

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo

Andi Bau Salman¹, Agus Purwanto², Indra Heri Rukmana³, Air Rangga⁴

^{1,2,3,4}Institut Ilmu Hukum dan Ekonomi Lamaddukelleng

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Lamaddukelleng Sengkang Kabupaten Wajo. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Lamaddukelleng Sengkang Kabupaten Wajo. Jumlah sampel sebanyak 71. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan angket. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, koefisien korelasi ganda, koefisien determinasi, uji T dan uji F. Dari hasil analisis regresi linier berganda diketahui nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar $0,470$ dan fasilitas sebesar $0,414$ di mana nilai signifikansi kedua variabel tersebut sebesar $0,000$ yang artinya kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dikarenakan nilai koefisien regresi melebihi nilai signifikansi. Hasil analisis korelasi ganda, menunjukkan angka $0,799$ yang artinya X_1 dan X_2 memiliki hubungan yang positif kuat dengan Y . Hasil analisis koefisien determinasi yaitu $0,639$ yang artinya kualitas pelayanan dan fasilitas mempengaruhi kepuasan pasien sebesar $63,9\%$. Hasil analisis uji T diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan sebesar $5,101$ dan variabel fasilitas sebesar $5,764 > t_{tabel}$ sebesar $1,995$ dan signifikansi kedua variabel sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti kualitas pelayanan dan fasilitas masing-masing memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis uji F diperoleh nilai F_{hitung} $60,233 > F_{tabel}$ $3,13$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan mempengaruhi kepuasan pasien dengan positif dan signifikan.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan dan fasilitas, kepuasan pasien,*

PENDAHULUAN

Saat ini kebutuhan manusia terus meningkat, salah satunya yaitu kebutuhan pelayanan kesehatan. Fasilitas kesehatan masyarakat harus mendapat perhatian dari pemerintah karena hidup sehat merupakan dambaan dan impian setiap orang. Bukan hanya dari keluarga yang kurang mampu saja, melainkan juga dari keluarga yang berkecukupan. Kesehatan adalah aset terpenting bagi masyarakat Indonesia untuk menunjang aktivitas sehari-hari.

Sektor jasa yang fungsinya menunjang kesehatan masyarakat adalah rumah sakit. Rumah Sakit merupakan fasilitas kesehatan yang bertugas memberikan masyarakat pelayanan kesehatan dan mempunyai peranan yang paling strategis dalam percepatan kenaikan kesehatan masyarakat. Oleh sebab itu, rumah sakit dituntut dalam memberikan pelayanan yang bermutu dan terbaik serta dapat menjangkau bagi semua

kalangan masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pada pasal 1, “disebutkan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat”.

Menurut Rosalia (2018:446), “kualitas pelayanan merupakan tolak ukur atas pelayanan terbaik yang diberikan oleh penyedia pelayanan, baik perorangan serta instansi sesuai harapan pengguna layanan.” Kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan atau organisasi kepada klien merupakan salah satu indikator yang dapat mengetahui seberapa puaskah seorang konsumen terhadap sesuatu yang ditawarkan perusahaan tersebut. Jika konsumen menerima kualitas pelayanan yang baik maka konsumen akan berpikir bahwa perusahaan itu telah melaksanakan kewajibannya dengan baik dan profesional dalam menjalankan tugas yang semestinya yaitu memberikan pelayanan.

Fasilitas juga merupakan indikator yang dapat menentukan kepuasan dari seorang konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2016), mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Karena tersedianya fasilitas yang lengkap, dapat menambah kesan puas bagi konsumen yang menggunakan fasilitas tersebut sehingga konsumen itu merasa nyaman karena fasilitas yang diadakan perusahaan.

Salah satu sektor jasa bidang kesehatan yang berada di Kabupaten Wajo adalah RSUD Lamaddukelleng Sengkang yang beralamatkan di Jalan Kartika Candra Kirana Nomor 9 Sengkang Kabupaten Wajo yang juga merupakan salah satu rumah sakit dengan tipe C. Rumah sakit ini berfungsi memberikan pelayanan kesehatan serta didukung oleh pelayanan dari berbagai dokter spesialis sesuai yang ditekuninya masing-masing. Rumah sakit ini juga menyediakan banyak fasilitas yang dapat digunakan pasien selama berada di rumah sakit sehingga tercipta rasa nyaman dan kepuasan bagi pasiennya. Menurut Nurviana (2018), menyatakan bahwa “Kepuasan pasien adalah evaluasi dalam bentuk respon perasaan puas serta senang yang dirasakan pasien sebab terpenuhinya keinginan atau harapan dalam menggunakan atau menerima pelayanan dari petugas medis”.

