

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DAN
FASILITAS RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI RSUD. DR. H. SOEMARNO
SOSROATMODJO TANJUNG SELOR KABUPATEN
BULUNGAN**

Wahyu Fadli Affandi, Thalita Rifda Khaerani

**eJournal Administrasi Publik
Volume 11, Nomor 2, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Masyarakat Di RSUD. Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

Pengarang : Wahyu Fadli Affandi

NIM : 1902016040

Program : S1 Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program S1 Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 14 April 2023

Pembimbing,



Thalita Rifda Khaerani, M.Si.

NIP 19890922 202203 2 012

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL S1 ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Prodi S1 Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP. 19830414 200501 2 003
Volume	: 11	
Nomor	: 2	
Tahun	: 2023	
Halaman	: 270-282	

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DAN FASILITAS RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI RSUD. DR. H. SOEMARNO SOSROATMODJO TANJUNG SELOR KABUPATEN BULUNGAN

Wahyu Fadli Affandi¹, Thalita Rifda Khaerani²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan dan fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan masyarakat di RSUD. Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yaitu masyarakat kabupaten bulungan yang telah selesai berobat di RSUD. Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda yang diolah dengan program IBM SPSS Statistics 26 for windows. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil pengolahan data atau hasil uji hipotesis parsial (uji t) pada penelitian ini, didapatkan hasil bahwa secara parsial kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $4,095 > 1,985$, dan juga didapatkan hasil bahwa secara parsial fasilitas rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $8,458 > 1,985$. Berdasarkan hasil pengolahan data atau hasil uji hipotesis simultan (uji f) pada penelitian ini, didapatkan hasil bahwa secara simultan kualitas pelayanan kesehatan dan fasilitas rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung sebesar $125,198 > 3,09$. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dan fasilitas rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di RSUD. Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Kesehatan; Fasilitas Rumah Sakit; Kepuasan Masyarakat*

¹ Mahasiswa Program Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: wahyu123314@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

Pendahuluan

Kepuasan pasien adalah ukuran penting yang harus diperhitungkan dalam bidang kesehatan. Kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit, berdasarkan harapan mereka terhadap layanan kesehatan yang mereka terima, Parendreng dan Tasnim, dalam Zainaro dan Nurhidayat, (2020). Oleh karena itu, kualitas pelayanan rumah sakit secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien. Namun demikian, pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien sehingga tingkat kepuasan pasien belum memenuhi standar yang diharapkan.

Kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan seseorang. Hal ini sejalan dengan pandangan Kotler bahwa terdapat hubungan yang kuat antara layanan dan kepuasan diri serta keuntungan instansi itu sendiri, dengan kualitas yang lebih tinggi mengarah pada kepuasan yang lebih tinggi. Dengan memahami keinginan dan kebutuhan seseorang, memberikan kemudahan dalam pelayanan, berkomunikasi secara efektif dengan konsumen, memperhatikan keluhan konsumen dan memahami kebutuhan konsumen maka kepuasan konsumen akan meningkat, Kotler dalam Marhadika, (2016). Kepuasan konsumen akan tercapai jika perusahaan menawarkan fasilitas untuk menambah nilai pada layanan. Fasilitas ini dirancang agar pengunjung dapat menggunakan dan menikmati saat menggunakan jasa atau layanan sehingga membuat pengunjung merasa nyaman..

Fasilitas mengacu pada sumber daya yang ada baik di lingkungan maupun organisasi itu sendiri, dengan tujuan memastikan penyediaan layanan terbaik yang menjamin kepuasan pelanggan. Kualitas fasilitas layanan berkaitan erat dengan pembentukan persepsi pelanggan. Kesan yang muncul dari interaksi antara pelanggan dan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap standar pelayanan yang dirasakan oleh konsumen. Kotler dan Keller mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa peralatan fisik dan ditawarkan oleh penyedia layanan untuk meningkatkan kenyamanan konsumen, (Kotler, 2016).

Sebagai instansi yang terlibat dalam penyediaan layanan medis, rumah sakit harus memberikan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat, terutama kepada pasiennya. Sistem pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis dan non medis kepada pasien dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan rumah sakit. Pasien mempertimbangkan sejumlah faktor, termasuk pengaturan rumah sakit dan kualitas staf medis.

