

Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta

Wilis Fahlefi¹⁾, Suliantoro²⁾, Niken Ayu Cahyani³⁾

^{1), 2), 3)}Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta

Email: wilisfahlefi@amayogyakarta.ac.id; suliantoro@amayogyakarta.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Rumah Sakit Nur Hidayah, Bantul, D.I Yogyakarta pada bulan Februari 2023 berjumlah 107 orang, sedangkan sampelnya menggunakan sampel random berjumlah 84 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Teknik pengumpulan dengan menggunakan SPSS.17. Analisis data menggunakan regresi berganda. Berdasarkan hasil penelitian dinyatakan bahwa pelayanan dan fasilitas berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul D.I. Yogyakarta.

Kata Kunci : Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2016). Kepuasan pelanggan akhir-akhir ini menjadi suatu hal yang dianggap sangat penting dalam semua sektor bisnis, baik barang maupun jasa. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa memuaskan kebutuhan pelanggan berarti perusahaan harus memberikan pelayanan yang berkualitas (*service quality*) kepada pelanggan. Dalam hal ini adalah rumah sakit. Sebagai institusi jasa yang besar, rumah sakit tidak hanya dituntut untuk memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat dengan baik, akan tetapi juga harus mampu bersaing untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Oleh karena itu diperlukan suatu konsep berwawasan pelanggan di mana rumah sakit memusatkan perhatian penuh terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen. Sebagai penyedia jasa yang memberikan berbagai macam pelayanan bagi konsumen, kepuasan konsumen merupakan tujuan utama yang harus dipenuhi oleh perusahaan.

Maksud dibentuknya *customer service* di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta adalah untuk memberikan pelayanan informasi kepada konsumen yang datang ke rumah sakit, tentang segala hal yang berkaitan dengan pelayanan rumah sakit. Adanya bagian *customer service*, sedikit banyak memberikan bantuan kepada konsumen serta memperlancar proses kegiatan konsumen di rumah sakit. Adapun yang menjadi tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan fasilitas secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta.

Tinjauan Pustaka Rumah Sakit

Berdasarkan Permenkes Nomor 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa yang dimaksud rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna

yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Menurut (Maxwell, 2017) dari WHO *Hospital Advisor Group* (1994) kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit memiliki 6 dimensi, yaitu *equity*, *appropriateness*, *accessibility*, *acceptability*, *efficiency*, dan *effectiveness* dengan penekanan pada tiga dimensi terakhir.

Pelayanan Kesehatan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi (Indrasari, 2019). pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Kesehatan merupakan hal yang paling penting bagi kehidupan manusia. Dengan adanya kesehatan, manusia dapat menjalankan segala aktivitas dengan produktif (Kasmir, 2017). Kualitas Pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan peroduk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan (Indrasari, 2019).

Pelayanan kesehatan menurut Depkes RI (2009), setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat. Oleh karena itu pelayanan kesehatan bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit dan pelayanan kesehatan ini sasaran utama untuk kelompok masyarakat. Dengan pelayanan, instansi yang kita dirikan akan dengan mudah mendapatkan poin yang dapat meningkatkan mutu instansi kita melalui beberapa kelompok yang menilai akan peningkatan instansi.

Indikator Pelayanan Kesehatan

Kualitas Pelayanan memiliki lima dimensi yang dikembangkan oleh Zeithalm dan Parasuraman, sering disingkat dengan dimensi RATER, yaitu (Herlambang, 2019) :

1. Keandalan (*Reliability*), Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Penilaian kualitas pelayanan dilihat dari kemampuan rumah sakit yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu mengurus pendaftaran, waktu memulai pengobatan pemeriksaan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien.
2. Jaminan (*Assurance*), Kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, ketrampilan dan memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
3. Bukti Fisik (*Tangible*), Wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, gedung dan ruangan *front office* yang nyaman, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang dan ruang pemeriksaan, kelengkapan pemeriksaan komunikasi, dan penampilan.
4. Empati (*Empathy*), Perhatian secara individual yang diberikan rumah sakit terhadap pasien dan keluarganya seperti kemudahan, untuk menghubungi kemampuan untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi dari petugas, kemudahan dalam mencapai lokasi, kemudahan dalam membayar, dan mengurus administrasi.
5. Ketanggapan (*Responsiveness*), *Respon* atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan

karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien.