Pasien akan menilai seluruh pelayanan dan fasilitas yang didapatkan selama di rumah sakit. Oleh karena itu, jika pasien merasa puas maka pasien akan merekomendasikan jasa itu kepada orang lain dan pasien akan terus memakai jasa itu. Sebaliknya, jika seorang pasien merasa kurang puas, maka pasien itu akan memberitahukan pengalaman yang tidak sesuai dengan harapannya itu kepada orang lain dan akan berdampak pada keuntungan rumah sakit.

Rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah apakah kualitas pelayanan dan Fasilitas berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Lamaddukelleng Sengkang Kabupaten Wajo. Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Lamaddukelleng Sengkang Kabupaten Wajo.

Menurut Rosalia (2018), Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur atas pelayanan terbaik yang diberikan oleh penyedia pelayanan, baik perorangan serta instansi sesuai harapan pengguna layanan.

Menurut Kotler dan Keller (2016), mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung

kenyamanan konsumen.

Menurut Nurviana (2018:1625) menyatakan bahwa, Kepuasan pasien adalah evaluasi dalam bentuk respon perasaan puas serta senang yang dirasakan pasien sebab terpenuhinya keinginan atau harapan dalam menggunakan atau menerima pelayanan dari petugas medis.

Salah satu yang menjadi referensi pada penelitian ini sebagai peneliti terdahulu, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Everalita Sitinjak dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada UPT Puskesmas Sungai Langkai*" (2021) yang menggunakan metode analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji *t*, uji *F*. Deskriptif, uji validitas, reabilitas, normalitas. Adapun hasil penelitiannya, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 72,4%. Hasil analisis uji *t* yaitu variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara individual dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari hasil analisis uji *F* menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Adapun pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini, yaitu kuantitatif karena peneliti ingin mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y melalui kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden yang merupakan sampel penelitian, dan kemudian akan dihitung berdasarkan rumus statistik sehingga diperoleh hasil data yang diolah berupa angka. Penelitian ini dilakukan di RSUD Lamadukelleng Sengkang Kabupaten Wajo yang beralamatkan di Jalan Kartika Candra Kirana Nomor 9 Sengkang Kabupaten Wajo dan peneliti memerlukan waktu pelaksanaan penelitian selama kurang lebih 4 bulan, yaitu terhitung dari bulan April hingga Juli 2023. Data dikumpulkan dengan melalui metode observasi, pembagian kuesioner yang juga merupakan subjek dari penelitian ini, riset internet, serta metode studi kepustakaan.

Populasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 245 orang yang merupakan rata-rata dari jumlah pasien sebanyak 980 orang selama bulan Januari hingga April. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *non-probability sampling*, yaitu *purposive sampling* dan jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus slovin dengan batas toleransi 10%. Adapun jumlah sampel yang digunakan adalah sebesar 71,014 yang dibulatkan menjadi 71 responden.

Dilakukan uji validitas untuk melihat valid atau tidaknya suatu tanggapan responden terhadap kuesioner. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Persamaan regresi linear yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$, di mana, $Y = \text{kepuasan Pasien}$, $a = \text{konstanta}$, $b_1 = \text{koefisien regresi variabel kualitas pelayanan } (X_1)$, $b_2 = \text{koefisien regresi variabel fasilitas } (X_2)$, $e = \text{standart error}$, $X_1 = \text{variabel kualitas pelayanan}$, $X_2 = \text{variabel fasilitas}$.

Korelasi ganda digunakan untuk mengetahui besarnya hubungan secara bersama-sama atau simultan antar variabel independen dengan variabel dependen (koefisien korelasi ganda).

$$r = \sqrt{\frac{(b_1) (\sum x_1y) + (b_2) (\sum x_2y)}{\sum y^2}}$$

Jika nilai r mendekati 1 atau -1, maka dapat dikatakan bahwa semakin kuat hubungan atau korelasi yang terjadi antar variabel X dan Y. Sebaliknya jika nilai r mendekati 0, maka semakin lemah hubungan atau korelasi yang terjadi antar variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

Koefisien Determinasi menunjukkan proporsi varians yang persamaan regresinya dapat diterapkan oleh varians total. Nilai dari R^2 berkisar antara 0 hingga 1. Jika nilai dari $R^2 = 1$ menerangkan bahwa 100% dari total varians yang dapat dijelaskan oleh varians persamaan regresi atau variabel bebas (X) baik X_1 ataupun X_2 yang mampu terapkan variabel Y sebesar 100%. Sebaliknya jika nilai $R^2 = 0$ menerangkan bahwa tidak ada secara total yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas persamaan regresi. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya persentase yang diberikan variabel X_1 dan X_2 ke variabel Y.

