.45	88.98
		9				1		4				
	58	59.1	21	21.4	19	19.3	-	-	-	-	4.40	87.96
	8		3		9							
	61	62.2	16	16.3	21	21.4	-	-	-	-	4.41	88.16
		4		3		3						
	47	47.9	32	32.6	19	19.3	-	-	-	-	4.29	85.71
		6		5		9						
Jumlah	29	295.	93	94.9	10	107.	2	2.0	-	-	21.8	436.9
	0	92		0	5	14		4			5	4
Rata-rata	58	59.1	19	18.9	21	21.4	0	0.4	-	-	4.37	87.39
		8		8		3		1				
Merekomend asikan Keorang Lain	45	45.9	34	34.6	19	19.3	-	-	-	-	4.27	85.31
		2		9		9						
	46	46.9	27	27.5	25	25.5	-	-	-	-	4.21	84.29
		4		5		1						
	41	41.8	31	31.6	26	26.5	-	-	-	-	4.15	83.06
		4		3		3						
	49	50.0	26	26.5	20	20.4	3	3.0	-	-	4.23	84.69

	0		3		1		6					
	32	32.6	34	34.6	29	29.5	3	3.0	-	-	3.97	79.39
	5		9		9		6					
Jumlah	21	217.	15	155.	11	121.	6	6.1	-	-	20.8	416.7
	3	35	2	10	9	43		2			4	3
Rata-rata	43	43.4	30	31.0	24	24.2	1	1.2	-	-	4.17	83.35
	7		2		9		2					
Jumlah	80	817.	32	327.	32	331.	2	23.	-	-	64.3	1,287.
	1	35	1	55	5	63	3	47			9	76
Rata-rata	53	54.4	21	21.8	22	22.1	2	1.5	-	-	4.29	85.85
	9		4		1		6					

Berdasarkan hasil penelitian skor rata-rata variabel kepuasan pasien Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai yang terdiri dari 15 pertanyaan, dimana nilai rata-rata 4,29 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 85,85%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai dalam kategori Sangat Baik. Indikator dominan pada variabel kepuasan pasien Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai adalah minat berkunjung kembali, dimana nilai rata-rata 4,37 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 87,39%. Hal ini menunjukkan bahwa indikator minat berkunjung kembali dalam kategori Sangat Baik.

Kualitas Pelayanan (X1)

Berdasarkan hasil perhitungan dan pengujian yang dilakukan untuk menilai Tingkat Capaian Responden (TCR) terhadap penilaian variabel kualitas pelayanan pada Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai tersebut disajikan pada tabel 4.9 berikut.

Tabel 4.6. Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1)

No	Alternatif Jawaban										Rer ata	TCR
	SS		S		KS		TS		STS			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Tangible (bukti langsung/ber wujud	30	30.61	27	27.5 5	41	41.8 4	-	-	-	-	3.89	77.76
	44	44.90	15	15.3 1	36	36.7 3	3	3.0 6	-	-	4.02	80.41
	51	52.04	26	26.5 3	21	21.4 3	-	-	-	-	4.31	86.12
	54	55.10	22	22.4 5	22	22.4 5	-	-	-	-	4.33	86.53
	59	60.20	14	14.2 9	25	25.5 1	-	-	-	-	4.35	86.94
Jumlah	238	242.8 6	10 4	106. 12	14 5	147. 96	3 6	3.0 6	-	-	20.8 9	417.7 6
Rata-rata	48	48.57	21	21.2 2	29	29.5 9	1	0.6 1	-	-	4.18	83.55
Realibilitas (kehandalan)	57	58.16	17	17.3 5	24	24.4 9	-	-	-	-	4.34	86.73
	37	37.76	22	22.4 5	39	39.8 0	-	-	-	-	3.98	79.59
	40	40.82	19	19.3 9	39	39.8 0	-	-	-	-	4.01	80.20
	56	57.14	17	17.3 5	25	25.5 1	-	-	-	-	4.32	86.33
	56	57.14	17	17.3 5	25	25.5 1	-	-	-	-	4.32	86.33

