

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Data**

Deskripsi data adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain :

##### **4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden**

###### **1. Jenis Kelamin Responden**

Gambaran umum mengenai jenis kelamin, pasien Puskesmas Kedaloman Kecamatan Gunung Alip Tanggamus, sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Laki-Laki	20	36,4%
Perempuan	35	63,6%
Total	55	100%

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.1 responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat bahwa pasien Puskesmas Kedaloman Kecamatan Gunung Alip Tanggamus, paling banyak berjenis kelamin perempuan yang berjumlah 35 responden atau sebesar 63,6%, artinya sebagian pasien Puskesmas Kedaloman Kecamatan Gunung Alip Tanggamus berjenis kelamin perempuan.

## 2. Usia Responden

Gambaran umum mengenai usia, pasien Puskesmas Kedaloman Kecamatan Gunung Alip Tanggamus, sebagai berikut:

**Tabel 4.2**

### **Responden Berdasarkan Usia**

<b>Usia</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
20 – 29 tahun	10	18,2%
30 – 39 tahun	7	12,7%
40 – 49 tahun	28	50,9%
> 50 tahun	10	18,2%
Total	55	100%

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.2 responden berdasarkan usia dapat dilihat bahwa pasien Puskesmas Kedaloman Kecamatan Gunung Alip Tanggamus, paling banyak berusia 40-49 tahun yang berjumlah 28 pasien atau sebesar 50,9%, artinya sebagian besar pasien Puskesmas Kedaloman Kecamatan Gunung Alip Tanggamus berusia 40-49 tahun.

### 4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

**Tabel 4.3**

#### **Hasil Uji Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan (X1)**

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jawaban</b>									
		<b>STS</b>		<b>TS</b>		<b>RG</b>		<b>S</b>		<b>SS</b>	
		<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
1	Kemampuan pegawai kesehatan memberikan pelayanan kepada pasien dengan tepat	7	12,7	3	5,5	18	32,7	25	45,5	2	3,6
2	Kemampuan pegawai kesehatan dalam menyelesaikan keluhan yang disampaikan pasien	0	0,0	8	14,5	12	21,8	32	58,2	3	5,5

**Tabel 4.3 (lanjutan)**

3	Kemampuan pegawai kesehatan menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap pasien	0	0,0	5	9,1	3	5,5	24	43,6	23	41,8
4	Kemampuan pegawai kesehatan merespon kebutuhan dan keluhan layanan pasien	0	0,0	0	0,0	5	9,1	23	41,8	27	49,1
5	Kemampuan pegawai kesehatan mendengarkan seksama setiap keluhan pasien	0	0,0	2	3,6	6	10,9	33	60,0	14	25,5
6	Kemampuan pegawai kesehatan melayani tanpa membedakan status sosial pasien	0	0,0	10	18,2	14	25,5	24	43,6	7	12,7
7	Kemampuan pegawai kesehatan memberikan sikap kesopanan dan dapat menimbulkan rasa percaya terhadap pasien	2	3,6	9	16,4	29	52,7	13	23,6	2	3,6
8	Kemampuan pegawai kesehatan memberikan informasi dengan penjelasan ulang terhadap pasien	0	0,0	9	16,4	22	40,0	24	43,6	0	0,0

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan perhitungan hasil jawaban uji frekuensi variabel penelitian kualitas pelayanan pegawai kesehatan, pernyataan yang memiliki skor sangat setuju terbesar terdapat pada pernyataan 4, yaitu, kemampuan pegawai kesehatan merespon kebutuhan dan keluhan layanan pasien, sebanyak 27 responden atau 49,1%, sedangkan pernyataan yang memiliki skor sangat setuju terendah terdapat pada pernyataan 8, yaitu kemampuan pegawai kesehatan memberikan informasi dengan penjelasan ulang terhadap pasien sebanyak 0 responden atau 0,0%.