Uji statistik T pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen” (Ghozali, 2005).

$$t = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Di mana t = nilai uji t, r = Nilai Korelasi, n = Besarnya Sampel. Dengan melakukan perbandingan dari nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Jika nilai $t_{tabel} > t_{hitung}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Jika nilai $t_{tabel} < t_{hitung}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan menggunakan nilai probabilitas signifikansi, jika nilai probabilitas signifikansi $>0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Jika nilai probabilitas signifikansi $<0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimaksudkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat” (Ghozali, 2005).

$$F = \frac{R^2 (n - m - 1)}{m (1 - R^2)}$$

Di mana, R^2 = koefisien korelasi ganda, n = jumlah sampel, m = jumlah prediktor. Dengan melakukan perbandingan antara nilai dari F_{hitung} dan F_{tabel} . Jika angka $F_{tabel} > F_{hitung}$, maka H_0 diterima sedangkan H_1 ditolak. Jika angka $F_{tabel} < F_{hitung}$, maka H_0 ditolak sedangkan H_1 diterima. Dengan menggunakan nilai probabilitas signifikansi, apabila nilai signifikansinya $<0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Apabila nilai signifikansinya $>0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden dan Kuesioner

Tabel 1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase
Pria	31	43,7 %
Wanita	40	56,3 %
Total	71	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner (2023)

Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah (orang)	Persentase
15 - 24 tahun	9	12,7 %
25 - 34 tahun	9	12,7 %
35 - 44 tahun	12	16,9 %
45 - 49 tahun	5	7 %
>50	36	50,7 %
Total	71	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner (2023)

Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Ruang Perawatan

Ruang Perawatan	Jumlah (orang)	Persentase
Super Vip	1	1,4 %
Vip	15	21,1 %
Kelas I	8	11,3 %
Kelas II	13	18,3 %
Kelas III	34	47,9 %
Total	71	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner (2023)

Tabel 4. Data Responden Berdasarkan Jaminan Kesehatan

Jaminan Kesehatan	Jumlah (orang)	Persentase
Umum	12	16,9 %
BPJS	50	70,4 %
KIS	9	12,7 %
JKN	-	-
Total	71	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner (2023)

Tabel 5. Kualitas Pelayanan Pernyataan 1

(Pelayanan medis yang diberikan cepat dan tepat.)

Kategori	Jumlah (orang)	Persentase
Sangat Setuju	22	31 %
Setuju	48	67,6 %
CukupSetuju	1	1,4 %
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	71	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner (2023)

Tabel 6. Kualitas Pelayanan Pernyataan 2

(Dokter dan perawat selalu memberikan informasi kepada pasien sebelum Tindakan medis dilakukan)

Kategori	Jumlah (orang)	Persentase
Sangat Setuju	27	38 %
Setuju	40	56,3 %
CukupSetuju	4	5,6 %
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	71	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner (2023)

Tabel 7. Kualitas Pelayanan Pernyataan 3

(Petugas medis memiliki kemampuan yang baik dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.)

Kategori	Jumlah (orang)	Persentase
Sangat Setuju	30	42,3 %
Setuju	40	56,3 %
CukupSetuju	1	1,4 %
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	71	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner (2023)

Tabel 8. Kualitas Pelayanan Pernyataan 4

(Petugas medis memiliki sikap yang perhatian dan peduli terhadap keluhan yang disampaikan oleh pasien maupun anggota keluarganya)

Kategori	Jumlah (orang)	Persentase
Sangat Setuju	32	45,1 %
Setuju	39	54,9 %
CukupSetuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	71	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner (2023)

Tabel 9. Kualitas Pelayanan Pernyataan 5

(Petugas medis selalu berpenampilan rapi saat memberikan pelayanan kepada pasien)

Kategori	Jumlah (orang)	Persentase
Sangat Setuju	45	63,4 %
Setuju	24	33,8 %
CukupSetuju	2	2,8 %
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	71	