Jumlah	246	251.0	92	93.8	15	155.	-	-	-	-	20.9	419.1
		2		8	2	10					6	8
Rata-rata	49	50.20	18	18.7	30	31.0	-	-	-	-	4.19	83.84
				8		2						
Responsivene ss	79	80.61	11	11.2	8	8.16	-	-	-	-	4.72	94.49
(ketanggapan)	73	74.49	16	16.3	9	9.18	-	-	-	-	4.65	93.06
				3								
	67	68.37	14	14.2	17	17.3	-	-	-	-	4.51	90.20
				9		5						
	71	72.45	12	12.2	15	15.3	-	-	-	-	4.57	91.43
				4		1						
	60	61.22	14	14.2	24	24.4	-	-	-	-	4.37	87.35
				9		9						
Jumlah	350	357.1	67	68.3	73	74.4	-	-	-	-	22.8	456.5
		4		7		9					3	3
Rata-rata	70	71.43	13	13.6	15	14.9	-	-	-	-	4.57	91.31
				7		0						
Assurance jaminan	59	60.20	15	15.3	24	24.4	-	-	-	-	4.36	87.14
				1		9						
	67	68.37	13	13.2	18	18.3	-	-	-	-	4.50	90.00
				7		7						
	63	64.29	19	19.3	16	16.3	-	-	-	-	4.48	89.59
				9		3						
	79	80.61	8	8.16	11	11.2	-	-	-	-	4.69	93.88
						2						
	68	69.39	16	16.3	14	14.2	-	-	-	-	4.55	91.02
				3		9						
Jumlah	336	342.8	71	72.4	83	84.6	-	-	-	-	22.5	451.6
		6		5		9					8	3
Rata-rata	67	68.57	14	14.4	17	16.9	-	-	-	-	4.52	90.33
				9		4						
Empati simpati	62	63.27	15	15.3	21	21.4	-	-	-	-	4.42	88.37
				1		3						
	62	63.27	16	16.3	20	20.4	-	-	-	-	4.43	88.57
				3		1						
	56	57.14	16	16.3	26	26.5	-	-	-	-	4.31	86.12
				3		3						
	66	67.35	24	24.4	8	8.16	-	-	-	-	4.59	91.84
				9								
	56	57.14	20	20.4	22	22.4	-	-	-	-	4.35	86.94
				1		5						
Jumlah	302	308.1	91	92.8	97	98.9	-	-	-	-	22.0	441.8
		6		6		8					9	4
Rata-rata	60	61.63	18	18.5	19	19.8	-	-	-	-	4.42	88.37
				7		0						
Jumlah	1,4	1,502.	42	433.	55	561.	3	3.0	-	-	109.	2,186.
	72	04	5	67	0	22		6			35	94
Rata-rata	59	60.08	17	17.3	22	22.4	0	0.1	-	-	4.37	87.48
				5		5		2				

Berdasarkan hasil penelitian skor rata-rata variabel kualitas pelayanan pada Puskemas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai yang terdiri dari 25 pertanyaan, dimana nilai rata-rata 4,37 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 87,48%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pada Puskemas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai dalam kategori Sangat Baik. Indikator dominan pada variabel kualitas pelayanan pada Puskemas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai adalah responsiveness (ketanggapan), dimana nilai rata-rata 4,57 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 91,31%. Hal ini menunjukkan bahwa indikator responsiveness (ketanggapan) dalam kategori Sangat Baik.

Fasilitas (X2)

Berdasarkan hasil perhitungan dan pengujian yang dilakukan untuk menilai Tingkat Capaian Responden (TCR) terhadap penilaian variabel fasilitas pada Puskemas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai tersebut disajikan pada tabel 4.10 berikut.

Tabel 4.7. Deskriptif Fasilitas (X2)

No	Alternatif Jawaban										Rera ta	TCR
	SS		S		KS		TS		STS			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Perencana an ruang	29	29.5 9	13	13.2 7	51	52.0 4	5	5.1 0	-	-	3.67	73.47
	29	29.5 9	17	17.3 5	49	50.0 0	3	3.0 6	-	-	3.73	74.69
	12	12.2 4	13	13.2 7	70	71.4 3	3	3.0 6	-	-	3.35	66.94
	19	19.3 9	14	14.2 9	62	63.2 7	3	3.0 6	-	-	3.50	70.00
	26	26.5 3	13	13.2 7	59	60.2 0	-	-	-	-	3.66	73.27
Jumlah	115	117. 35	70	71.4 3	29	296. 1 94	1	14. 4 29	-	-	17.92	358.3 7
Rata-rata	23	23.4 7	14	14.2 9	58	59.3 9	3	2.8 6	-	-	3.58	71.67
Perlengka pan atau perabotan	29	29.5 9	11	11.2 2	58	59.1 8	-	-	-	-	3.70	74.08
	28	28.5 7	21	21.4 3	47	47.9 6	2	2.0 4	-	-	3.77	75.31
	47	47.9 6	8	8.16	43	43.8 8	-	-	-	-	4.04	80.82
	41	41.8 4	12	12.2 4	45	45.9 2	-	-	-	-	3.96	79.18
	41	41.8 4	14	14.2 9	43	43.8 8	-	-	-	-	3.98	79.59
Jumlah	186	189. 80	66	67.3 5	23	240. 6 82	2	2.0 4	-	-	19.45	388.9 8
Rata-rata	37	37.9 6	13	13.4 7	47	48.1 6	0	0.4 1	-	-	3.89	77.80
Tata cahaya dan warna	52	53.0 6	11	11.2 2	35	35.7 1	-	-	-	-	4.17	83.47
	33	33.6 7	29	29.5 9	36	36.7 3	-	-	-	-	3.97	79.39
	25	25.5 1	19	19.3 9	50	51.0 2	4	4.0 8	-	-	3.66	73.27