Kita sering mendengar banyak kritik dan keluhan tentang pelayanan kesehatan yang kurang lancar, serta adanya pasien dan keluarganya yang tidak senang dengan kinerja tenaga medis yang bertindak tidak jujur dalam memberikan pelayanan di rumah sakit, terutama dari kalangan bawah. Kurangnya keramahan petugas medis dalam memberikan pelayanan karena jumlah pasien yang tinggi, tenaga medis yang terlalu banyak bekerja atau kewalahan sehingga lambat dalam melayani pasien, kurangnya ruang rawat inap di rumah sakit, dan

ketidak disiplin petugas medis yang melayani pasien dimana petugas medis yang selalu datang terlambat sehingga pasien harus menunggu lama. Hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan yang baik, yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan lainnya.

Keluhan masyarakat sangat penting sebagai acuan peningkatan pelayanan rumah sakit, dan mendapatkan pelayanan medis yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Mengingat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor merupakan satu-satunya rumah sakit umum yang terletak di Tanjung Selor Kabupaten Bulungan, sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan dan fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan masyarakat di RSUD. Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

Berdasarkan latar permasalahan yang diungkapkan diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD. DR. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan”. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yang berdasarkan latar belakang permasalahan diatas yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di RSUD. DR. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan?
2. Apakah fasilitas rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di RSUD. DR. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan?
3. Apakah kualitas pelayanan kesehatan dan fasilitas rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di RSUD. DR. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan?

Kerangka Dasar Teori

Kepuasan Masyarakat

Kotler mendefinisikan kepuasan adalah suatu keadaan bahagia atau tidak puas yang timbul dari penilaian seseorang terhadap kinerja atau hasil suatu pelayanan dengan harapannya. Karena beberapa karakteristik seperti usia, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, jenis kelamin, status sosial, tingkat ekonomi, budaya, sikap psikologis, dan kepribadian, kepuasan sering berubah dari satu pelanggan ke pelanggan lainnya, (Dewi, 2021).

Definisi kepuasan menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry adalah tanggapan atau respon konsumen yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan mereka sendiri. Kepuasan merupakan penilaian produk atau jasa yang memunyai ciri atau keistimewaan tersendiri, atau tingkat kesenangan konsumen disediakan oleh produk itu sendiri yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen tersebut. Menurut Nursalam kepuasan adalah perasaan bahagia seseorang yang muncul dari membandingkan antara harapan mereka dengan tingkat kebahagiaan mereka terhadap aktivitas-aktivitas mereka dan suatu

produk yang mereka inginkan. Pengertian kepuasan selanjutnya diungkapkan oleh Sunu, kepuasan adalah sejauh mana tingkat pernyataan perasaan yang dirasakan seseorang dan kegunaan produk yang dirasakan dibandingkan dengan ekspektasi atau harapan produk itu sendiri (Frinaldi dkk, 2022).

Kualitas Pelayanan Kesehatan

Wyckof menjelaskan kualitas pelayanan sebagai jumlah kesempurnaan yang diantisipasi dan dikendalikan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Siroj dkk, 2021). Tjiptono mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai serangkaian tindakan yang diambil oleh perusahaan untuk memenuhi permintaan pelanggan. Pengertian pelayanan dalam konteks ini adalah pelayanan atau jasa yang ditawarkan oleh penyedia jasa berupa hubungan, kompetensi, keramahan, kecepatan, sikap, dan sifat pelayanan dengan fokus pada kepuasan pelanggan. Dengan membandingkan persepsi konsumen atas jasa yang benar-benar mereka terima atau peroleh dengan persepsi mereka tentang harapan atau keinginan layanan perusahaan yang sebenarnya terhadap kualitas layanan perusahaan, seseorang dapat memahami kualitas layanan (*quality of service*). Sejauh mana tingkat pelayanan memenuhi harapan pelanggan dikenal sebagai kualitas pelayanan (Tjiptono, 2014).

Undang-Undang No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, kesehatan diartikan sebagai keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara social dan ekonomis, Azwar dalam Imran dkk, (2017). Levey Loomba mendefinisikan pelayanan kesehatan sebagai upaya organisasi baik sendiri maupun bersama-sama untuk mempertahankan dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta merevitalisasi individu, kelompok dan masyarakat, Azwar dalam Ferayanti & Nasaruddin, (2014).