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner (2023)

Tabel 10. Fasilitas Pernyataan 1

(Kamar pasien memiliki toilet yang bersih)

Kategori	Jumlah (orang)	Persentase
Sangat Setuju	8	11,3 %
Setuju	33	46,5 %
CukupSetuju	21	29,6 %
Tidak Setuju	9	12,7 %
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	71	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner (2023)

Tabel 11. Fasilitas Pernyataan 2

(Peralatan medis yang digunakan merupakan peralatan yang modern dan canggih)

Kategori	Jumlah (orang)	Persentase
Sangat Setuju	12	16,9 %
Setuju	52	73,2 %
CukupSetuju	5	7 %
Tidak Setuju	1	1,4 %

Sangat Tidak Setuju	1	1,4 %
Total	71	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner (2023)

Tabel 12. Fasilitas Pernyataan 3

(Penerangan di kamar pasien sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pasien)

Kategori	Jumlah (orang)	Persentase
Sangat Setuju	18	25,4 %
Setuju	45	63,4 %
CukupSetuju	7	9,9 %
Tidak Setuju	1	1,4 %
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	71	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner (2023)

Tabel 13. Fasilitas Pernyataan 4

(Pasien diberikan kemudahan dalam mengakses informasi dari para petugas medis)

Kategori	Jumlah (orang)	Persentase
Sangat Setuju	25	35,2 %
Setuju	45	63,4 %
CukupSetuju	1	1,4 %
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	71	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner (2023)

Tabel 14. Fasilitas Pernyataan 5

(Rumah sakit selalu aman dari hal yang tidak diinginkan karena tersedianya petugas keamanan yang selalu siap siaga)

Kategori	Jumlah (orang)	Persentase
Sangat Setuju	37	52,1 %
Setuju	31	43,7 %
CukupSetuju	2	2,8 %
Tidak Setuju	1	1,4 %
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	71	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner (2023)

Tabel 15. Kepuasan Pasien Pernyataan 1

(Pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas medis)

Kategori	Jumlah (orang)	Persentase
Sangat Setuju	21	29,6 %
Setuju	48	67,6 %
CukupSetuju	2	2,8 %
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	71	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner (2023)

Tabel 16. Kepuasan Pasien Pernyataan 2

(Pasien merasa puas dikarenakan fasilitas yang disediakan sangat lengkap sehingga menciptakan rasa nyaman)

Kategori	Jumlah (orang)	Persentase
Sangat Setuju	15	21,1 %

Setuju	44	62 %
CukupSetuju	11	15,5 %
Tidak Setuju	1	1,4 %
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	71	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner (2023)

Tabel 17. Kepuasan Pasien Pernyataan 3

(Pasien akan mempertimbangkan Kembali untuk memakai jasa layanan di rumah sakit)

Kategori	Jumlah (orang)	Persentase
Sangat Setuju	9	12,7 %
Setuju	58	81,7 %
CukupSetuju	3	4,2 %
Tidak Setuju	1	1,4 %
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	71	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner (2023)

Tabel 18. Kepuasan Pasien Pernyataan 4

(Pasien akan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain dikarenakan pelayanannya yang memuaskan dan menciptakan rasa nyaman kepada pasien)

Kategori	Jumlah (orang)	Persentase
Sangat Setuju	16	22,5 %
Setuju	49	69 %
CukupSetuju	6	8,5 %
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	71	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner (2023)

Tabel 19. Kepuasan Pasien Pernyataan 5

(Pasien akan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain dikarenakan petugas medis disana memiliki sikap yang ramah, sopan dan peduli terhadap pasien)

Kategori	Jumlah (orang)	Persentase
Sangat Setuju	29	40,8 %
Setuju	40	56,3 %
CukupSetuju	2	2,8 %
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	71	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner (2023)

Analisis Data

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya tanggapan responden terhadap suatu kuesioner.