	28	28.5	8	8.16	56	57.1	6	6.1	-	-	3.59	71.84
	7					4		2				
	18	18.3	26	26.5	54	55.1	-	-	-	-	3.63	72.65
	7			3		0						
Jumlah	156	159.	93	94.9	23	235.	1	10.	-	-	19.03	380.6
		18		0	1	71	0	20				1
Rata-rata	31	31.8	19	18.9	46	47.1	2	2.0	-	-	3.81	76.12
		4		8		4		4				
Jumlah	457	466.	22	233.	75	773.	2	26.	-	-	56.40	1,127.
		33	9	67	8	47	6	53				96
Rata-rata	30.	31.0	15	15.5	51	51.5	2	1.7	-	-	3.76	75.20
	47	9		8		6		7				

Berdasarkan hasil penelitian skor rata-rata variabel fasilitas pada Puskemas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai yang terdiri dari 15 pertanyaan, dimana nilai rata-rata 3,76 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 75,20%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas pada Puskemas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai dalam kategori Baik. Indikator dominan pada variabel fasilitas pada Puskemas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai adalah perlengkapan atau perabotan, dimana nilai rata-rata 3,89 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 77,80%. Hal ini menunjukkan bahwa indikator perlengkapan atau perabotan dalam kategori Baik.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan fasilitas, sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Hasil pengujian regresi linear berganda dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.11 Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized	Standardized	t	sig
	Coefficients	Coefficients		
	B	Beta		
(Constant)	7,386		0,523	0,602
Kualitas Pelayanan	0,331	0,229	2,166	0,033
Fasilitas	0,369	0,383	3,614	0,000

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dibuat persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 7,386 + 0,331 X_1 + 0,369 X_2 + e$$

Dari persamaan di atas maka dapat diinterpretasikan beberapa hal, sebagai berikut:

Konstanta sebesar 7,386, artinya jika tidak ada kualitas pelayanan dan fasilitas ($X_1=X_2=0$) maka nilai kepuasan pasien Puskemas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai adalah sebesar konstanta yaitu 7,3866. Apabila terjadi peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan, maka akan terjadi peningkatan kepuasan pasien Puskemas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai sebesar 0.331. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien Puskemas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai. Apabila terjadi peningkatan fasilitas sebesar satu satuan, maka akan terjadi peningkatan kepuasan pasien Puskemas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai sebesar 0.369. Artinya fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien Puskemas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi berguna untuk melihat kontribusi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai dapat dilihat dari tabel 4.12.

Tabel 4.12. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,550 ^a	0,302	0,288	6.281

Berdasarkan tabel 4.12, nilai koefisien determinasi terhadap kepuasan pasien Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai ditunjukkan dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,288 hal ini berarti besarnya kontribusi kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai adalah 28,8% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini (Baidar et al., 2023).

Pengujian Hipotesis

Uji t

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh yang signifikan secara individual dari variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali, 2018). Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini kualitas pelayanan dan fasilitas puskesmas sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai (Adel & Anoraga et al., 2023). Untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas puskesmas terhadap kepuasan pasien Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai adalah sebagai berikut.

Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig
	B	Std. Error			
(Constant)	7,386	14,128		0,523	0,602
Kualitas Pelayanan	0,331	0,153	0,229	2,166	0,033
Fasilitas	0,369	0,102	0,383	3,614	0,000

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dibuat persamaan regresi linear berganda sebagai berikut. Nilai t hitung variabel kualitas pelayanan adalah 2,166 dan nilai ($\text{sig} = 0,033 < 0,05$). Dengan $df = 98 - 2 = 96$ diperoleh t_{tabel} sebesar 1.661, dari hasil di atas dapat dilihat bahwa $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau $2,166 > 1.661$. Maka kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai. Dengan demikian Hipotesis 1 diterima dan terbukti. Nilai t hitung variabel fasilitas adalah 3,614 dan nilai ($\text{sig} = 0,000 < 0,05$). Dengan $df = 98 - 2 = 96$ diperoleh t_{tabel} sebesar 1.661, dari hasil di atas dapat dilihat bahwa $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau $3,614 > 1.661$. Maka fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai. Dengan demikian Hipotesis 2 diterima dan terbukti.

