

**PENGARUH FASILITAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KALIDONI
KOTA PALEMBANG**

Oleh :

Penulis : Tri Prayogo

NIM : 2111045

Program Studi : Administrasi Publik

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of healthcare facilities on outpatient satisfaction at the Kalidoni Community Health Center (Puskesmas) in Palembang City. Using a descriptive quantitative method, data were collected from 100 respondents via questionnaire. The results of a simple regression analysis indicate that healthcare facilities significantly influence patient satisfaction. This finding underscores the importance of improving facilities and infrastructure to support quality healthcare services.

Keywords : *Healthcare facilities, patient satisfaction, public services.*

A. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis dan layanan, termasuk sektor kesehatan, menuntut peningkatan kualitas fasilitas guna mencapai kepuasan pelanggan. Dalam konteks layanan kesehatan seperti puskesmas, fasilitas menjadi elemen penting yang memengaruhi persepsi dan kenyamanan pasien. Para ahli seperti

M. Basri Hasan, Sumayang, dan Tjiptono menekankan bahwa fasilitas yang lengkap, bersih, dan mudah digunakan merupakan faktor penting dalam menunjang pelayanan yang berkualitas.

Dalam layanan rawat jalan, keberadaan fasilitas seperti ruang tunggu, tempat parkir, dan peralatan medis turut berperan dalam membentuk tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien sendiri menjadi

indikator utama keberhasilan layanan kesehatan, dan puskesmas sebagai fasilitas layanan tingkat pertama bertanggung jawab memenuhi harapan masyarakat.

Puskesmas Kalidoni di Kota Palembang, yang melayani penduduk dari lima kelurahan, menyediakan berbagai layanan kesehatan dasar. Namun, berdasarkan observasi awal, masih terdapat keluhan terhadap fasilitas, khususnya ruang tunggu. Kondisi ini mengindikasikan perlunya evaluasi terhadap fasilitas yang tersedia untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien rawat jalan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, dapat dirumuskan permasalahannya yaitu Seberapa besar Pengaruh Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kalidoni Kota Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari Penelitian

ini adalah untuk menguji besarnya Pengaruh Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kalidoni Kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat yaitu sebagai berikut : **1. Bagi Penulis**, untuk menambah wawasan dalam memahami Pengaruh Mutu Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kalidoni Kota Palembang. **2. Bagi Instansi Pemerintah**, untuk menjadi kajian dan masukan bagi Puskesmas Kalidoni Kota Palembang. **3. Bagi Pembaca/Lembaga STIA Satya Negara Palembang**, sebagai penambah wawasan dan referensi mengenai Pengaruh Mutu Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kalidoni Kota Palembang.

1.5 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019:89), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah

penelitian, yang telah dirumuskan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Disebut sementara karena jawaban tersebut baru berdasarkan teori yang relevan, dan belum dibuktikan melalui data empiris dari hasil penelitian. Dengan demikian, hipotesis dapat dianggap sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah yang masih perlu dibuktikan kebenarannya melalui pengumpulan dan analisis data.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan dan didukung oleh teori yang relevan, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- a. H_0 (Hipotesis nol): Diduga tidak terdapat pengaruh fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan rawat jalan di Puskesmas Kalidoni Kota Palembang.
- b. H_a (Hipotesis alternatif): Diduga terdapat pengaruh fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan rawat jalan di Puskesmas Kalidoni Kota Palembang.

1.6 Kriteria Penguji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menentukan apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, pengujian dilakukan menggunakan:

Uji Parsial (Uji t)

Menurut Sugiyono (2018:206), uji t merupakan salah satu metode pengujian statistik untuk mengukur signifikansi pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial (individual). Dengan uji ini, dapat diketahui apakah variabel independen (fasilitas kesehatan) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan pasien rawat jalan rawat jalan).