Fasilitas Rumah Sakit

Yazid mendefinisikan fasilitas sebagai salah satu komponen bukti nyata pelayanan. Dikatakan bahwa semua aspek fasilitas fisik organisasi atau the servicescape (meliputi lingkungan layanan fisik buatan manusia) termasuk dalam definisi bukti fisik layanan (Syahsudarmi, 2018). Kotler dan Keller mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa peralatan fisik dan ditawarkan oleh penyedia layanan untuk meningkatkan kenyamanan konsumen, (Kotler, 2016).

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah sarana atau tempat yang diperuntukkan untuk memajukan, mencegah, meningkatkan, memulihkan, dan menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat, daerah, atau masyarakat. Hal tersebut tertuang pada Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan.

Hipotesis

Hipotesis berikut merupakan bagian dari penelitian ini dan didasarkan pada latar belakang, rumusan masalah, dan teori yang telah dikemukakan:

1. Hipotesis Minor (Pengaruh Secara Parsial)

Ho1 : Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di RSUD. Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

Ha1 : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di RSUD. Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

Ho2 : Tidak terdapat pengaruh antara fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan masyarakat di RSUD. Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

Ha2 : Terdapat pengaruh antara fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan masyarakat di RSUD. Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

2. Hipotesis Mayor (Pengaruh Secara Simultan)

Ho3 : Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan dan fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan masyarakat di RSUD. Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

Ha3 : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan dan fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan masyarakat di RSUD. Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

Definisi Konseptual

Sesuai dengan hal tersebut diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa definisi konseptual dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan layanan kesehatan yang diinginkan dan pengelolaan tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat/pasien.
2. Fasilitas adalah segala sesuatu yang memudahkan masyarakat dalam bertransaksi di bidang jasa. Fasilitas rumah sakit merupakan alat atau tempat yang disediakan oleh pemerintah sebagai sarana penunjang untuk menyelenggarakan kegiatan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat, yang mana fasilitas ini merupakan salah satu yang terpenting dan harus diperhatikan karena fasilitas ini sifatnya berwujud sehingga dapat dirasakan langsung oleh masyarakat atau pihak penerima layanan.
3. Kepuasan masyarakat adalah hasil evaluasi dari layanan dan pengalaman menggunakan fasilitas atau layanan tertentu. Sebaliknya, jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas, dan jika kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Jika hasil yang dirasakan jauh dari harapan, masyarakat akan kecewa, tidak puas, bahkan sangat tidak puas.

Definisi Operasional

Secara tidak langsung definisi operasional akan mengacu pada metode pengumpulan data yang tepat atau cara mengukur suatu variabel. Adapun variabel dalam penelitian initerdiri dari 3 variabel yaitu:

1. Dalam penelitian ini peneliti akan mengukur variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan (X1) menggunakan beberapa indikator sebagai berikut:
 - a. *Tangibel* (Bukti Langsung);
 - b. *Reliability* (Kehandalan);
 - c. *Responsiviness* (Daya Tanggapan);
 - d. *Assurance* (Jaminan);
 - e. *Empathy* (Empati).
2. Dalam penelitian ini peneliti akan mengukur variabel Fasilitas Rumah Sakit (X2) menggunakan beberapa indicator sebagai berikut:
 - a. Kelengkapan, kebersihan dan kerapihan;
 - b. Kondisi dan fungsi;
 - c. Kemudahan penggunaan.
3. Dalam penelitian ini peneliti akan mengukur variabel Kepuasan Masyarakat (Y) menggunakan beberapa indikator yaitu:
 - a. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan;
 - b. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan;
 - c. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antarmanusia;
 - d. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada pasien Rawat Jalan di RSUD. DR. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, uji hipotesis parsial (uji t), uji hipotesis simultan (uji f) dan uji koefesien determinasi (R^2).

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah selesai berobat di RSUD. Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan yang pernah di rawat jalan pada tahun 2021 hingga 14 November 2022 yang berjumlah 72.236 orang, dari banyaknya populasi tersebut penulis menghitung jumlah sampel yang akan digunakan dengan menggunakan rumus Slovin. Setelah dilakukannya perhitungan menggunakan rumus slovin tersebut didapatkan hasil 99,86 dan disesuaikan oleh peneliti menjadi 100 responden. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan fasilitas rumah sakit terhadap

kepuasan masyarakat tersebut menggunakan metode survey, dimana kuesioner merupakan instrumen utama yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dilapanganadapun. Skala ukur yang digunakan dalam kuesioner tersebut adalah Skala Likert, dimana penulis menyajikan pernyataan dan jawaban dari setiap item pernyataan tersebut bergradasi mulai dari positif sampai dengan negatif.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis Regresi Linier Berganda