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Frekuensi Variabel Fasilitas (X2)**

No	Pernyataan	Jawaban									
		STS		TS		RG		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pengaturan warna dan pencahayaan pada tempat untuk melayani pasien sangat sesuai dan cocok	0	0,0	8	14,5	18	32,7	27	49,1	2	3,6
2	Ketersediaan tempat ibadah, toilet, kantin, dan tempat parkir yang selalu diperhatikan kebersihan dan keamanannya	0	0,0	7	12,7	15	27,3	30	54,5	3	5,5
3	Penataan ruang/tempat melayani pasien sangat direncanakan dengan baik	0	0,0	3	5,5	6	10,9	28	50,9	18	32,7
4	Penataan ruang dan bentuk bangunan Puskesmas mengesankan bagi pasien yang berkunjung	0	0,0	4	7,3	8	14,5	28	50,9	15	27,3
5	Aspek penempatan banner, pamflet dan penambahan hiasan mengesankan bagi pasien	0	0,0	1	1,8	8	14,5	32	58,2	14	25,5
6	Ketersediaan obat-obatan lengkap dan tata letak lemari, kursi tunggu, meja, kasur dan alat-alat medis lainnya tertata dengan baik dan rapih	2	3,6	6	10,9	14	25,5	20	36,4	13	23,6

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan perhitungan hasil jawaban uji frekuensi variabel penelitian fasilitas, pernyataan yang memiliki skor sangat setuju terbesar terdapat pada pernyataan 3, yaitu; penataan ruang/tempat melayani pasien sangat direncanakan dengan baik, sebanyak 18 responden atau 32,7%, sedangkan pernyataan yang memiliki skor sangat setuju terendah terdapat pada pernyataan 1, yaitu pengaturan warna dan pencahayaan pada tempat untuk melayani pasien sangat sesuai dan cocok sebanyak 2 responden atau 3,6%.

Tabel 4.5

## Hasil Uji Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien (Y)

No	Pernyataan	Jawaban									
		STS		TS		RG		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pegawai kesehatan memberikan waktu pelayanan yang tepat dan nyaman	0	0,0	1	1.8	5	9.1	25	45.5	24	43.6
2	Pegawai kesehatan mengutamakan kepentingan pasien dengan sepenuh hati	0	0,0	4	7.3	10	18.2	25	45.5	16	29.1
3	Pegawai kesehatan memberitahu pasien jika ada keterlambatan pelayanan	8	14.5	4	7.3	17	30.9	23	41.8	3	5.5
4	Pegawai puskesmas memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pasien	0	0,0	8	14.5	13	23.6	28	50.9	6	10.9
5	Pegawai kesehatan menyembuhkan pasien setelah berobat di puskesmas	0	0,0	5	9.1	3	5.5	24	43.6	23	41.8
6	Pegawai kesehatan memberikan penjelasan tentang dosis dan aturan minum obat dengan jelas	0	0,0	2	3.6	6	10.9	36	65.5	11	20.0
7	Pegawai kesehatan berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	4	7.3	4	7.3	16	29.1	20	36.4	11	20.0
8	Pegawai kesehatan membuat pasien merasa nyaman dalam berinteraksi	0	0,0	3	5.5	6	10.9	35	63.6	11	20.0
9	Pegawai kesehatan memberikan perhatian dengan penuh perhatian dan sopan santun	2	3.6	8	14.5	13	23.6	23	41.8	9	16.4
10	Pegawai kesehatan memberikan pelayanan yang tepat waktu	2	3.6	7	12.7	30	54.5	11	20.0	5	9.1
11	Pegawai kesehatan mudah ditemui dan dihubungi bila pasien membutuhkan	1	1.8	10	18.2	22	40.0	22	40.0	0	0,0
12	Pegawai kesehatan adil dalam sistem pemanggilan nomor antrian waktu tunggu	1	1.8	8	14.5	15	27.3	29	52.7	2	3.6

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan perhitungan hasil jawaban uji frekuensi variabel penelitian kepuasan, pernyataan yang memiliki skor sangat setuju terbesar terdapat pada pernyataan 1, yaitu, pegawai kesehatan memberikan waktu pelayanan yang tepat dan nyaman, sebanyak 24 responden atau 43,6%, sedangkan pernyataan yang memiliki skor sangat setuju terendah terdapat pada pernyataan 11, yaitu pegawai kesehatan mudah ditemui dan dihubungi bila pasien membutuhkan, sebanyak 0 responden atau 0,0%.