Fasilitas Kesehatan

Fasilitas Kesehatan adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan masyarakat (Peraturan Pemerintah No. 47 Pasal 1 Ayat 1, 2016). Pada dasarnya pasien yang sedang dalam menjalani perawatan ataupun pemulihan akan merasa nyaman apabila tersedia fasilitas yang cukup. Dengan fasilitas kesehatan yang ada, pasien akan merasa terpenuhi dan merasa diperlakukan layaknya manusia. Fasilitas kesehatan dapat memudahkan segala sesuatu yang diperlukan pasien tanpa harus merepotkan tenaga kesehatan secara berkala. Dengan fasilitas yang memadai, akan muncul inovasi dan bagaimana cara pasien tersebut tidak merasa bosan dengan apa yang sedang di jalani. Oleh karena itu, fasilitas merupakan elemen paling penting dalam suatu perusahaan maupun kesehatan instansi yang berkaitan dengan kesehatan.

Kepuasan Pasien

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang pasien dijelaskan bahwa pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit. Kepuasan pelanggan/konsumen adalah suatu hasil respon konsumen terhadap produk yang dia terima dibandingkan dengan harapannya. Sehingga kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila kinerja atau kenyataan yang diterima oleh pelanggan adalah sesuai dengan atau melebihi harapannya. Di bidang kesehatan kepuasan pelanggan berarti kepuasan pasien, sebagai pihak yang menerima atau memerlukan pelayanan kesehatan (Iman & Lena, 2017). Kepuasan pasien berawal dari adanya penilaian pasien terhadap mutu suatu perusahaan dan bersumber dari pengalaman pasien. Pengalaman pasien akan timbul beberapa komponen penting yang dapat menjadi masukan untuk perusahaan berpedoman pada konsep akreditasi rumah sakit, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan merupakan indikator penting kepuasan pasien. Mutu pelayanan menunjukkan tingkat kesempurnaan suatu pelayanan kesehatan yang akan berdampak pada kesediaan pasien untuk mau menggunakan kembali pelayanan kesehatan tersebut.

Kepuasan pelanggan atau pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2015). Faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik dari konsumen tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan seorang yang satu dengan yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan, dan lain- lain (Sangaji, 2013). Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil dari penilaian langsung oleh pasien terhadap penyelenggara kesehatan yang dapat mengevaluasi penyelenggara kesehatan tersebut untuk dapat meningkatkan segala sesuatu yang dirasa kurang, sehingga tingkat kepuasan pasien dapat meningkat.

Indikator Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien akan diukur dengan indikator (Pohan, 2015), berikut :

1. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun keadaan gawat darurat. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana

- sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.
2. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, Hal ini akan dinyatakan oleh sikap kompetensi dokter atau perawat dan atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien, terhadap bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.
 3. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan termasuk hubungan antar manusia, Kegiatan ini akan ditentukan dengan melakukan pengukuran sejauh mana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien, persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter / perawat dan profesi layanan kesehatan lain, tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter, tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis serta sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasihat dokter dan rencana pengobatan.
 4. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan, Kepuasan terhadap sistem layanan dapat ditentukan oleh sikap terhadap fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan, sistem perjanjian termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul, lingkungan dan sifat keuntungan serta layanan kesehatan yang ditawarkan.

Hipotesis

H1: Diduga Pelayanan berpengaruh dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul DIY.

H2: Diduga Fasilitas berpengaruh dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien di Rumah Nur Hidayah Bantul DIY.

H3: Diduga pelayanan dan fasilitas berpengaruh dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien Rumah Nur Hidayah Bantul DIY.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2015) data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kuantitatif yang diangkakan (*scoring*). Tehnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Skala pengukurannya menggunakan skala likert. Alat analisis yang digunakan untuk penelitian ini adalah SPSS.17. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah semua pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul D.I.Y selama bulan februari 2023 yang berjumlah 107 orang. Sampelnya berjumlah 84 orang yang diambil secara random. Teknik yang digunakan dalam menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini yaitu teknik *sloving*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Karakteristik Responden

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Percentase
1	Laki-Laki	29	34,5
2	Perempuan	55	65,5
	Total	84	100,0

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Dari tabel 1. dan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 84 responden berdasarkan jenis kelamin, maka dapat dijelaskan bahwa 34,5 % atau 29 responden berjenis kelamin laki-laki dan 65,5 % atau 55 responden berjenis kelamin perempuan. Dalam hal ini berarti responden dengan jenis kelamin perempuan lebih dominan dibanding responden dengan jenis kelamin laki-laki.