Uji regresi linear berganda dilakukan untuk melihat arah dan seberapa besar pengaruh dari variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat) menggunakan *software* program SPSS versi 26. Hasil uji dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.707	2.446		1.107	0.271
Kualitas Pelayanan Kesehatan (X1)	0.248	0.060	0.299	4.095	0.000
Fasilitas Rumah Sakit (X2)	0.808	0.096	0.617	8.458	0.000

Sumber: Data Output SPSS Diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 1. dapat dilihat hasil regresi dengan nilai a (*constant*) sebesar 2,707, nilai β_1 sebesar 0,248 dan nilai β_2 sebesar 0,808, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,707 + 0,248X_1 + 0,808X_2 + e$$

Persamaan regresi diatas telah memperlihatkan seberapa kuat hubungan antara kedua variabel independen (Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Fasilitas Rumah Sakit) terhadap variabel dependen (Kepuasan Masyarakat), berdasarkan persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa:

1. Koefisien konstanta menunjukkan hasil sebesar 2,707 yang berarti jika variabel kualitas pelayanan kesehatan (X1) dan fasilitas rumah sakit (X2) nilainya dianggap 0 maka kepuasan masyarakat memiliki tingkat kepuasan sebesar 2,707.
2. Nilai koefisien kualitas pelayanan kesehatan (β_1) adalah 0,248 dengan nilai positif, artinya jika variable kualitas pelayanan kesehatan mengalami peningkatan dengan setiap peningkatan sebesar 1 kali sementara fasilitas rumah sakit (X2) diasumsikan tetap atau konstan (0) maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,248.
3. Nilai koefisien fasilitas rumah sakit (β_2) adalah 0,808 dengan nilai positif, artinya jika variable fasilitas rumah sakit mengalami peningkatan dengan

setiap peningkatan sebesar 1 kali sementara kualitas pelayanan kesehatan (X1) diasumsikan tetap atau konstan (0) maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,808.

Uji Hipotesis

1. Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen secara parsial atau individual terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan membandingkan hasil perhitungan antara nilai t hitung dengan nilai t tabel dan menggunakan tingkat resiko atau signifikan level sebesar 5%. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis yang menyatakan suatu variabel independen secara parsial memengaruhi variabel dependen dapat diterima, dan sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis ditolak. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.707	2.446		1.107	0.271
Kualitas Pelayanan Kesehatan (X1)	0.248	0.060	0.299	4.095	0.000
Fasilitas Rumah Sakit (X2)	0.808	0.096	0.617	8.458	0.000

Sumber: Data Output SPSS Diolah Peneliti, 2023

Dengan melihat t tabel yang dimana rumusnya sebagai berikut:

$$T_{tabel} = t(\alpha; n-k-1)$$

$$T_{tabel} = t(0,05/2; 100-2-1)$$

$$T_{tabel} = t(0,025; 97) \Leftrightarrow T_{table} = 1,985$$

Setelah didapatkannya hasil dari rumus tersebut, kemudian dicari hasilnya pada tabel distribusi nilai t tabel dan diperoleh nilai t tabel sebesar 1,985. Berdasarkan tabel 2. hasil uji hipotesis parsial (uji t) menunjukkan bahwa:

Kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $4,095 > 1,985$. Hal ini sejalan dengan hipotesis yang menyatakan bahwa diduga kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di RSUD. Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis Ha1 yang berbunyi “Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di RSUD. Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan” diterima.

Dengan diterimanya hipotesis tersebut artinya semakin rumah sakit tersebut meningkatkan kualitas pelayanannya maka akan mampu mempengaruhi dan meningkatkan kepuasan masyarakat yang berobat di rumah sakit tersebut. Variabel kualitas pelayanan kesehatan dalam penelitian ini dijelaskan dengan lima indikator yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Jika dilihat dari kelima indikator tersebut berdasarkan dari indeks rata-rata jawaban responden secara keseluruhan dengan angka indeks yang dipersepsikan 73,20 yang berarti sedang atau baik, artinya rumah sakit sudah memberikan pelayanan dengan cukup baik.

Fasilitas rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $8,458 > 1,985$. Hal ini sejalan dengan hipotesis yang menyatakan bahwa diduga fasilitas rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di RSUD. Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis Ha2 yang berbunyi “Terdapat pengaruh antara fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan masyarakat di RSUD. Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan” diterima.