Uji F

Uji F digunakan untuk melihat pengaruh secara keseluruhan dari variabel independen dengan variabel dependen. Dengan bantuan program SPSS V.26.00 diketahui nilai F hitung pada tabel Anova sebagai berikut.

Tabel 4.14 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1625,159	2	812,579	20,596	0,000 ^b
Residual	3748,106	95	39,454		
Total	5373,265	97			

Berdasarkan uji F diketahui bahwa nilai F hitung 20,596 dan F tabel dilihat dengan menggunakan rumus ($df=n-k-1$) $df= 98 - 2 - 1 = 95$ maka nilai F tabel adalah 2,310, maka dapat dilihat F hitung > F tabel, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p<0,05$). Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan dan fasilitas puskesmas berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai.

Pemabahasan

Berdasarkan hasil penelitian skor rata-rata variabel kualitas pelayanan pada Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai yang terdiri dari 25 pertanyaan, dimana nilai rata-rata 4,37 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 87,48%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pada Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai dalam kategori Sangat Baik. Indikator dominan pada variabel kualitas pelayanan pada Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai adalah responsiveness (ketanggapan), dimana nilai rata-rata 4,57 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 91,31%. Hal ini menunjukkan bahwa indikator responsiveness (ketanggapan) dalam kategori Sangat Baik. Nilai t hitung variabel kualitas pelayanan adalah 2,166 dan nilai ($sig = 0,033 < 0,05$). Dengan $df = 98 - 2 = 96$ diperoleh t_{tabel} sebesar 1.661, dari hasil di atas dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2.166 > 1.661$. Maka kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai (Arifin et al., 2023).

Berdasarkan hasil penelitian skor rata-rata variabel fasilitas pada Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai yang terdiri dari 15 pertanyaan, dimana nilai rata-rata 3,76 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 75,20%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas pada Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai dalam kategori Baik. Indikator dominan pada variabel fasilitas pada Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai adalah perlengkapan atau perabotan, dimana nilai rata-rata 3,89 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 77,80%. Hal ini menunjukkan bahwa indikator perlengkapan atau perabotan dalam kategori Baik (Mutathahirin et al., 2020).

Nilai t hitung variabel fasilitas adalah 3,614 dan nilai ($sig = 0,000 < 0,05$). Dengan $df = 98 - 2 = 96$ diperoleh t_{tabel} sebesar 1.661, dari hasil di atas dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,614 > 1.661$. Maka fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai. Berdasarkan hasil penelitian skor rata-rata variabel kepuasan pasien Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai yang terdiri dari 15 pertanyaan, dimana nilai rata-rata 4,29 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 85,85%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai dalam kategori Sangat Baik. Indikator dominan pada variabel kepuasan pasien Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai adalah minat berkunjung kembali, dimana nilai rata-rata 4,37 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 87,39%. Hal ini menunjukkan bahwa indikator minat berkunjung kembali dalam kategori Sangat Baik (Engkizar et al., 2021).

Berdasarkan uji F diketahui bahwa nilai F hitung 20,596 dan F tabel dilihat dengan menggunakan rumus $(df=n-k-1)$ $df= 98 - 2 - 1 = 95$ maka nilai F tabel adalah 2,310, maka dapat dilihat F hitung > F tabel, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p<0,05$). Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan dan fasilitas puskesmas berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas puskesmas terhadap kepuasan pasien Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai, maka dapat disimpulkan sebagai berikut. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai, ($\text{sig} = 0,033 < 0,05$). Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai, ($\text{sig} = 0,000 < 0,05$). Kualitas pelayanan dan fasilitas puskesmas berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien Puskesmas Muara Siberut-Selatan Kabupaten/Kepulauan Mentawai.