Tabel 20. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

Pernyataan	Nilai R hitung	Nilai R tabel	Ket.
1	0,726	0,2335	Valid
2	0,757	0,2335	Valid
3	0,729	0,2335	Valid
4	0,757	0,2335	Valid
5	0,553	0,2335	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 23 (2023)

Tabel 21. Uji Validitas Variabel Fasilitas (X₂)

Pernyataan	Nilai R hitung	Nilai R tabel	Ket.
1	0,812	0,2335	Valid
2	0,705	0,2335	Valid
3	0,801	0,2335	Valid
4	0,646	0,2335	Valid
5	0,627	0,2335	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 23 (2023)

Tabel 22. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Pernyataan	Nilai R hitung	Nilai R tabel	Ket.
1	0,746	0,2335	Valid
2	0,803	0,2335	Valid
3	0,663	0,2335	Valid
4	0,746	0,2335	Valid
5	0,733	0,2335	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 23 (2023)

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (bebas) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (terikat) secara parsial maupun simultan.

Tabel 23. Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.009	1.810		1.110	.271
Kualitas Pelayanan (X ₁)	.470	.092	.432	5.101	.000
Fasilitas (X ₂)	.414	.072	.488	5.764	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 23 (2023)

Dari tabel 23 tersebut, maka didapat persamaan nilai Regresi Linear Berganda, yaitu $Y = 2,009 + 0,470 X_1 + 0,414 X_2 + e$. Analisis koefisien korelasi ganda digunakan untuk mengetahui besarnya hubungan antara variabel independen (bebas) secara simultan atau bersama-sama dengan variabel dependen (terikat).

Tabel 24. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	.799 ^a	.639	.629	1.23157

a. Predictors: (Constant), Fasilitas (X₂), Kualitas Pelayanan (X₁)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 23 (2023)

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase yang diberikan oleh variabel independen (bebas) secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen (terikat).

Tabel 25. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.799 ^a	.639	.629	1.23157

a. Predictors: (Constant), Fasilitas (X₂), Kualitas Pelayanan (X₁)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 23 (2023)

Analisis uji T digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh secara parsial atau individual antara variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat).

Tabel 26. Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.009	1.810		1.110	.271
Kualitas Pelayanan (X ₁)	.470	.092	.432	5.101	.000
Fasilitas (X ₂)	.414	.072	.488	5.764	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 23 (2023)

Dari tabel 26 tersebut, maka diperoleh nilai dari uji t yang menunjukkan nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan (X₁) sebesar 5,101 dan variabel fasilitas (X₂) sebesar 5,764. Untuk memperoleh nilai dari t_{tabel} , maka digunakan rumus $Df = (\alpha ; n - k) = (0,05 ; 71 - 2) = (t 0,05 ; 69) = 1,994$.

Analisis Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama atau simultan antara variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat).

Tabel 27. ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	182.719	2	91.360	60.233	.000 ^b
Residual	103.140	68	1.517		
Total	285.859	70			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)
b. Predictors: (Constant), Fasilitas (X₂), Kualitas Pelayanan (X₁)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 23 (2023)

Dari tabel 27 tersebut, maka dapat diperoleh nilai dari F_{hitung} adalah sebesar 60,233. Untuk memperoleh nilai dari F_{tabel} , maka dapat digunakan rumus $F_{tabel} = (k ; n - k - 1) = (2 ; 71 - 2 - 1) = (2 ; 68) = 3,13$.

Berdasarkan hasil dari analisis regresi linear berganda, besarnya koefisien regresi kualitas pelayanan (X₁) menunjukkan nilai sebesar 0,470 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,000, dan besarnya koefisien regresi fasilitas (X₂) menunjukkan nilai sebesar 0,414 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,000. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dikarenakan nilai koefisien regresi kedua variabel, yaitu X₁ dan X₂ lebih besar dari nilai signifikansi. Adapun nilai konstanta (a) yaitu 2,009 yang menyatakan bahwa nilai konsisten dari variabel kepuasan pasien adalah sebesar 2,009.

Berdasarkan hasil dari analisis koefisien korelasi ganda, nilai r menunjukkan angka sebesar 0,799, yang mempunyai arti bahwa besarnya korelasi yang terjadi antara variabel kualitas pelayanan (X₁) dan fasilitas (X₂) secara simultan dengan variabel kepuasan pasien (Y) adalah positif kuat. Sedangkan hasil dari analisis koefisien determinasi, yaitu nilai *R square* menunjukkan nilai 0,639 yang mempunyai arti bahwa besarnya persentase yang antara variabel kualitas pelayanan (X₁) dan fasilitas (X₂) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) yaitu 63,9%, sedangkan 36,1% lainnya terjelaskan diluar topik penelitian yang dipengaruhi oleh variabel lain.