Dengan diterimanya hipotesis tersebut artinya semakin rumah sakit tersebut menyediakan fasilitas yang lengkap dan berfungsi dengan baik tanpa ada kerusakan maka akan mampu mempengaruhi dan meningkatkan kepuasan masyarakat yang berobat di rumah sakit tersebut. Variabel fasilitas rumah sakit dalam penelitian ini dijelaskan dengan tiga indikator yaitu kelengkapan, kebersihan dan kerapihan; kondisi dan fungsi dan kemudahan penggunaan. Jika dilihat dari ketiga indikator tersebut berdasarkan dari indeks rata-rata jawaban responden secara keseluruhan dengan angka indeks yang dipersepsikan 76,44 yang berarti tinggi atau sangat baik, artinya rumah sakit sudah menyediakan fasilitas dengan sangat baik.

2. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh keseluruhan variabel independen secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen. Uji F dilakukan dengan membandingkan hasil perhitungan antara nilai F hitung dengan nilai F tabel dan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 (5%). Jika tingkat signifikansi F hitung $> F$ tabel maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	3826.068	2	1913.034	125.198	.000 ^b
Residual	1482.163	97	15.280		
Total	5308.231	99			

Sumber: Data Output SPSS Diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan output spss pada tabel 3. diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 125,198 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Setelah mengetahui besarnya F hitung, maka akan dibandingkan dengan F tabel. Sementara pada *level of significant* (0,05) nilai F tabel= F (k ; n-k)

F tabel = F (2 ; 100-2)

F tabel = F (2 ; 98)

F tabel = 3,09

Setelah didapatkannya hasil dari rumus tersebut, kemudian dicari hasilnya pada tabel distribusi nilai t tabel dan diperoleh nilai t tabel sebesar 3,09. Berdasarkan pada output spss diatas, didapatkan hasil bahwa secara simultan kualitas pelayanan kesehatan dan fasilitas rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung sebesar $125,198 > 3,09$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan (X1) dan Fasilitas Rumah Sakit (X2) secara simultan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa Ha3 yang berbunyi “Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan dan fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan masyarakat di RSUD. Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan” diterima.

Variabel kualitas pelayanan kesehatan dalam penelitian ini dijelaskan dengan lima indikator yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Jika dilihat dari kelima indikator tersebut berdasarkan dari indeks rata-rata jawaban responden secara keseluruhan dengan angka indeks yang dipersepsikan 73,20 yang berarti sedang atau baik. Variabel fasilitas rumah sakit dalam penelitian ini dijelaskan dengan tiga indikator yaitu kelengkapan, kebersihan dan kerapihan; kondisi dan fungsi dan kemudahan penggunaan. Jika dilihat dari ketiga indikator tersebut berdasarkan dari indeks rata-rata jawaban responden secara keseluruhan dengan angka indeks yang dipersepsikan 76,44 yang berarti tinggi atau sangat baik. Variabel kepuasan masyarakat dalam penelitian ini dijelaskan dengan empat indikator yaitu kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antarmanusia dan kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan. Jika dilihat dari keempat indikator tersebut berdasarkan dari indeks rata-rata jawaban responden secara keseluruhan dengan angka indeks yang dipersepsikan 75,03 yang berarti tinggi atau sangat baik. Artinya semakin rumah sakit tersebut meningkatkan kualitas pelayanannya dan menyediakan fasilitas yang lengkap dan berfungsi dengan baik tanpa ada kerusakan maka akan mampu mempengaruhi dan meningkatkan kepuasan masyarakat yang berobat di rumah sakit tersebut.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui presentasi pengaruh yang terjadi dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.849 ^a	0.721	0.715	3.908968

Sumber: Data Output SPSS Diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 4. hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa nilai R^2 adalah 0,721 yang berarti besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan kesehatan dan fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 0,721 atau 72,1% dan sisanya sebesar 27,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penutup

Kesimpulan

Kesimpulan atas masalah penelitian ini didasarkan pada temuan permasalahan yang teridentifikasi dan tersusun dalam rumusan masalah penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan masyarakat di RSUD. Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Dalam menganalisa pengaruh antar variabel tersebut, penelitian ini menggunakan *Software* IBM SPSS versi 26. Berdasarkan penjelasan pada hasil analisis penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD. Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Penelitian ini menunjukkan jika kualitas pelayanan kesehatan semakin ditingkatkan maka akan semakin meningkat pula kepuasan masyarakat yang berobat di rumah sakit tersebut.