Tabel 2. Responden Berdasarkan Umur

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Percentase
1	< 20 tahun	17	20,2
2	21 - 30 tahun	33	39,3
3	31 - 40 tahun	14	16,7
4	41 - 50 tahun	17	20,2
5	> 50 tahun	3	3,6
	Total	84	100,0

Sumber : Dadata Primer Diolah, 2023

Dari tabel 2 hasil penelitian yang dilakukan terhadap 84 responden berdasarkan umur, maka dapat dijelaskan bahwa 20,2 % atau 17 responden berumur < 20 tahun, 39,3 % atau 33 responden berumur 21-30 tahun, 16,7 % atau 14 responden berumur 31-40 tahun, 20,2 % atau 17 responden berumur 41-50 tahun, dan 3,6 % atau 3 responden berumur > 50 tahun. Dalam hal ini berarti responden yang berumur 21-30 tahun lebih dominan dibanding dengan tingkatan umur yang lainnya.

Uji Kualitas Instrumen

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X1)

Variabel	Pearson Correlation	R tabel	Sig	N	Ket.
P1	0,849	0,3610	0,000	30	Valid
P2	0,891	0,3610	0,000	30	Valid
P3	0,949	0,3610	0,000	30	Valid
P4	0,927	0,3610	0,000	30	Valid
P5	0,922	0,3610	0,000	30	Valid
P6	0,914	0,3610	0,000	30	Valid
P7	0,920	0,3610	0,000	30	Valid
P8	0,914	0,3610	0,000	30	Valid
P9	0,910	0,3610	0,000	30	Valid
P10	0,930	0,3610	0,000	30	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Dari output di atas dapat dilihat pada *pearson correlation*, data tersebut adalah nilai korelasi yang didapat. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan r tabel, dengan uji 2 sisi dimana r tabel didapatkan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$df = n-2$$

$$df = n-2 = 30-2 = 28$$

Data yang dihasilkan r tabel ke 28 adalah 0,3610. Dari hasil uji validitas di atas dapat dilihat bahwa pernyataan-pernyataan pada setiap variabel nilainya lebih dari 0,3610 dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2)

Variabel	Pearson Correlation	R tabel	Sig	N	Ket.
P1	0,927	0,3610	0,000	30	Valid
P2	0,975	0,3610	0,000	30	Valid
P3	0,965	0,3610	0,000	30	Valid
P4	0,928	0,3610	0,000	30	Valid
P5	0,955	0,3610	0,000	30	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Dari *output* di atas dapat dilihat pada *pearson correlation*, data tersebut adalah nilai korelasi yang didapat. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan r tabel, dengan uji 2 sisi dimana r tabel didapatkan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$df = n-2$$

$$df = n-2 = 30-2 = 28$$

Data yang dihasilkan r tabel ke 28 adalah 0,3610. Dari hasil uji validitas di atas dapat dilihat bahwa pernyataan-pernyataan pada setiap variabel nilainya lebih dari 0,3610 dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut valid.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Variabel	Pearson Correlation	R tabel	Sig	N	Ket.
Y1	0,781	0,3610	0,000	30	Valid
Y2	0,733	0,3610	0,000	30	Valid
Y3	0,747	0,3610	0,000	30	Valid
Y4	0,820	0,3610	0,000	30	Valid
Y5	0,804	0,3610	0,000	30	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Data yang dihasilkan r tabel ke 28 adalah 0,3610. Dari hasil uji validitas di atas dapat dilihat bahwa pernyataan-pernyataan pada setiap variabel nilainya lebih dari 0,3610 dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

X	Cronbach' Alpha	Alpha Standart	N of items	Ket
X1	0,978	0,60	10	Reliabel
X2	0,973	0,60	5	Reliabel
Y	0,973	0,60	5	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Hasil uji reliabilitas data menunjukkan bahwa data yang dihasilkan reliabel karena nilai *cronbach's > alpha standart* (0,60). Jadi data dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari hasil perhitungan reliabilitas variabel pelayanan (X1) diketahui besarnya nilai *cronbach's alpha* sebesar $0,978 > 0.60$, maka pada variabel pelayanan (X1) dinyatakan reliabel.
2. Dari hasil perhitungan reliabilitas variabel fasilitas (X2) dapat diketahui besarnya nilai *cronbach's alpha* sebesar $0,973 > 0.60$, maka pada variabel fasilitas (X2) dinyatakan reliabel.
3. Dari hasil perhitungan reliabilitas dapat diketahui besarnya nilai *cronbach's alpha* sebesar $0,973 > 0.60$, maka pada variabel kepuasan pasien (Y) dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		standardizedResidual
N		84
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,77959512
Most Extreme Differences	Absolute	,084
	Positive	,083
	Negative	-,084
Kolmogorov-Smirnov Z		,770
Asymp. Sig. (2-tailed)		,593
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji *one-simple kolmogorov-smirnov test*, pada variabel pelayanan (X1), fasilitas (X2), kepuasan pasien (Y), dengan hasil signifikansi $0,593 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficient ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,238	1,725		,718	,475
	PELAYANAN	,185	,065	,326	2,846	,006
	FASILITAS	,545	,122	,513	4,477	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji regresi berganda pada tabel 8, maka dihasilkan sebuah persamaan seperti berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = Variabel Kepuasan Pasien