Rumus Perhitungan Statistik t

Uji t dilakukan dengan rumus distribusi:

$$t_{(n-k-1; \alpha/2)} \leq t_{(n-k-1; \alpha/2)}$$

Keterangan:

α = tingkat signifikansi (biasanya 5% atau 0,05)

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel independen

Kriteria pengambilan keputusan:

- a. Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.
- b. Jika nilai signifikansi (Sig.) \geq 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

B. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif deskriptif dan statistik, sehingga analisis data dilakukan melalui beberapa tahap statistik. Tahap ini melibatkan analisis statistik deskriptif untuk memahami distribusi data, analisis regresi linier sederhana untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, serta uji koefisien determinasi dan uji hipotesis (uji t) untuk mengecek signifikansi antara variabel.

Setiap teknik analisis yang diterapkan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan kecocokannya dengan tipe data dan tujuan penelitian, serta berdasarkan pandangan para ahli seperti Sugiyono (2013; 2014), Rosanti (2023), dan sumber lain yang relevan. Proses analisis dilaksanakan secara sistematis agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan dari segi ilmiah dan memberikan dampak positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang pelayanan publik dan kepuasan pasien rawat jalan.

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik masing-masing variabel penelitian. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif bertujuan untuk menggambarkan proporsi jawaban responden terhadap setiap variabel yang diteliti. Analisis ini memberikan gambaran menyeluruh tentang persepsi atau tanggapan responden terhadap variabel-variabel

yang diukur, berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarakan.

Menurut Rosanti (2023), total pencapaian responden (TCR) merupakan ukuran yang digunakan untuk menghitung masing-masing kategori jawaban dari variabel penelitian dalam analisis deskriptif. TCR dihitung berdasarkan jumlah responden yang memberikan jawaban pada setiap kategori dalam skala Likert.

Untuk menghitung TCR, digunakan rumus sebagai berikut:

$$TCR = \frac{\text{Rata - rata skor}}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

TCR = Tingkat capaian responden

Rs = Rata-rata skor jawaban responden

n = Nilai skor jawaban

Untuk menginterpretasikan jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan sebagai berikut acuannya berikut kriteria pengklasifikasian rata-rata jawaban responden antara lain:

No	Kriteria	TCR
1	Sangat Baik	86-100
2	Baik	66-85

3	Cukup Baik	45-65
4	Kurang Baik	26-45
5	Tidak Baik	0-25

Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam model regresi memiliki distribusi normal. Menurut Ghozali (2016:154), melakukan pengujian normalitas adalah langkah penting untuk memastikan analisis yang menerapkan statistik parametrik dapat dilakukan dengan benar.

Kriteria untuk Pengujian Normalitas:

- a. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka data dianggap berdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka data dianggap tidak berdistribusi normal.

Dalam penelitian ini, metode yang dipilih untuk menguji normalitas adalah Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov dengan tingkat signifikansi 5%. Pengujian normalitas sangat krusial supaya data yang dipakai dalam analisis regresi bisa dianggap normal, sehingga hasil penelitian menjadi valid dan dapat dipahami dengan baik.

Uji Regresi Linier Sederhana

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Sederhana. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Menurut Sugiyono (2014) dalam jurnal Papatung et al. (2021), regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal antara satu variabel independen dan satu variabel dependen.

Analisis regresi linier sederhana menggambarkan hubungan linier antara satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y). Tujuan dari analisis ini adalah untuk memprediksi nilai dari variabel dependen (Y) berdasarkan perubahan yang terjadi pada variabel independen (X). Selain itu, analisis regresi ini juga digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan dependen, apakah hubungan tersebut bersifat positif atau negatif.

Rumus untuk regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

X = Variabel Fasilitas Kesehatan

Y = Variabel Kepuasan pasien rawat jalan

a = Konstanta

b = Koefisien variabel X

e = Error

Uji Koefisien Determinasi

Menurut Sugiyono (2013:250), Koefisien Determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur kemampuan dari masing-masing variabel dalam penelitian. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam suatu model regresi.