Fasilitas Rumah Sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD. Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Penelitian ini menunjukkan jika rumah sakit tersebut menyediakan fasilitas yang lengkap dan berfungsi dengan baik tanpa ada kerusakan maka akan mampu mempengaruhi dan meningkatkan kepuasan masyarakat yang berobat di rumah sakit tersebut

Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dan fasilitas rumah sakit berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat dengan besar pengaruh 0,721 atau 72,1% dan sisanya sebesar 27,9% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Penelitian ini menunjukkan jika kualitas pelayanan kesehatan semakin ditingkatkan dan rumah sakit tersebut menyediakan

fasilitas yang lengkap dan berfungsi dengan baik tanpa ada kerusakan maka akan mampu mempengaruhi dan meningkatkan kepuasan masyarakat yang berobat di rumah sakit tersebut.

Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian pada penelitian ini, peneliti mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat, diantaranya sebagai berikut:

1. Petugas masih belum cepat dalam menangani keluhan pasien. Diharapkan petugas di rumah sakit tersebut agar cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pasien agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat yang berobat di rumah sakit tersebut. Tidak hanya pada indikator itu saja tetapi secara keseluruhan variabel kualitas pelayanan kesehatan juga memiliki angka indeks jawaban yang paling rendah diantara ketiga variabel dalam penelitian ini, jadi diharapkan apabila kualitas pelayanan kesehatan tersebut lebih ditingkatkan dan terus berkomitmen maka akan dapat meningkatkan kepuasan dari masyarakat yang selama ini berobat di rumah sakit tersebut. Serta perlunya rumah sakit tersebut untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan guna mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan organisasi itu sendiri.
2. Beberapa fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit tersebut masih ada dalam kondisi yang tidak baik atau dalam kondisi rusak bahkan tidak layak pakai. Diharapkan rumah sakit tersebut agar segera menggantikan fasilitas-fasilitas yang dalam kondisi rusak tersebut agar digantikan dengan fasilitas-fasilitas baru, hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan masyarakat yang berobat di rumah sakit tersebut.
3. Masih kurang tersedianya perangkat komputer untuk akses system layanan secara cepat. Diharapkan rumah sakit tersebut agar menyediakan beberapa perangkat komputer agar masyarakat dapat mengakses sistem layanan secara cepat. Berdasarkan nilai indeks rata-rata jawaban responden kepuasan masyarakat ini telah dikategorikan tinggi, maka dari itu diharapkan rumah sakit tersebut dapat mempertahankan dan bila perlu ditingkatkan lagi untuk kepuasan masyarakat di rumah sakit tersebut.

Daftar Pustaka

- Dewi, M. A. (2021). *Analisis Kepuasan Nasabah Griya Faedah Di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri*. Undergraduate (S1) Skripsi, IAIN Ponorogo..
- Ferayanti, & Nasaruddin. (2014). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa*. *Jurnal Ad'ministrare*, 1(1), 28–38.
- Frinaldi, A. dkk. (2022). *Pengaruh Kualitas Kerja Dan Motivasi Kerja Pegawai*

- Pemerintah Daerah Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Aceh Singkil*. Jurnal El-Riyasah, 13(2), 30–49.
- Imran, A. dkk. (2017). *Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Pusat Kesehatan Angkatan Darat (Puskesad) Polkes Kabupaten Takalar*. Jurnal Kesehatan Manarang, 3(2), 102–106. <https://doi.org/10.33490/jkm.v3i2.45>
- Kotler, P. & K. (2016). *Marketing Management. 15th edition*. United States: Pearson Education.
- Marhadika, A. S. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya*. JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 2(01), 107–124. <https://doi.org/10.30996/jpap.v2i01.702>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan
- Siroj, S. dkk. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Sindanglaya Cipanas*. El-Ecosy: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.35194/eeki.v1i1.1134>
- Syahsudarmi, S. (2018). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru*. Journal Development, 6(1), 47–60. <https://doi.org/10.53978/jd.v6i1.67>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa–Prinsip. Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zainaro, M. A., dkk. (2020). *Pengaruh kinerja petugas kesehatan pada tingkat kepuasan pasien*. Holistik Jurnal Kesehatan, 14(2), 187–194. <https://doi.org/10.33024/hjk.v14i2.2442>