a = Nilai Konstanta

X1 = Pelayanan

X2 = Fasilitas

b1 = Nilai Pelayanan X1

b2 = Nilai Fasilitas X2

Dengan Persamaan :

$$Y = 1,238 + 0,185 X_1 + 0,545 X_2$$

Uji Hipotesis

Uji T (Parsial)

Uji T bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara signifikan variabel terhadap variabel terikat secara parsial, dengan cara membandingkan antara t hitung dengan t tabel. Apabila t hitung < t tabel, maka H0 diterima atau sebaliknya.

$$df = n - k - 1$$

n= Banyaknya data/kuesioner

k= Jumlah variabel (bebas dan terikat)maka akan didapat $df = 84 - 3 - 1 = 80$

t tabel yang didapatkan sebesar 1,990.

Berdasarkan tabel 8 di dapat dinyatakan bahwa:

Untuk variabel pelayanan (X1), t hitung 2,846 > t tabel 1,990, maka dapat dinyatakan hipotesis 1 yang menyatakan bahwa diduga pelayanan (X1) secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dapat diterima.

Untuk variabel fasilitas kesehatan (X2), t hitung 4,477 > t tabel 1,990, maka dapat disimpulkan hipotesis 2 yang menyatakan bahwa diduga fasilitas kesehatan (X2) secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dapat diterima.

Standardized Coefficient, yang dipertegas dengan t hitung sehingga terdapat pengaruh secara individu variabel pelayanan (X1) adalah sebesar 2,846 dan fasilitas kesehatan (X2) adalah sebesar 4,477, dengan begitu koefisien *Standardized Coefficient* terbesar adalah variabel fasilitas kesehatan (X2) dengan nilai t hitung 4,477, sehingga fasilitas kesehatan (X2) adalah variabel paling dominan.

Uji F (Simultan)

Uji F (simultan) digunakan untuk melihat apakah terdapat pengaruh keseluruhan variabel bebas terhadap variabel terikat.

Cara melihat tabel F dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$df_1 = k - 1$$

$$df_2 = n - k$$

dimana:

k = Banyaknya variabel (bebas dan terikat)

l = Pembilang

n = Banyaknya sampel maka dapat diselesaikan dengan cara :

$$df_1 = k - 1$$

$$= 3 - 1 = 2$$

$$df2 = n - k$$

$$= 84 - 3 = 81$$

Hasil dari F tabel sebesar 2,33

Tabel 9. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	470,095	2	235,047	72,430	,000 ^b
	Residual	262,858	81	3,245		
	Total	732,952	83			
a. Dependent Variable: kepuasan pasien						
b. predictors: (constant), fasilitas , pelayanan						

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 9 diperoleh bahwa F hitung > F tabel sebesar 72,430 > 2,33 dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05 yang berarti dapat diterima. Hal ini berarti variabel pelayanan (X1) dan fasilitas kesehatan (X2) memiliki pengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan pasien (Y) Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dapat diterima.

Uji Variabel Dominan

Untuk mengetahui variabel yang dominan dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan koefisien beta kolom *standardized coefficient*, yang dipertegas dengan t hitung bahwa nilai beta kolom *standardized coefficient* pelayanan (X1) adalah sebesar 0,326 dan fasilitas kesehatan (X2) adalah sebesar 0,513 sehingga dapat diketahui secara individu mendapatkan nilai beta kolom *standardized coefficient* terbesar pada fasilitas kesehatan (X2). Kemudian fasilitas kesehatan (X2) juga menghasilkan nilai terbesar t hitung yaitu 4,477. Hasil untuk pernyataan fasilitas kesehatan (X2) adalah variabel paling dominan dibandingkan variabel pelayanan (X1) dalam mempengaruhi kepuasan pasien (Y) Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul D.I Yogyakarta dapat diterima.

Uji Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent sangat terbatas sedangkan bila R = 1 berarti antara variabel independent dengan variabel dependent mempunyai hubungan kuat.