Koefisien determinasi berkisar antara nilai nol hingga satu ($0 \leq R^2 \leq 1$). Nilai R^2 yang mendekati angka 0 menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya, semakin besar nilai R^2 mendekati angka 1, semakin kuat pengaruh

hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Dengan menggunakan koefisien determinasi, peneliti dapat menilai seberapa besar kontribusi variabel independen (seperti kualitas pelayanan publik) dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen (seperti tingkat kepuasan masyarakat).

Rumus untuk menghitung Koefisien Determinasi (R^2) adalah sebagai berikut:

$$Kd = (r)^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = besar atau jumlah koefisien determinasi

R^2 = nilai koefisien korelasi

Uji Hipotesis (Uji t-test)

Uji hipotesis (t-test) merupakan uji untuk mengetahui pengaruh dan signifikansi peran secara parsial antara variabel independen dan variabel dependen. Uji t-test bisa dilakukan secara manual dimana semakin mendekati angka 1 maka hubungan semakin kuat, sebaliknya semakin mendekati angka 0 maka hubungan semakin lemah.

Uji hipotesis atau t-test merupakan uji statistik yang digunakan untuk menguji pengaruh dan signifikansi peran secara parsial antara variabel independen dan variabel dependen dalam suatu model regresi. Uji ini bertujuan untuk menguji apakah variabel independen (misalnya kualitas pelayanan) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (misalnya kepuasan pasien rawat jalan).

Menurut Sugiyono (2014), t-test dilakukan untuk menguji koefisien regresi (b) apakah signifikan atau tidak, dengan menggunakan distribusi t. Dalam hal ini, uji t mengukur apakah perubahan pada variabel independen (X) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y), dengan mempertimbangkan nilai t-hitung dan t-tabel.

Secara umum, langkah-langkah dalam uji t-test adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis:
 - a. Hipotesis Nol (H_0): Tidak ada pengaruh yang

- signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Hipotesis Alternatif (H_1): Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Uji t (t-test): t-test dilakukan dengan cara menghitung nilai t-hitung dan membandingkannya dengan t-tabel.
- a. Jika nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel, maka hipotesis nol (H_0) ditolak, yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen dan dependen.
- b. Jika nilai t-hitung lebih kecil dari nilai t-tabel, maka hipotesis nol (H_0) diterima, yang berarti tidak ada pengaruh signifikan.
3. Interpretasi:
- a. Semakin mendekati angka 1, maka hubungan antara variabel independen dan dependen semakin kuat.

- b. Semakin mendekati angka 0, maka hubungan semakin lemah.

C. HASILDAN PEMBAHASAN

3. 1 Identitas Responden

Mayoritas responden adalah perempuan (65%). Terbanyak pada kelompok usia 17–24 tahun (41%). Sebagian besar mengunjungi puskesmas 1–5 kali (50%). Didominasi oleh sektor swasta dan pedagang (masing-masing 23%). Mayoritas responden lulusan SMA (65%). Sebagian besar menggunakan layanan umum (85%).

3. 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Semua item pada variabel Fasilitas Kesehatan (X) dan Kepuasan Pasien (Y) **valid** (r hitung $>$ r tabel 0,197). Nilai **reliabilitas** Cronbach's Alpha untuk Fasilitas Kesehatan = 0,793, dan Kepuasan Pasien = 0,675, keduanya melebihi 0,60 yang menunjukkan instrumen **reliable**.

3. 3. Distribusi Frekuensi

Responden umumnya **puas** terhadap kondisi fisik bangunan, peralatan medis, sarana non-medis,

listrik, sanitasi, informasi pelayanan, dan sistem keamanan. Namun, terdapat catatan minor pada ruang pelayanan dan akses informasi yang bisa ditingkatkan.

3. 4. Kepuasan Pasien

Mayoritas responden merasa **mudah mengakses layanan, jam operasional sesuai, dan pelayanan bermutu**. Pelayanan dari tenaga kesehatan dinilai **ramah, cepat, dan profesional**. Proses pelayanan dianggap **tertib dan efisien**, dan alur pelayanan serta administrasi **mudah diikuti**.