## 4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

### 4.2.1 Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden terlebih dahulu dilakukan uji validitas yang diujicobakan kepada responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment* dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas Variabel**

Variabel	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kondisi	Simpulan
Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan	Butir 1	0,763	0,3	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 2	0,754	0,3	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 3	0,795	0,3	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 4	0,714	0,3	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 5	0,692	0,3	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 6	0,482	0,3	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 7	0,656	0,3	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 8	0,661	0,3	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Fasilitas	Butir 1	0,782	0,3	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 2	0,665	0,3	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 3	0,706	0,3	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

**Tabel 4.6** (lanjutan)

	Butir 4	0,713	0,3	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 5	0,669	0,3	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 6	0,662	0,3	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Kepuasan Pasien	Butir 1	0,64	0,3	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 2	0,797	0,3	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 3	0,729	0,3	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 4	0,774	0,3	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 5	0,791	0,3	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 6	0,618	0,3	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 7	0,667	0,3	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 8	0,692	0,3	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 9	0,551	0,3	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 10	0,651	0,3	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 11	0,779	0,3	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Butir 12	0,542	0,3	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji validitas variabel, menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang bersangkutan dengan variabel kualitas pelayanan pegawai kesehatan , fasilitas dan kepuasan pasien, memperoleh hasil yang didapatkan adalah nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Dengan demikian seluruh item pernyataan variabel kualitas pelayanan pegawai kesehatan, fasilitas dan kepuasan pasien dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

#### 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji realibilitas terhadap masing-masing instrumen variabel menggunakan rumus *Alpha*

*Cronbach* dengan bantuan program SPSS. Hasil uji realibilitas setelah di konsultasikan dengan daftar interprestasi koefisien r dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel**

Variabel	Koefisien Cronbach Alpha	Koefisien r	Simpulan
Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan	0,835	0,8000 – 1,0000	Sangat Kuat
Fasilitas	0,771	0,6000 – 0,7999	Kuat
Kepuasan Pasien	0,893	0,8000 – 1,0000	Sangat Kuat

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.7 diatas nilai *cronbach's alpha*, menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan pegawai kesehatan dan kepuasan pasien memiliki kategori reliabel sangat kuat, karena berada pada rentan 0,8000 – 1,0000 sedangkan nilai *cronbach's alpha* varibel fasilitas memiliki kategori reliabel kuat karena berada pada rentan 0,6000 – 0,7999.

### 4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data

#### 4.3.1 Hasil Uji Normalitas

Untuk mengetahui data normal atau mendekati normal bisa dilakukan dengan Uji Non Parametrik *One-Sample Kolmogorov – Smirnov Test* pada SPSS. Hasil perhitungan uji normalitas sebagai berikut,



**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Normalitas**

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan	0,538	0,05	Sig > Alpha	Normal
Fasilitas	0,379	0,05	Sig > Alpha	Normal
Kepuasan Pasien	0,282	0,05	Sig > Alpha	Normal

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.8 One-Sample *Kolmogorov Test-Smirnov* diatas, menunjukkan bahwa nilai variabel ke kualitas pelayanan pegawai kesehatan, fasilitas dan kepuasan memiliki tingkat signifikan diperoleh data sig > Alpha maka variabel kualitas pelayanan pegawai kesehatan, fasilitas dan kepuasan pasien berasal dari populasi berdistribusi normal.

#### 4.3.2 Hasil Uji Linieritas

Uji ini dilakukan untuk melihat apakah model regresi dapat didekati dengan persamaan linear dan uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi ataupun regresi linear. Hasil uji linearitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Linieritas**

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien	0,763	0,05	Sig > Alpha	Linier
Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien	0,052	0,05	Sig > Alpha	Linier

Sumber : Data Diolah, 2022

### 1. Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 4.9 hasil perhitungan ANOVA table didapat nilai Sig pada baris *deviation from linearity*  $0,763 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima yang menyatakan model regresi berbentuk linier.

### 2. Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 4.9 hasil perhitungan ANOVA table didapat nilai Sig pada baris *deviation from linearity*  $0,052 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima yang menyatakan model regresi berbentuk linier.

