



## The Effect Of Service Quality And Facilities On Outpatient Patient Satisfaction At Merapi 1 Public Health Center, Lahat Regency

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Merapi 1 Kabupaten Lahat

Lini Fisti <sup>1)</sup>; Tri Rusilawati <sup>2)</sup>; Amaludin <sup>3)</sup>

<sup>1,2,3)</sup>Study Program of Management, Faculty of Economic and Business, Universitas Serelo Lahat

Email: <sup>1)</sup> [linafisti7@gmail.com](mailto:linafisti7@gmail.com); <sup>2)</sup> [trirusilawati5@gmail.com](mailto:trirusilawati5@gmail.com); <sup>3)</sup> [alqiano2013@gmail.com](mailto:alqiano2013@gmail.com)

#### ARTICLE HISTORY

Received [22 Oktober 2025]

Revised [12 Januari 2026]

Accepted [17 Januari 2026]

#### KEYWORDS

Quality of Service, Facilities and Patient Satisfaction.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Merapi 1 Kabupaten Lahat. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 97 responden. Metode penarikan sampel yang digunakan peneliti adalah Insidental sampling. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda yang diolah menggunakan aplikasi SPSS dan menghasilkan persamaan regresi  $Y = -9,615 + 0,633 X_1 + 0,141 X_2 +$  Hasil dalam penelitian ini adalah: terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Merapi 1 Kabupaten Lahat, terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Merapi 1 Kabupaten Lahat. Pada uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Merapi 1 Kabupaten Lahat.

#### ABSTRACT

This study aims to find out how the influence of service quality and facilities affects partially and simultaneously on outpatient satisfaction at the Merapi 1 Health Center, Lahat Regency. The sample in this study was 97 respondents. The sample extraction method used by the researcher is incidental sampling. This type of research is a quantitative research using multiple linear regression analysis techniques which is processed using the SPSS application and produces regression equations.  $Y = -9.615 + 0.633 X_1 + 0.141 X_2 +$  The results in this study are: there is a significant influence between service quality on outpatient satisfaction at Merapi 1 Health Center Lahat Regency, there is a significant influence between facilities on outpatient satisfaction at Merapi 1 Health Center Lahat Regency. The F test showed that the quality of services and facilities had a simultaneous effect on outpatient satisfaction at the Merapi 1 Health Center, Lahat Regency.

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan keinginan dan kemauan semua orang. Dengan memperhatikan tubuh yang sehat, tentu semua pekerjaan dan aktifitas dapat terlaksana dengan baik, tanpa terhalang oleh berbagai macam penyakit. tetapi terkadang masyarakat banyak yang tidak memperhatikan kesehatan tubuh nya, hal ini di sebabkan salah satu nya karena kesibukan akan pekerjaan dan masalah ekonomi. Kesibukan akan pekerjaan membuat orang malas dalam memperhatikan kesehatannya, hal ini juga di pengaruhi oleh kurangnya biaya masyarakat dalam memenuhi kebutuhan kesehatannya sehingga membuat masyarakat acuh tak acuh dalam memperhatikan kesehatannya, akibat dari itu banyak masyarakat yang mengalami kelemahan tubuh dan penurunan imunitas tubuh akibat tidak pernah memperhatikan kesehatannya. Puskesmas merupakan suatu tempat yang perlu di perhatikan, yaitu sebab secanggih apapun teknologi yang dipergunakan oleh suatu perusahaan terutama puskesmas, pegawai dalam puskesmaslah yang akan menjalankannya.

Hal ini dikarenakan sangat memerlukan perhatian sendiri dikarenakan semakin banyak usaha dibidang kesehatan, maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Dengan memahami apa yang diinginkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan maka akan didapati nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut. uskesmas Merapi 1 Kabupaten Lahat selalu berusaha fokus terhadap kepuasan pelanggan dan tanggap terhadap setiap pasien yang datang dan dalam memberikan pelayanan kesehatan memakai tenaga yang terampil dan profesional agar kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dari pasien. Kualitas layanan yang baik pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan. Hasil survei wawancara pada Puskesmas Merapi 1 Kabupaten Lahat dimana pasien ada keluhan kepada petugas yang kurang baik dalam melayani pasien sehingga terjadinya hubungan yang kurang harmonis antara pasien dengan petugas kesehatan, serta petugas kurang peduli terhadap penyelesaian masalah pasien yang berkunjung ke puskesmas sehingga banyak pasien yang kecewa terhadap pelayanan yang diberikan petugas sehingga menyebabkan pasien

kurang puas atas pelayanan yang diberikan. Tingkat kesembuhan dari para pasien agak lambat dikarenakan fasilitas puskesmas yang kurang memadai sehingga tidak sesuai dengan yang diharapkan, Dokter juga tidak ada pada saat pasien mau berobat dikarenakan kesibukan dokter yang dinas di tempat yang lain, kurangnya minat merekomendasikan kepada pasien yang lain karena pelayanan tidak maksimal terhadap pasien yang berobat pada Puskesmas tersebut dan kurangnya kepercayaan pasien terhadap Puskesmas tersebut, sehingga pasien minta di rujuk ke rumah sakit.