Berdasarkan hasil dari analisis uji T, menyatakan bahwa nilai *dari* t_{hitung} variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai sebesar $5,101 >$ dari nilai t_{tabel} sebesar 1,994 dan nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai dari t_{hitung} variabel fasilitas menunjukkan nilai sebesar $5,764 > t_{tabel}$ 1,994 dan nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil analisis Uji F, menyatakan bahwa nilai dari F_{hitung} adalah sebesar 60,233 dan nilai dari F_{tabel} adalah 3,13 dengan probabilitas signifikansinya sebesar $0,000^b$ di bawah 0,05. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien (Y) karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikansinya di bawah 0,05.

SIMPULAN

Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Lamadukelleng Sengkang Kabupaten Wajo, bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 63,9% dan kedua variabel bebas memiliki hubungan yang positif kuat dengan variabel terikat. Dari hasil uji hipotesis, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien sehingga hipotesis yang diajukan terbukti dan dapat diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar. (2020). Analisis perbandingan kualitas pelayanan jasa pengiriman paket di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir dan PT Global Jet Express Kota Sengkang. *JEMA: Journal Of Economic, Management and Accounting Adpertisi*, 1(2), 18-28.
- Andi Bau Salman, Muzakkir, & Naida. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada RSUD Lamadukelleng Sengkang. *Precise Journal of Economic*, 2(1), 37-43. Retrieved from <https://jurnal.lamadukelleng.ac.id/index.php/precise/article/view/58>.
- Faiturohmi, Rika. Pramudyo, Anung. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tempel I Sleman. *Prima Ekonomika*, 11(2), 81-99.
- Faradillah, Alda. (2022). *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, dan Disiplin Kerja Sebagai Faktor Peningkatan Kinerja Pegawai Purp dan Pertanahan Kabupaten Wajo*. Skripsi. Sengkang: Institut Lamadukelleng.
- Rukmana, I. H. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Larut Coffe. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(1), 402-410. <https://doi.org/10.56799/jceki.v3i1.2730>.
- Rukmana, I. H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pdam Kabupaten Wajo. *AL-MIKRAJ Jurnal Studi Islam dan Humaniora* (E-ISSN 2745-4584), 4(1), 1266-1272.
- Sri Utari, P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi (Studi Kasus Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 60-77.

- Kartika Aji, W. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Klinik As Syifa di Kab. Bekasi*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sherina, Nuringwahyu, S. Krisdianto, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan RSIA Amanah Probolinggo). *JIAGABI*, 11(2), 27-38.
- Sitinjak, Evralita. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada UPT Puskesmas Sungai Langkai*. Skripsi. Batam: Universitas Putera.
- Yuniarti, A., & Hartono, K. (2022). Analisis Penerapan Prinsip Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan pada Baitul Maal Wat Tamwil As'adiyah Sengkang. *Precise Journal of Economic*, 1(2), 87-96.
- Yuniarti, A. (2022). Pengaruh Suku Bunga Kredit Terhadap Daya Tarik Konsumen PT MACF Cabang Sengkang. *Precise Journal of Economic*, 1(1), 20-30.
- Yuniarti, A., Mas' ud, M., Imaduddin, I., & Umar, N. A. (2022). The Impact of Culture, Procedure and Process of Quality Through Quality Control Towards Product Quality. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(1), 106-118.
- Yuniarti, A., & Nurwana, A. (2020). Pengaruh Jumlah Konsumen dan Jumlah Meter Kain Terhadap Tingkat Penjualan Hasil Produksi Kain Sutra Di Toko Sutera Indah. *JPPi (Jurnal Pendidikan Islam Pendekatan Interdisipliner)*, 4(2), 79-88.
- Yuniarti, A. (2023). Kebijakan Manajemen Produksi dan Operasi Bagi Perusahaan Jasa. *Precise Journal of Economic*, 2(2), 67-72.
- Yuniarti, A., & Faisal, F. (2022). Analisis Rasio Profitabilitas Terhadap Peningkatan Pendapatan Pada Baitul Maal Wat Tamwil As'adiyah Sengkang. *JPPi (Jurnal Pendidikan Islam Pendekatan Interdisipliner)*, 6(2), 56-66.
- Yuniarti, A., Prayudhi, P., Faisal, F., Nur, A. W., & Aldi, A. (2024). Transformasi Tenun Sutra Melalui Kolaborasi dengan Perguruan Tinggi dalam Era Digital. *Journal of Human And Education (JAHE)*, 4(2), 160-166.