REFERENSI

- Abdul Gofur 2019 Fakultas Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen Stiarni, *Jakarta*Email-Korespondensi*.
- Abdul Rahman 2022 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pda Rumah Sakit Ibu Dan Anak An Nisa Kota Jambi
- Adel, S., & Anoraga, B. (2023). Afghan Youth's Expectation for Educational, Economic and Political Development during the Reign of Taliban. *International Journal of Islamic Studies Higher Education*, 2(1), 16–27.
- Arifin, Z., & Rizaldy, M. (2023). Pengaruh Etos Kerja dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan PT.Surya Segara Safety Marine. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5.
- Arifin, Z., Lubis, T., Ath-Thukhi, A. M., Alsokari, T., Ainin, M., & Taufan, M. (2024). Analyzing the Problems of Arabic Language Learning in Higher Education. *International Journal of Islamic Studies Higher Education*, 3(3).
- Arkunto 2016 Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik. *Pt Rineka Cipta. Isbn 978-979-518-998-5 Jakarta*
- Augusty, Ferdinand. 2016. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen. Semarang: *Universitas Diponegoro*
- Baidar, B., Mutathahirin, M., & Fitriani, F. (2023). Implementation of Card Sort Learning Media in Islamic Education Class in MIN. *Khalaqa: Journal of Education and Learning*, 1(2), 1-10.
- Buchari Alma, 2018, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan Kesembelian, Alfabeth, Bandung.
- Engkizar, E., Jaafar, A., Sarianto, D., Ayad, N., Rahman, A., Febriani, A., ... & Rahman, I. (2024). Analysis of Quran Education Problems in Majority Muslim Countries. *International Journal of Islamic Studies Higher Education*, 3(1), 65-80.
- Engkizar, Engkizar, K. Munawir, Soni Kaputra, Zainul Arifin, Syafrimen Syafril, Fuady Anwar, and Mutathahirin Mutathahirin. "Building of Family-based Islamic Character for Children in Tablighi Jamaat Community." *Ta'dib* 24, no. 2 (2021): 299-310.
- Engkus 2019 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi
- Gozali .I. 2016 *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Imb Spss 23*. Alfabeta
- Hafizi, M. Z. A. A. A., Satrianis, S., Ikhsan, M., Putra, P. E., Violanita, U., &

- Syafrizal, S. (2022). The Level of Knowledge and Practice of Students Regarding Worship in Senior High Schools. *International Journal of Multidisciplinary Research of Higher Education (IJMURHICA)*, 5(4), 120–126. <https://doi.org/10.24036/ijmurhica.v5i4.148>
- Imam Yordan 2012 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Upt Puskesmas Tanjung Sengkuang
- Imran 2021 Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas
- Ivon Santa Yesinda Dan Retno Murnisari 2018 Pengaruh Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Kademangan Kabuoateb Bilitar
- Managemen Studies And Entrepreneurship Journal Vol 2023
- Mangulung,A 2016, Metodologi Penelitian. *Ekasakti Press. Universitas Ekasakti*
- Menurut Iendy Meitiana Indrasari (2019) *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan Jl. Semolowaru No 84 Surabaya Jawa Timur*
- Menurut Iendy Zelvien (2019) *Kepuasan Pelanggan Dan Pencapaian Brand Trust Pasuruan Jawa Barat*
- Menurut Meitiana Indrasari 2019 *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan Jl. Semolowaru No 84 Surabaya Jawa Timur*
- Menurut Tjiptono (2016:146) Lira Netriadi. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Tarusan Pesisir Selatan
- Miftakul 2019 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Klinik Terhadap Kepuasan Pasien
- Mohammad 2018 Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Di Klinik Husda Mulia Lumajang
- Mutathahirin, M., Hudamahya, A., & Hamdi, H. (2020). Community Assessment of Salafi Studies in the City of Padang. *International Journal of Multidisciplinary Research of Higher Education (IJMURHICA)*, 3(2), 47-55.
- Nadhirah, A. N., Kurniawati, T., & Nor, Z. B. M. (2023). Analysis of the Influence of Investment in Education and Health on Economic Growth in Malaysia. *International Journal of Multidisciplinary Research of Higher Education (IJMURHICA)*, 6(2), 65–77.
- Nursalam. (2017). Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktis L Keperawatan Profesional (Edisi 3). *Salemba Medika. Jakarta*
- Rusmiati, Rasyidin, Hasmin 2019 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo
- Steffi 2022 Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado
- Sugiono 2016, *Sugiono, Metode Penelitian. Sugion*
- Sugiono 2018 *Metode, Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif, Dan R&D. Alfabeta, Isnb 979-8433-64-0. Bandung*
- Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dewasa Di Rsud Sultan Suriansyah Banjar Masin.

Copyright holder:

© Sep, D. Haryati, R. Sunreni.

First publication right:

Jurnal Riset Manajemen

This article is licensed under:

CC-BY-SA