3. 5. Uji Asumsi Klasik dan Regresi

Uji Normalitas menunjukkan distribusi residual **normal** (Sig. = 0,177 > 0,05). **Uji Regresi Sederhana** menunjukkan fasilitas kesehatan **berpengaruh signifikan** terhadap kepuasan pasien (Sig. = 0,000). **Uji t Parsial** menghasilkan nilai t hitung 42,656 (Sig. = 0,000) → signifikan. **Koefisien Determinasi (R²) = 0,949** → artinya 94,9% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh fasilitas kesehatan.

D. SIMPULAN DAN SARAN

4. 1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa: fasilitas kesehatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kalidoni Kota Palembang. Uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 42,656 dengan tingkat signifikansi 0.000 yang berarti, dari sudut pandang statistik, fasilitas kesehatan memiliki dampak nyata pada tingkat kepuasan pasien.

Selain itu, koefisien determinasi (R Square) menunjukkan bahwa 94,9% perubahan dalam kepuasan pasien dijelaskan oleh fasilitas kesehatan, sedangkan sisanya, yaitu 5,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dengan demikian, semakin baik fasilitas yang dimiliki puskesmas seperti kondisi bangunan, peralatan medis, kenyamanan ruang tunggu, keamanan, dan sistem informasi pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien dalam memperoleh layanan rawat jalan.

4. 2 Saran

Sebelum dilakukan penelitian, fasilitas kesehatan di Puskesmas Kalidoni belum sepenuhnya diketahui seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat jalan secara ilmiah. Namun, hasil penelitian ini membuktikan bahwa fasilitas kesehatan memberikan pengaruh yang sangat signifikan, yaitu sebesar 94,9% terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, disarankan agar pihak Puskesmas terus meningkatkan kualitas fasilitas yang ada, mulai dari kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan alat medis, hingga sistem pelayanan informasi. Dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut secara berkelanjutan, diharapkan tingkat kepuasan pasien dapat terus meningkat, dan pelayanan kesehatan menjadi lebih optimal ke depannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. (2013). *Manajemen Pelayanan Kesehatan* (hlm. 45). Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (hlm. 67). Jakarta: Rineka Cipta.
- Basri Hasan, M. (2022). *Manajemen Fasilitas Pelayanan Kesehatan* (hlm. 112). Palembang: Media Kesehatan.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (hlm. 154). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* (hlm. 87). Jakarta: Salemba Empat.
- Nirwana. (2014). *Manajemen Fasilitas dan Sarana Penunjang* (hlm. 51). Bandung: CV Mandiri.
- Pohan, I. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapannya* (hlm. 33). Jakarta: EGC.
- Pudyartono, D., & Hasana, A. A. (2018). *Pengaruh Fasilitas terhadap Persepsi Pelanggan di Sektor Jasa* (hlm. 75). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Radito, S. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (hlm. 102). Yogyakarta: ANDI.
- Rosanti, D. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik* (hlm. 59). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sabarguna, B. (2000). *Manajemen Rumah Sakit dan Fasilitas Kesehatan* (hlm. 28). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Silalahi, U. (2013). *Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi*

- Negara* (hlm. 90). Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (hlm. 91). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian* (hlm. 47). Bandung: Alfabeta.
- Sumayang, S. (2003). *Manajemen Operasi Produksi* (hlm. 65). Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa* (hlm. 110). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2004). *Pemasaran Jasa* (hlm. 77). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (hlm. 126). Yogyakarta: Andi.
- Pamungkas, D., & Kurniasari, H. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik di Sektor Kesehatan*. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 45–57.
- Sulistiyoningtyas, T., & Dwihestie, F. (2022). *Hubungan Antara Fasilitas dan Kepuasan Pasien di Puskesmas*. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 10(1), 33–41.
- Peraturan Perundang-undangan**
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.