## LANDASAN TEORI

### Kepuasan Pasien

Dalam mengambil keputusan, konsumen yaitu pasien, tidak akan berhenti hanya sampai pada proses penerimaan pelayanan. Pasien akan mengevaluasi pelayanan yang diterimanya tersebut. Hasil dari proses evaluasi itu akan menghasilkan perasaan puas atau tidak puas. Asumsi teoritis di atas selaras pendapat yang dapat disimpulkan bahwa kepuasan seseorang (pekerja, pasien atau pelanggan) berarti terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan yang diperoleh dari pengalaman melakukan sesuatu, pekerjaan, atau memperoleh perlakuan tertentu dan memperoleh sesuatu sesuai kebutuhan yang diinginkan.

(Kotler, 2018) kepuasan pasien adalah keadaan saat keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dapat dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Indikator kepuasan pasien yang dapat menjadi prioritas relatif sangat banyak, diantaranya adalah :

1. Kesesuaian penerapan  
Merupakan gabungan dari kemampuan suatu jasa dan tenaga kesehatan yang di andalkan, sehingga suatu jasa yang dihasilkan dapat sesuai dengan apa yang diharapkan pasien.
2. Kemudahan dalam memperoleh  
Jasa yang ditawarkan mudah diperoleh oleh calon pasien.
3. Kesiapan untuk merekomendasikan  
Dalam kasus jasa yang penanganan relatif lama kesiapan pasien untuk merekomendasikan jasa terhadap teman atau keluarganya menjadi ukuran yang sangat penting untuk dianalisis dan ditindak lanjuti.

### Kualitas Pelayanan

Menurut (Chandra, 2019 ) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sebagai alat ukur seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pasien.. Menurut Parasuraman dalam (Lipiyoadi, 2019) terdapat lima indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti langsung (*tangible*)  
yaitu kemampuan suatu Puskesmas dalam menunjukkan eksistensinya dalam pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana Puskesmas yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*reliability*)  
yaitu kemampuan Puskesmas untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Ketanggapan (*responsiveness*)  
yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*)  
yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai Puskesmas untuk menumbuhkan rasa percaya pasien kepada Puskesmas.
5. Empati (*emphaty*)  
yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memenuhi keinginan pasien.

### Fasilitas

Fasilitas merupakan suatu faktor yang sangat penting dan sangat menunjang dalam suatu Puskesmas menyediakan jasa kepada pasien. Adapun definisi fasilitas adalah segala hal yang dapat memudahkan perkara. Fasilitas merupakan suatu bentuk pembelian manfaat dari Puskesmas kepada pasien yang diberikan atas dasar pembayaran sejumlah uang (Harsono, 2020) Dengan kata lain, pada Puskesmas fasilitas yang disediakan berupa alat-alat yang dapat menunjang dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasien. Indikator fasilitas menurut (Faisal, 2019) adalah:



1. Bangunan mempunyai berbagai fungsi yang kompleks dan mempunyai variabel tempat dan sifat yang cukup luas, maka perlu di ambil yang sifatnya umum dan relatif berlaku diberbagai tempat, seperti: pelayanan medis, seperti kamar operasi, kamar bersalin poliklinik, akomodasi rawat inap, ruang tunggu, pendukung seperti selasar, parker, gas.
2. Peralatan juga sangat bervariasi, maka akan di ambil secara global yang relatif penting untuk diperhitungkan yaitu: peralatan medis, peralatan non medis, peralatan elektronik , komputer dan mebele
3. Daya atau energi sangat terkait dengan listrik, gas LPG untuk dapur, terkait pula dengan genset sebagai sumber listrik cadangan.
4. Komunikasi Di era global komunikasi merupakan sarana yang penting dan sering kali menentukan maju mundur jasa kesehatan, kalau tidak citra buruk, dimata masyarakat
5. Keamanan tidak hanya sekedar adanya satpam, seringkali penipuan merupakan kondisi yang sangat meresahkan apalagi diduga memalsukan identitas petugas.

## METODE PENELITIAN

### Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena data penelitian yang diperoleh menggunakan angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik. Pada pendekatan kuantitatif yang digunakan untuk penelitian adalah populasi atau sampel tertentu, teknik pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisa data bersifat kuantitatif atau statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesa yang telah ditetapkan.

Dari penjelasan diatas maka penelitian diskriptif dengan pendekatan kuantitatif atau bisa disebut diskriptif kuantitatif karena pada penelitian ini peneliti menganalisa dan mengklasifikasikan dengan menggunakan angket dan mengungkapkan suatu fenomena dengan menggunakan dasar perhitungan. Menurut (Sugiyono, 2019) penelitian diskriptif adalah penelitian yang dimaksud memperoleh data yang berbentuk angka atau data kuantitatif yang diangkakan. Penelitian ini mengukur tentang kepuasan penggunaan jasa yang ditinjau dari fasilitas dan kualitas pelayanan Pada Puskesmas Merapi.1 Kabupaten Lahat. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pasien yang datang berobat jalan Pada Puskesmas Merapi 1 Kabupaten Lahat sebanyak 3.385 orang pasien. Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa jumlah pasien yang datang dalam kurun waktu tahun 2024-2025 sebanyak 3385 orang. Menurut (Arikunto, 2022) bahwa, apabila subjek kurang dari 100, lebih baik di ambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, tetapi jika jumlah subjeknya besar, dapat di ambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih Jumlah sampel untuk penelitian ini adalah :

$$n = \frac{N}{1 + N(moe)^2}$$

$$n = \frac{3385}{1 + 3385(10\%)^2}$$

$$n = \frac{3385}{34,85}$$

$n = 97,13$  dibulatkan menjadi 97 responden

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kebenaran/ketepatan dari suatu alat ukur yang berupa angket atau kuesioner yang dilakukan dengan mengkorelasikan skor jawaban setiap butir Pertanyaan dengan jumlah skor variabel. Secara statistik, angka korelasi yang diperoleh harus dibandingkan dengan angka kritik nilai r. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Alat untuk mengukur validitas adalah *korelasi product moment* dari *pearson* yang di proses dengan SPSS versi 25. Nilai r table di dapat dari  $df = n-2$  ( $97 - 2 = 95$ ) dengan  $\alpha = 0,05$  maka nialinya 0,199. dengan ketentuan:

Hasil r hitung > r tabel (0,199) = valid.

Hasil r hitung < r tabel (0,199) = tidak valid

Pengujian validitas dapat dilihat pada tabel per varibel berikut ini:

### Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Uji validitas variabel kualitas pelayanan adalah pengujian yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner pada variabel ini. Hasil uji validitas untuk item pertanyaan variabel kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

**Tabel 1 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
P1	0,759	0,199	Valid
P2	0,834	0,199	Valid
P3	0,755	0,199	Valid
P4	0,670	0,199	Valid
P5	0,628	0,199	Valid
P6	0,550	0,199	Valid
P7	0,576	0,199	Valid
P8	0,605	0,199	Valid
P9	0,720	0,199	Valid
P10	0,742	0,199	Valid

Sumber: Data diolah tahun 2025

Dari hasil uji validitas pada tabel 1 diatas menunjukkan bahwa nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,199), dimana semua butir pertanyaan 1 sampai 10 adalah valid. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid dengan alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini sesuai untuk mengukur variabel kualitas pelayanan.

### Variabel Kualitas Fasilitas ( $X_2$ )

Uji validitas variabel fasilitas adalah pengujian yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner pada variabel ini. Hasil uji validitas untuk item pertanyaan variabel fasilitas sebagai berikut:

**Tabel 2 Hasil Pengujian Validitas Variabel Fasilitas**

Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
P1	0,754	0,199	Valid
P2	0,822	0,199	Valid
P3	0,720	0,199	Valid
P4	0,758	0,199	Valid
P5	0,622	0,199	Valid
P6	0,567	0,199	Valid
P7	0,676	0,199	Valid
P8	0,688	0,199	Valid
P9	0,768	0,199	Valid
P10	0,763	0,199	Valid

Sumber: Data diolah tahun 2025

Dari hasil uji validitas pada table 2 diatas menunjukkan bahwa nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,199), dimana semua butir pertanyaan 1 sampai 10 adalah valid. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid dengan alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini sesuai untuk mengukur variabel fasilitas.

### Variabel Kepuasan Pasien ( $Y$ )

Uji validitas variabel kepuasan pasien adalah pengujian yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner pada variabel ini. Hasil uji validitas untuk item pertanyaan variabel kepuasan pasien:



**Tabel 3 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pasien**

Pertanyaan	Kuisioner	Kriterial	Keterangan
P1	0,735	0,199	Valid
P2	0,785	0,199	Valid
P3	0,648	0,199	Valid
P4	0,601	0,199	Valid
P5	0,368	0,199	Valid
P6	0,606	0,199	Valid
P7	0,522	0,199	Valid
P8	0,489	0,199	Valid
P9	0,778	0,199	Valid
P10	0,858	0,199	Valid

Sumber: Data diolah tahun 2025

Dari hasil uji validitas pada table 4.6 diatas menunjukkan bahwa nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,199), dimana semua butir pertanyaan 1 sampai 10 adalah valid. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid dengan alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini sesuai untuk mengukur variabel kepuasan pasien.

### Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu alat ukur disebut mempunyai reliabilitas tinggi atau dapat dipercaya, jika alat ukur itu mantap, dalam pengertian bahwa alat ukur tersebut stabil, dapat diandalkan dan dapat diramalkan. Dalam setiap penelitian, adanya kesalahan pengukuran ini cukup besar. Oleh karena itu, untuk mengetahui hasil pengukuran yang sebenarnya, kesalahan pengukuran itu sangat diperhitungkan.

**Tabel 4 Uji Reliability**

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,874	0,60	Reliabel
Fasilitas	0,894	0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,845	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah tahun 2025

Berdasarkan pada Tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,60 (Standar nilai *Alpha*) maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

### Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda adalah pengujian analisis yang digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila ada satu variabel independen sebagai prediktor dinaik turunkan nilainya. Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini dapat dilihat pada hasil SPSS dibawah ini:

**Tabel 5 Analisis Regresi Linier Berganda**

Coefficientsa						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.615	3.112		3.089	.003
	KualitasPelayanan	.633	.076	.664	8.337	.000
	Fasilitas	.141	.076	.147	1.850	.067

a. Dependent Variable: KepuasanPasien

Sumber: Data diolah tahun 2025

Dari tabel di atas, hasil perhitungan variabel bebas dapat disusun dalam suatu model berikut regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 9,615 + 0,633 X_1 + 0,141 X_2 + e$$

Hasil dari persamaan analisis tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai constant (Y) sebesar 9,615 artinya jika variabel kualitas pelayanan dan fasilitas bernilai 0 (nol), maka nilai variabel kepuasan pasien (Y) akan berada pada angka 9,615
- Koefisien regresi  $X_1$  (kualitas pelayanan) dari perhitungan nilai berganda didapat nilai *coefficients* sebesar 0,633, yang artinya jika variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka nilai variabel kepuasan pasien akan mengalami kenaikan sebesar 0,633. Dan karena koefisiennya bernilai positif maka terdapat hubungan yang positif antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pasien.
- Koefisien regresi  $X_2$  (fasilitas) dari perhitungan nilai berganda didapat nilai *coefficients* sebesar 0,141, yang artinya jika variabel fasilitas mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka nilai variabel kepuasan pasien akan mengalami kenaikan sebesar 0,141. Dan karena koefisiennya bernilai positif maka terdapat hubungan yang positif antara variabel fasilitas dengan variabel kepuasan pasien.

**Uji Parsial (Uji T)**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Uji statistik t (uji-t) pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Uji hipotesis ini dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan nilai alpha sebesar 5% (0,05). Jika nilai signifikansi < 0,05 maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Jika signifikansi > 0,05 maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak. Berikut ini ditampilkan hasil dari uji hipotesis secara parsial:

**Tabel 6 Uji Parsial (Uji T)**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.615	3.112		3.089	.003
	KualitasPelayanan	.633	.076	.664	8.337	.000
	Fasilitas	.141	.076	.147	1.850	.067

a. Dependent Variable: KepuasanPasien  
 Sumber: Data diolah tahun 2025

- Berdasarkan hasil analisis dengan membandingkan nilai t hitung dan t tabel maka dapat disimpulkan: variabel fasilitas dengan t hitung > dari t tabel atau 8,337 > 1,985 maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Merapi 1 Kabupaten Lahat. Sehingga hipotesis pada penelitian ini terbukti.
- Berdasarkan hasil analisis dengan membandingkan nilai t hitung dan t tabel maka dapat disimpulkan: variabel fasilitas dengan t hitung > dari t tabel atau 1,850 > 1,985 maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Merapi 1 Kabupaten Lahat. Sehingga hipotesis pada penelitian ini terbukti.

**Uji F (Uji Signifikansi Secara Simultan)**

Uji F ini dilakukan dengan membandingkan F-hitung dengan nilai F-tabel pada taraf nyata  $\alpha = 0,05$ . Uji F mempunyai pengaruh signifikan apabila F-hitung lebih besar dari F-tabel atau probabilitas kesalahan kurang dari 5%:

**Tabel 7 Uji F**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1197.355	2	598.677	61.016	.000 <sup>b</sup>
	Residual	922.315	94	9.812		
	Total	2119.670	96			

a. Dependent Variable: KepuasanPasien  
 b. Predictors: (Constant), Fasilitas, KualitasPelayanan



Tabel diatas dengan hasil penelitian secara simultan kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) yang mempengaruhi kepuasan pasien (Y) dengan cara menggunakan SPSS di peroleh nilai  $F_{hitung}$  61,016 >  $F_{tabel}$  3,09 dengan sig 0,000 < 0,05 dapat disimpulkan bahwa hasil uji F secara simultan berpengaruh signifikan positif sesuai dengan kriteria dapat disebutkan bahwa  $H_0$  ditolak atau variabel independen (X) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Y).

### Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk melihat kuat lemahnya hubungan antara variabel bebas (kualitas pelayanan dan fasilitas) dan variabel terikat (kepuasan pasien). Analisis koefisien korelasi berganda pada penelitian ini dapat dilihat pada hasil SPSS dibawah ini:

**Tabel 8 Analisis Koefisien Korelasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.752 <sup>a</sup>	.565	.556	3.13239

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, KualitasPelayanan

Sumber: Data diolah tahun 2025

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai r (koefisien korelasi) sebesar 0,752 menunjukkan bahwa keeratan hubungan langsung antara variabel variabel kualitas pelayanan dan fasilitas dengan variabel kepuasan pasien pada Puskesmas Merapi 1 Kabupaten Lahat adalah 75,2 %, hubungan ini secara statistik tergolong sangat kuat.

Koefisien determinasi ( $r^2$ ) dilakukan untuk melihat adanya hubungan yang sempurna atau tidak, yang ditunjukkan pada apakah perubahan variabel bebas (kualitas pelayanan dan fasilitas) akan diikuti oleh variabel terikat (kepuasan pasien) pada proporsi yang sama. Pengujian ini dengan melihat nilai r square ( $r^2$ ).

Besarnya nilai koefisien determinasi ( $r^2$ ) berdasarkan tabel 4.13 sebesar 0,565. Artinya kontribusi variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kontribusi sebesar 56,5%, sedangkan sisanya sebesar 43,5 % dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Merapi 1 Kabupaten Lahat
2. Fasilitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Merapi 1 Kabupaten Lahat
3. Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Merapi 1 Kabupaten Lahat

### Saran

1. Sesuai hasil analisis dapat diketahui bahwa faktor kualitas pelayanan merupakan faktor yang memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Merapi 1 Kabupaten Lahat dengan demikian fasilitas harus ditingkatkan lagi.
2. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan untuk menambah variabel lain untuk dijadikan indikator dalam penelitian lanjutan. Hal ini karena masih adanya variabel-variabel yang belum ditemukan penulis yang kiranya masih memiliki hubungan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pasien
3. Untuk meningkatkan kualitas layanan agar lebih mempertahankan tingkat
4. layanan yang memuaskan, pihak Puskesmas Merapi 1 Kabupaten Lahat sebaiknya tetap mempertahankan kondisi seperti pada dimensi empati, dimensi ini memiliki tingkat kepuasan pasien terbesar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2022). Determinan Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. 2223.
- Chandra. (2019 ). *Manajemen Pemasaran :Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol,Ed. 9, Jilid 1*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Faisal. (2019). *Pentingnya Fasilitas*. Jakarta: PT. Raja Grafindo persada.
- Gerson. (2019). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta.
- Harsono. (2020). *Manajemen Pemasaran Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Amara Books.
- Kotler, P. (2018). *Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II, terjemahan Hendra Teguh*. Jakarta: PT. Prenhalindo, Jakarta.
- Lipiyoadi. (2019). *Dimensi Kualitas Layanan* .
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Penerbit Alfa Beta.