#### 4.3.3 Hasil Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi atau hubungan yang kuat antara sesama variabel independen. Hasil uji tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	VIF		Kondisi	Simpulan
Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien	2,252	10	VIF<10	Tidak ada gejala multikolinieritas
Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien	2,252	10	VIF<10	Tidak ada gejala multikolinieritas

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.10 hasil perhitungan pada tabel *coefficient* menunjukkan bahwa nilai VIF pada variabel kualitas pelayanan, fasilitas terhadap kepuasan  $< 10$ , maka tidak ada gejala multikolinieritas antar variabel independen terhadap variabel dependen.

#### 4.4 Hasil Analisis Data

##### 4.4.1 Regresi Linear Berganda

**Tabel 4.11**

**Persamaan Regresi Linear Berganda**

<b>Variable</b>	<b>B</b>
(Constant)	2,368
Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan	0,898
Fasilitas	0,676

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.11 diatas merupakan hasil perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS. Diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,368 + 0,898X_1 + 0,676X_2 + et$$

1. Nilai konstanta sebesar 0,402 yang berarti bahwa tanpa adanya variabel kualitas pelayanan dan fasilitas, maka besarnya kepuasan adalah 0,402 satuan.
2. Koefisien kualitas pelayanan, artinya jika kualitas pelayanan naik sebesar satu satuan maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,898 satu satuan.
3. Koefisien fasilitas, artinya jika fasilitas naik sebesar satu satuan maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,676 satu satuan.

**Tabel 4.12**

**Hasil Uji Model Summary**

<b>Variable</b>	<b>R (Korelasi)</b>	<b>R Square (Determinasi)</b>
Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien	0,830	0,689

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, diperoleh nilai koefisien determinasi r square sebesar 0,504 artinya kualitas pelayanan dan fasilitas dapat menjelaskan kepuasan sebesar 68,9% dan sisanya 32,1% dijelaskan oleh

variabel lain. Nilai r menunjukkan arah hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan memiliki tingkat hubungan sangat kuat karena nilai r sebesar 0,830 berada pada rentang 0,8000 – 0,10000

#### 4.4.2 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)

Uji-t parsial digunakan untuk menguji apakah sebuah variabel bebas benar memberikan pengaruh terhadap variabel terikat. Hasil uji hipotesis secara parsial (Uji-t) adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Parsial (Uji-t)**

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien	0,000	0,05	Sig < Alpha	Berpengaruh
Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien	0,008	0,05	Sig < Alpha	Berpengaruh

Sumber : Data Diolah, 2022

1. Berdasarkan tabel 4.13 didapat perhitungan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan, diperoleh nilai sig (0,000) < Alpha (0,05) dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pegawai kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
2. Berdasarkan tabel 4.13 didapat perhitungan pada fasilitas terhadap kepuasan, diperoleh nilai sig (0,008) < Alpha (0,05) dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

#### 4.4.3 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F simultan digunakan untuk menguji apakah sebuah variabel bebas benar memberikan pengaruh terhadap variabel terikat. Hasil uji hipotesis secara parsial (Uji F) adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

<b>Variabel</b>	<b>Sig</b>	<b>Alpha</b>	<b>Kondisi</b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien	0,000	0,05	Sig < Alpha	Berpengaruh

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.14 didapat perhitungan pada kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan diperoleh nilai Sig (0,000) < Alpha (0,05) dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pegawai kesehatan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

## **4.5 Pembahasan**

### **4.5.1 Pembahasan Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan Terhadap**

#### **Kepuasan Pasien**

Kualitas pelayanan pegawai kesehatan adalah seberapa jauh atau seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dalam memiliki tingkat keunggulan yang sesuai dengan keinginan pasien bahkan mampu melebihi ekspektasi dari pasien itu sendiri. Pasien dikatakan puas apabila value yang mereka peroleh dapat memenuhi harapan yang mereka inginkan. Menurut (Tri Utami, 2016) kualitas pelayanan merupakan suatu aspek penting bagi rumah sakit. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat di dalam rumah sakit berhubungan erat dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien selaku konsumen rumah sakit. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dari hasil pengujian hipotesis I, didapat perhitungan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan, diperoleh nilai sig (0,000) < Alpha (0,05) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pegawai kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, artinya semakin baik