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,801 ^a	,641	,633	1,801
a. Predictors: (Constant), Fasilitas , Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien				

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 10 diketahui variabel pelayanan (X1) dan variabel fasilitas kesehatan (X2) memiliki kemampuan memberikan kontribusi terhadap variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 64,1 %. Sedangkan variabel-variabel lain diluar penelitian ini memiliki kemampuan

memberikan kontribusi terhadap variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 35,9 %. Sedangkan hasil uji korelasi (R) diperoleh nilai sebesar 0,801. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara pelayanan dan fasilitas kesehatan dalam mempengaruhi pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dapat diterima.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian variabel Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan Agra dkk. (2023) yang menjelaskan dalam studinya pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Selain itu, hasil penelitian ini didukung oleh studi yang dilakukan oleh Arnika (2023) yang mengatakan bahwa semakin baik layanan diberikan akan berdampak pada kepuasan pasien. Jika pasien mendapatkan kepuasan, maka akan mendorong kembali pasien untuk untuk kembali lagi dikemudian hari jika mereka membutuhkan layanan kesehatan. Tidak hanya pada layanan kesehatan, setiap orang akan lebih cenderung kembali pada pemberi layanan yang dapat memberikan kepuasan pada mereka (Ahmudin & Ranto, 2023). Untuk variabel fasilitas, diperoleh hasil bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga didukung oleh studi yang dilakukan Ramdhani & Fadili (2024) yang menjelaskan bahwa fasilitas kesehatan memberikan efek yang positif terhadap pembentukan kepuasan pasien.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil untuk pernyataan bahwa pelayanan (X1) secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul D.I Yogyakarta.
2. Hasil untuk pernyataan bahwa fasilitas kesehatan (X2) secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul D.I Yogyakarta
3. Hasil untuk pernyataan bahwa pelayanan (X1) dan fasilitas kesehatan (X2) secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul D.I Yogyakarta.

Saran

Beberapa saran yang dapat diajukan terkait kesimpulan dari hasil pembahasan, yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan data yang diperoleh tentang pengaruh pelayanan dan fasilitas kesehatan melalui kuesioner, bahwa fasilitas kesehatan memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul D.I Yogyakarta, pihak rumah sakit agar lebih memperhatikan tempat-tempat yang sering dipakai oleh pihak pasien maupun keluarga pasien seperti kamar mandi dan mushala agar tetap bersih dan nyaman sewaktu digunakan.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel yang diduga memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan pasien serta menambahkan populasi beserta sampel penelitian agar mendapatkan hasil yang memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agra N. E, M.S Hidayat, & Rosyidah. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Loyalitas Pasien : Literature Review: Effect of Service Quality and Patient Satisfaction of BPJS on Patient Loyalty : Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(6), 1025-1032. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i6.3256>
- Ahmudin, A., & Ranto, D. W. P. (2023). Pengaruh Harga, Word of Mouth dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel di Yogyakarta. *Jurnal E-Bis*, 7(1), 158-168. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v7i1.1112>
- Arnika Putri, N. P. A. (2023). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 3(10), 1992-2001. <https://doi.org/10.32795/vol4wamrtno1th24>
- Depkes. (2009). *Pelayanan Kesehatan*.
- Evanjelina, F. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Eva Lutfiana. (2022) *Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Darurat Covid (Fkdc) Terhadap Kepuasan Pasien Covid-19 Di Asrama Haji Sleman D.I. Yogyakarta : Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* . Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____ (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardani, S. M. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta:Pustaka Ilmu.
- Herlambang. (2019). *Dasar-Dasar Pelayanan Kesehatan* . Yogyakarta: GosyenPublishing.
- Imam, A. L. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Maulana, A. (2013). *Sistem Pelayanan Kesehatan, Tujuan Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Kementerian Agama, 2020, Profill Asrama Haji Sleman DIY. Tersedia :https://youtu.be/Eo - W-UQ_XY
- Muninjaya. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Pohan, I. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ramdhani, B., & Fadili, D. (2024). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Marhamah. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(2), 236-241. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10477387>
- Republik Indonesia. 2017. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.11 Tahun 2017 tentang Pasien. Jakarta. Depkes Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Kesehatan. Jakarta. Depkes RepublikIndonesia.
- RI, D. (2009). *Standar Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Riani, S. (2020). *Pengaruh Efektivitas Pelayanan Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di . Yogyakarta: AMA Yogyakarta*.
- Subiyantoro, A. (2019). *Modul Praktikum SPSS AMA Yogyakarta*. Yogyakarta:Salemba Medika.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitia Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:ALFABETA.

- _____ (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- _____ (2018). *Metode Penelitian Evaluasi*. Bandung: ALFABETA.
- _____ (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- _____ (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sujarweni. (2020). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Unaradjan, D. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta.