

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Cilincing Tahun 2023

Novia Chilfi<sup>1</sup>, Herudini Subariyanti<sup>2</sup>

Universitas Bina Sarana Informatika

email: nchilfi@gmail.com

### Article History

Received: 01/10/2023

Revised: 08/01/2023

Accepted: 12/10/2023

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

**Abstract:** According to the Indonesian Ministry of Health Regulation Number 129 of 2008 regarding the minimum service standards for hospitals, the patient satisfaction with services should reach 100%. However, the actual situation in the field indicates a different reality. There are issues with service quality in Indonesia. Data shows fluctuations in the number of outpatient visits every month. In the past year, a total of 87,304 patients visited, with 75,642 being returning patients and 11,341 being new patients. The most significant drop in patient visits occurred from February to March. This study aims to examine and analyze the Influence of Service Quality and Facilities on Patient Satisfaction in the Outpatient Registration Department at RSUD Cilincing. In this research, the independent variables are service quality and facilities, while the dependent variable is patient satisfaction. The research methodology includes tests for normality, multicollinearity, heteroskedasticity, correlation coefficients, Multiple Regression Analysis, t-tests, and F-tests. The results of the study indicate that the variable "service quality" has a positive and significant effect on patient satisfaction in the outpatient registration department at RSUD Cilincing. Similarly, the variable "facilities" also has a positive and significant effect on patient satisfaction in the outpatient registration department at RSUD Cilincing. Additionally, when considered together, service quality and facilities jointly have a positive and significant effect on patient satisfaction in the outpatient registration department at RSUD Cilincing.

### PENDAHULUAN

Pada generasi ini, semakin banyak perusahaan didirikan di berbagai bidang, dan persaingan perusahaan untuk mencapai tujuan juga semakin ketat. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti rumah sakit, memberikan pelayanan terbaik dan menyediakan fasilitas yang mumpuni

menjadi hal yang harus diperhatikan. Manfaat layanan dan fasilitas sangat penting karena membantu perusahaan mencapai tujuannya dengan mencapai kepuasan pasien dan pelanggan.

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat, dan kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang terbaik juga merupakan kebutuhan masyarakat. Rumah sakit adalah salah satu cara berobat bagi masyarakat dari berbagai latar belakang ekonomi. Semakin pentingnya peran rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan. Perkembangan masyarakat yang semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan dan peningkatan pengetahuan masyarakat tentang pelayanan kesehatan dapat membuat masyarakat memiliki kesempatan untuk memilih rumah sakit yang ingin mereka kunjungi. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan di rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pasien sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan merupakan langkah penting untuk dapat bersaing bagi pelaku usaha di Indonesia pada bidang kesehatan. Fakta yang berbeda menunjukkan bahwa terdapat permasalahan dalam kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia. Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur bagi rumah sakit dalam mempengaruhi keputusan pasien untuk melanjutkan atau tidak menggunakan pelayanan rumah sakit tersebut. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan dirasakan baik oleh pasien, maka pasien cenderung melakukan kontrol kembali sehingga kepuasan pasien terhadap rumah sakit meningkat.

Faktor-faktor yang dipertimbangkan oleh pelanggan dalam memilih jasa yang akan digunakan bergantung pada kualitas jasa yang ditawarkan. Pelanggan akan menggunakan jasa perusahaan jika perusahaan dapat melayani pelanggan dengan sangat baik. Pelanggan akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya.

Mutu kesehatan yang baik dan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit secara tidak langsung mencerminkan mutu pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan rasa puas dan percaya pada pasien yang menggunakan pelayanan tersebut, sehingga tidak menutup kemungkinan kepuasan pasien dapat tercipta dari semua pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut (Bajamal et al., 2018).

RSUD Cilincing merupakan rumah sakit pemerintah di daerah Jakarta utara yang melayani dan menampung pelayanan rujukan untuk wilayah kecamatan Cilincing dan sekitarnya. Lokasi rumah sakit berada di Jalan Madya Kebantenan No 4, Semper Timur, Kecamatan Cilincing, Kota Administrasi Jakarta Utara, DKI Jakarta 14130. RSUD Cilincing adalah satu-satunya layanan kesehatan rujukan faskes tingkat lanjutan yang ada di daerah kecamatan Cilincing Jakarta utara. RSUD Cilincing tergolong dalam rumah sakit tipe C. RSUD Cilincing saat ini sedang mengembangkan pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan terus meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat.

RSUD Cilincing memiliki berbagai jenis fasilitas pelayanan yang cukup memadai, termasuk Layanan Rawat Inap, Rawat Jalan, Pelayanan Penunjang Medik, Instalasi Gawat Darurat, Ruang Bersalin, Laboratorium, Radiologi, Rekam Medik, dan Farmasi. RSUD Cilincing saat ini memberikan kemudahan kepada masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang penting dalam mencapai kepuasan, seperti untuk memenuhi kebutuhan,

memberikan kenyamanan, dan kepuasan kepada pasien. Jika fasilitas memenuhi persyaratan, maka pelanggan akan puas.

Menurut PERMENKES RI nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit untuk unit rawat jalan adalah salah satu indikator unit pelayanan dengan nilai kepuasan pasien terhadap layanan harus mencapai 100%. Rumah sakit wajib memberikan akses pelayanan dengan mutu yang terjamin karena akan berdampak pada nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut. Bagi rumah sakit, mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan sangatlah penting. Setiap pelaku bisnis perlu menyadari perubahan yang terjadi di masyarakat dan mampu menarik pelanggan. Cara untuk sukses dalam bisnis adalah dengan melakukan kegiatan pemasaran. Pemasaran yang baik menjadi salah satu faktor keberhasilan usaha. Pemasaran yang baik bukanlah suatu kebetulan, melainkan hasil dari perencanaan dan pelaksanaan yang matang. Dari segi kualitas pelayanan dan fasilitas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas serta kepuasan pasien di RSUD Cilincing. Hal ini penting untuk diperhatikan agar dapat bertahan dan meningkatkan pendapatan perusahaan.

Berikut adalah data kunjungan pasien RSUD Cilincing untuk tahun terakhir dari bulan April 2022 hingga Maret 2023:

**Tabel 1. Data kunjungan Rawat Jalan Pasien RSUD Cilincing April 2022-Maret 2023**

No	Bulan	Pasien Lama	Pasien Baru	Total Pasien
1	April	4805	809	5614
2	Mei	4710	773	5483
3	Juni	5502	985	6487
4	Juli	5643	985	6949
5	Agustus	6543	1382	7925
6	September	6402	1371	7773
7	Oktober	6399	1303	7702
8	November	6443	1303	7746
9	Desember	7409	717	8126
10	Januari	7431	659	8090
11	Februari	7766	612	8378
12	Maret	6589	442	7031
Jumlah Total		75642	11341	87304

Dari tabel di atas, terlihat bahwa setiap bulannya jumlah kunjungan tidak stabil, dengan adanya peningkatan dan penurunan jumlah kunjungan. Jumlah pasien yang berkunjung selama satu tahun terakhir mencapai 87.304 pasien. Hal ini dapat dilihat dari jumlah total kunjungan pasien lama sebanyak 75.642 dan pasien baru sebanyak 11.341. Terjadi penurunan jumlah pasien yang signifikan dari bulan Februari ke Maret sebesar 1.347 pasien. Kepuasan pasien dimulai dari loket pendaftaran, karena pendaftaran merupakan langkah pertama yang dialami pasien sebelum menerima pelayanan kesehatan. Loket pendaftaran adalah pelayanan front office yang sangat

penting, karena pendaftaran berinteraksi langsung dengan pasien dan keluarganya, sehingga memberikan kesan awal terhadap kualitas pelayanan (Afifah et al., 2021).

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yang berdasarkan pada angka-angka dan menerapkan analisis statistik. Metode ini digunakan untuk menginvestigasi populasi atau sampel tertentu dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis data statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2022). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien di RSUD Cilincing. Sampel merupakan sebagian dari populasi tersebut. Dalam penelitian ini, sampel dipilih berdasarkan kriteria berikut:

1. Responden adalah pasien rawat jalan di RSUD Cilincing.
2. Setiap responden hanya mengisi satu kali (satu kuesioner).
3. Tidak ada paksaan dalam pengisian kuesioner.

Jumlah sampel yang diperlukan bergantung pada tingkat kesalahan atau tingkat kepercayaan yang diinginkan oleh peneliti. Semakin besar ukuran sampel, semakin tinggi tingkat kepercayaan, dan sebaliknya. Dengan jumlah populasi (N) sebanyak 3700 dan tingkat kesalahan 5%, maka jumlah sampel yang akurat adalah sekitar 361 responden. Ini dihitung menggunakan rumus Slovin. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Wawancara (Interview)**

Metode ini digunakan untuk mendapatkan informasi langsung dari sumbernya. Wawancara bertujuan untuk mendapatkan informasi rinci tentang kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pasien.

### **2. Kuesioner (Angket)**

Kuesioner berisi daftar pertanyaan atau komentar yang diberikan kepada responden untuk dijawab sesuai permintaan peneliti. Penyebaran kuesioner bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lengkap tentang kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan.

### **3. Dokumentasi**

Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan data langsung dari tempat penelitian, termasuk literatur yang relevan, peraturan, laporan kasus, foto, dokumen, dan data penelitian yang relevan.

Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada responden. Tujuan dari metode ini adalah untuk mengevaluasi bagaimana kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Cilincing. Pertanyaan dalam kuesioner dirancang sesuai dengan hipotesis dan tujuan penelitian. Metode skala Likert digunakan untuk mengevaluasi jawaban responden.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis mendistribusikan kuesioner kepada pasien rawat jalan RSUD Cilincing mulai tanggal 26 April hingga 10 Mei 2023. Sebanyak 361 kuesioner diberikan langsung kepada pasien rawat jalan RSUD Cilincing, dan penulis memberikan bantuan kepada responden jika diperlukan

atau jika ada pertanyaan yang belum jelas. Selanjutnya, data dari 361 responden diolah menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25 secara keseluruhan. Dalam bab ini, karakteristik responden akan digunakan untuk menggambarkan profil responden yang menjadi subjek penelitian, dan analisis data akan dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif.

### Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden rawat jalan RSUD Cilincing adalah perempuan. Data menunjukkan bahwa dari total 361 responden, 211 di antaranya adalah perempuan (58,4%), sedangkan 150 responden adalah laki-laki (41,6%). Dari perbedaan persentase ini, dapat disimpulkan bahwa pasien RSUD Cilincing didominasi oleh perempuan. Selanjutnya dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden rawat jalan RSUD Cilincing berusia antara 15 hingga 30 tahun, dengan persentase sebesar 55,4%. Usia 31 hingga 45 tahun mencakup 29,9% dari total responden, usia 46 hingga 60 tahun sebanyak 11,63%, dan usia di atas 60 tahun hanya sebanyak 3,07%. Dari perbedaan persentase ini, dapat disimpulkan bahwa pasien RSUD Cilincing didominasi oleh yang berusia 15-30 tahun.

Selain itu, responden penelitian mayoritas bekerja sebagai karyawan swasta, dengan persentase sebanyak 31,85%. Pekerjaan sebagai ibu rumah tangga mencakup 26,9% dari total responden, pelajar sebanyak 9,69%, wiraswasta 21,6%, dan yang bekerja dalam berbagai bidang lainnya sebanyak 9,96%. Dari perbedaan persentase ini, dapat disimpulkan bahwa pasien RSUD Cilincing didominasi oleh karyawan swasta.

Kesimpulan karakteristik umum dari responden adalah mayoritas perempuan dengan usia 15-30 tahun dan bekerja sebagai karyawan swasta.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

**Tabel 1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

Nomor Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
X1.1	0,521	0,113	Valid
X1.2	0,540	0,113	Valid
X1.3	0,615	0,113	Valid
X1.4	0,601	0,113	Valid
X1.5	0,684	0,113	Valid
X1.6	0,654	0,113	Valid
X1.7	0,597	0,113	Valid
X1.8	0,704	0,113	Valid
X1.9	0,705	0,113	Valid
X1.10	0,604	0,113	Valid
X1.11	0,689	0,113	Valid
X1.12	0,698	0,113	Valid
X1.13	0,514	0,113	Valid
X1.14	0,531	0,113	Valid
X1.15	0,717	0,113	Valid

X1.16	0,416	0,113	Valid
X1.17	0,576	0,113	Valid
X1.18	0,480	0,113	Valid
X1.19	0,529	0,113	Valid
X1.20	0,595	0,113	Valid
X1.21	0,640	0,113	Valid

**Tabel 2. Uji Validitas Fasilitas**

Nomor Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
X2.1	0,671	0,113	Valid
X2.2	0,735	0,113	Valid
X2.3	0,884	0,113	Valid
X2.4	0,743	0,113	Valid
X2.5	0,836	0,113	Valid

**Tabel 3. Uji Validitas Kepuasan Pasien**

Nomor Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Y1	0,600	0,113	Valid
Y2	0,676	0,113	Valid
Y3	0,720	0,113	Valid
Y4	0,824	0,113	Valid
Y5	0,744	0,113	Valid
Y6	0,707	0,113	Valid
Y7	0,800	0,113	Valid
Y8	0,764	0,113	Valid

Dari tabel hasil uji validitas untuk semua variabel lebih besar jika dibandingkan dengan nilai rtabel. Dengan demikian indikator atau kuesioner yang digunakan oleh masing-masing variabel dinyatakan valid untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

**Tabel 4. Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas pelayanan	0,911	Reliabel
Fasilitas	0,833	Reliabel
Kepuasan pasien	0,874	Reliabel

Dari tabel di atas, terlihat bahwa nilai Cronbach's alpha untuk semua variabel yang diuji sudah melebihi 0,60. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian

ini, yaitu pelatihan dan kinerja, berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja dan telah lulus dalam uji reliabilitas, sehingga dapat dianggap sebagai faktor-faktor yang reliabel.

## Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

**Tabel 5. Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		361
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.63448858
Most Extreme Differences	Absolute	.043
	Positive	.036
	Negative	-.043
Test Statistic		.043
Asymp. Sig. (2-tailed)		.099 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Rekapitulasi hasil SPSS ver 25, 2023

Pada hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa hasil output asymp.sig.(2-tailed) sebesar 0,099 atau sama dengan (9%) menunjukkan bahwa angka diatas 0.05 adalah data tersebut terdistribusi secara normal. Dengan demikian asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi

### 2. Uji Multikolinieritas

**Tabel 6. Uji Multikolinieritas**

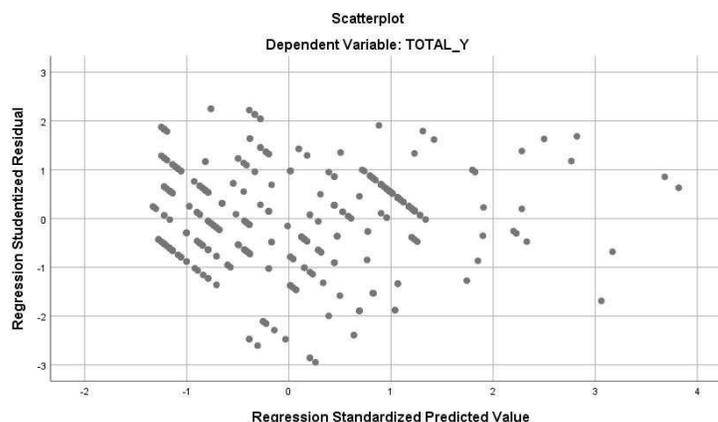
Model	B	Coefficients <sup>a</sup>		Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients	Std. Error	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.795	.920		
	kualitas pelayanan	.078	.016	.580	1.723
	fasilitas	1.123	.053	.580	1.723

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber: Rekapitulasi hasil SPSS ver 25, 2023

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas di atas, nilai tolerance untuk variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) adalah 0.580 yaitu lebih besar dari 0.10 . Sementara nilai VIF untuk variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2)  $1.723 < 10.00$ , Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi masalah multikolinieritas karena nilai Variance Inflation Factor (VIF) kurang dari 10 dan Tolerance lebih dari 0.1.

### 3. Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas**

Hasil uji heteroskedastisitas dari grafik scatterplots terlihat titik titik menyebar secara acak (random) baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak terdapat suatu pola yang jelas pada penyebaran data tersebut. Hal ini berarti tidak terjadi Heteroskedastisitas pada model regresi, model regresi ini layak digunakan untuk memprediksi kepuasan pasien berdasarkan variabel yang mempengaruhinya, yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas.

### Analisis Regresi Berganda

Berikut ini adalah hasil uji regresinya seperti tampak pada tabel berikut.

**Tabel 7. Hasil Uji Regresi Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	2.795	.920	3.036	.003
	kualitas pelayanan	.078	.016	4.881	.000
	Fasilitas	1.123	.053	21.356	.000

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai konstanta sebesar 2.795 dan untuk kualitas pelayanan (nilai  $\beta$ ) sebesar 0.078 sedangkan untuk fasilitas (nilai  $\beta$ ) sebesar 1.123 . Sehingga dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 2.795 + 0.078X_1 + 1.123X_2 + e$$

Dapat dijelaskan bahwa persamaan regresi yang diperoleh sebagai berikut :

1. Nilai koefisien konstanta kepuasan pasien sebesar 2.795 , artinya yang menyatakan jika variabel kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) sama dengan 0 maka kepuasan pelanggan adalah sebesar 2.795
2. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X1) sebesar 0.078, berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel X1 (kualitas pelayanan) sebesar 1% dengan asumsi fasilitas (X2) dan constanta (a) adalah 0 (nol), maka kepuasan pasien meningkat sebesar 0,078. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berkontribusi positif bagi kepuasan pasien. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini terlihat dari signifikan kualitas pelayanan (X1)  $0.000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $4,881 > t$  tabel 2.250. Berarti nilai t hitung lebih besar dari t tabel, maka H0 ditolak dan H1 diterima, sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien secara parsial dapat diterima.
3. Nilai koefisien fasilitas (X2) sebesar 1.123, berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel X2 (harga) sebesar 1% dengan asumsi variabel kualitas pelayanan (X1) dan constanta (a) adalah 0 (nol), maka kepuasan pasien meningkat sebesar 1,123. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel fasilitas berkontribusi positif bagi kepuasan pasien. Variabel fasilitas (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini terlihat dari signifikan fasilitas (X2)  $0.000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $21.356 > t$  tabel 2.250. Berarti nilai t hitung lebih besar dari t tabel, maka H0 ditolak dan H1 diterima, sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien secara parsial dapat diterima.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 8. Uji F**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2845.958	2	1422.979	529.682	.000 <sup>b</sup>
	Residual	961.759	358	2.686		
	Total	3807.717	360			

Berdasarkan tabel diatas diketahui hasil nilai signifikansi untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap variabel Y yaitu sebesar 0,000, yang mana nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 dan diperoleh nilai Fhitung 529,682 lebih besar dari nilai Ftabel yaitu 3,867. dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel fasilitas mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan pasien.

**Tabel 9. Koefisien Determinasi**

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.865 <sup>a</sup>	.747	.746	1.639

a. Predictors: (Constant), fasilitas, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber: Data primer yang diolah

Dari tabel diatas Ada hubungan korelasi berganda yang kuat antara dua variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2). Berdasarkan analisis statistik IBM SPSS 25, diperoleh nilai R2 (R Square) sebesar 0,747, yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel (X2) mempengaruhi 74,7% dari variabel kepuasan pasien (Y), sedangkan sisa 25,3% disebabkan oleh faktor lain selain variabel kualitas pelayanan.

## Pembahasan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Ini berarti kualitas layanan yang baik yang diberikan akan menimbulkan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil perhitungan data menggunakan program pengolahan data SPSS versi 25.0 diperoleh hasil bahwa nilai thitung 4.881 > t tabel 2.250. Dengan demikian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam kepuasan pasien. Oleh karena itu, salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pasien untuk menciptakan kepuasan pasien.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa indikator fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil perhitungan data menggunakan program pengolahan data SPSS versi 25.0 diperoleh hasil bahwa nilai thitung 21.356 > t tabel 2.250. Hasil temuan penelitian ini adalah fasilitas yang lebih memadai dan lebih baik yang disediakan oleh RSUD Cilincing berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. RSUD Cilincing selalu memperbaharui dan mengontrol fasilitas seperti kebersihan ruang tunggu yang disediakan untuk pasien dan pelanggan, papan penunjuk arah di gedung, kebersihan toilet, penerangan di gedung, pembaharuan peralatan pendaftaran untuk pendaftaran pasien dan memastikan AC berfungsi. RSUD Cilincing perlu membuat pasien merasa lebih baik dan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh simultan antara kedua variabel yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan uji Fhitung (Sig.) sebesar 0,000, yang mana nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 dan diperoleh nilai Fhitung 529,682 > nilai Ftabel yaitu 3,867. Hal ini dapat menandakan bahwa pasien yang ingin berobat didukung oleh kualitas pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai. serta dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Cilincing.

## SIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini adalah:

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.
2. Variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien
3. Variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien
4. Berdasarkan hipotesis yang ada maka dapat di simpulkan bahwa RSUD Cilincing memiliki kualitas pelayanan yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, fasilitas yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Selain itu kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N., Anggraeni, S., & Suryanto, D (2021). "Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Bagian Loker Pendaftaran Di Upt Puskesmas Tajau Pecah Tahun 2021," Eprints Uniska.
- Bajamal, A. A., Supriantoro, & Rina, A (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Gl. Tobing," *Journal of Hospital Management*, Vol. 3(1), 328–334.
- Indrasari, Meithiana (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Fakhrudin, A (2021). "Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Di Bandar Udara Notohadhi Negoro Jember," *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 10(1), 97–107. <https://doi.org/10.33059/jmk.v10i1.2611>
- Ghozali, P. H. I (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Undip Press.
- Indrasari, M (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan Google Books*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1-13*. Jakarta: Erlangga.
- Purba, L., Halim, E. H., & Widayatsari, A (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Bedah Saraf RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangkaraya Lestari Purba 1). Edyanus Herman Halim 2) Dan Any Widayatsari 3). *Jurnal Ekonomi Kiat*, Vol. 32(2), 1–16.
- Setyawati, Widya Agustin (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien Widya Agustin Setyawati , Muhamad Rifa ' I ; Cahyo Sasmito," *Jurnal Madani* Vol.2 No. 10.
- Subariyanti, H (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Salah Satu Klinik di Jakarta," *Jurnal Ekonomi*, 22(3), 273–289.
- Sugiyono, P. D (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono Fandi, C. G. (2017). *Service Quality Dan Satisfaction Edisi 4. In Service Quality Dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.