kualitas pelayanan kesehatan akan meningkatkan kepuasan pasien, sebaliknya jika kualitas pelayanan kesehatan rendah maka akan menurunkan kepuasan pasien. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Ishak dan Ahmad Yusdarwin (2019) bahwa penelitian ini menemukan pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti ketika kualitas pelayanan semakin besar, maka akan meningkatkan kepuasan pasien. Dalam penelitian kualitas pelayanan dibuktikan merupakan salah satu faktor penentu. Hal ini patut dipahami karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan membuat pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, oleh karena itu sebaiknya Puskesmas Kedaloman Kecamatan Gunung Alip Tanggamus meningkatkan kepuasan pasien melalui peningkatan sikap dan perilaku pegawai kesehatan, pegawai harus lebih ramah dan sopan dalam melayani pasien serta tetap mempertahankan kecepatan dalam merespon kebutuhan dan keluhan pasien.

#### **4.5.2 Pembahasan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien**

Menurut Rifqi dan Lukmanul (2020) Fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri. Fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas. Sedangkan menurut Sulastyono (dalam Tri Utami, 2016) Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perlengkapan fisik untuk memberi kemudahan kepada konsumen untuk melakukan aktivitas-aktivitas sehingga kebutuhan konsumen dapat dipenuhi.

Dari hasil pengujian hipotesis II, didapat perhitungan pada fasilitas terhadap kepuasan, diperoleh nilai sig (0,008) < Alpha (0,05) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien, artinya semakin baik fasilitas akan meningkatkan

kepuasan pasien, sebaliknya jika fasilitas rendah maka akan menurunkan kepuasan pasien. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Surasdiman, Gunawan dan Ikhsan Kadir (2019) mengemukakan bahwa hubungan fasilitas berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien mempunyai makna semakin lengkap fasilitas yang didapatkan oleh seorang pasien maka membuat pasien puas terhadap apa yang didapatkan. Sebaliknya fasilitas yang kurang yang didapatkan seorang pasien akan membuat pasien merasan kecewa terhadap fasilitas yang didapatkan karena tidak sesuai apa yang diharapkan, oleh karena itu sebaiknya Puskesmas Kedaloman Kecamatan Gunung Alip Tanggamus meningkatkan kepuasan pasien melalui peningkatan pencahayaan pada ruangan sehingga pasien dan anggota keluarga merasakan kenyamanan serta tetap mempertahankan penataan ruangan yang tertata rapi.

#### **4.5.3 Pembahasan Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien**

Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan adalah seberapa jauh atau seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dalam memiliki tingkat keunggulan yang sesuai dengan keinginan pasien bahkan mampu melebihi ekspektasi dari pasien itu sendiri. Pasien dikatakan puas apabila value yang mereka peroleh dapat memenuhi harapan yang mereka inginkan. Menurut (Tri Utami, 2016) Kualitas Pelayanan merupakan suatu aspek penting bagi Rumah Sakit. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat di dalam Rumah Sakit berhubungan erat dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien selaku konsumen Rumah Sakit. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dari hasil pengujian hipotesis III, didapat perhitungan pada kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan, diperoleh nilai sig (0,000) < Alpha (0,05) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien, artinya

semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas akan meningkatkan kepuasan pasien, sebaliknya jika kualitas pelayanan dan rendah maka akan menurunkan kepuasan pasien. Menurut Rifqi dan Lukmanul (2020) Fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri. Fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas. Menurut Surasdiman, Gunawan dan Ikhsan Kadir (2019) pada Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng mengemukakan bahwa hubungan fasilitas berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien mempunyai makna semakin lengkap fasilitas yang didapatkan oleh seorang pasien maka membuat pasien puas terhadap apa yang didapatkan. Sebaliknya fasilitas yang kurang yang didapatkan seorang pasien akan membuat pasien merasan kecewa terhadap fasilitas yang didapatkan karena tidak sesuai apa yang diharapkan. Berdasarkan nilai koefisien determinasi  $r$  square sebesar 0,504 artinya kualitas pelayanan dan fasilitas dapat menjelaskan kepuasan sebesar 68,9%, oleh karena itu sebaiknya Puskesmas Kedaloman Kecamatan Gunung Alip Tanggamus harus memperhatikan kualitas pelayanan pegawai kesehatan dan fasilitas dalam meningkatkan kepuasan pasien.