

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN UPTD PUSKESMAS MARGOMULYO BALIKPAPAN

Ovigeria Subroto Sinaga<sup>1</sup>, Reviana Safitri<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>STIE Madani Balikpapan

Korespondensi: [ovigeria@stiemadani.ac.id](mailto:ovigeria@stiemadani.ac.id)

### ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan perbandingan antara harapan pasien terhadap pelayanan yang didapat dengan keadaan asli. Pasien sebagai konsumen akan mengukur kualitas pelayanan dari hasil penilaian kinerja yang diberikan dengan yang diterima konsumen dari penyedia jasa. Fasilitas merupakan hal penunjang dalam proses pelayanan kesehatan agar timbul rasa nyaman pasien saat menggunakan dan melakukan aktifitas di Puskesmas. Lokasi merupakan salah satu faktor penting dalam hal bauran pemasaran, jika suatu penyedia layanan berhasil mendapatkan lokasi yang strategis maka akan menjadi suatu ancaman bagi pesaing. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Margomulyo. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang dikuantitatifkan serta data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Hasil penelitian berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa terdapat pengaruh simultan secara signifikan antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Fasilitas ( $X_2$ ) dan Lokasi ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Pasien ( $Y$ ). Serta berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa hanya Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), dan Lokasi ( $X_3$ ) berpengaruh parsial secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien ( $Y$ ).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan Pasien

### ABSTRACT

*Patient satisfaction is a comparison between the patient's expectations of the service received and the original situation. Patients as consumers will measure the quality of service from the results of the performance assessment given and what consumers receive from the service provider. Facilities are supporting things in the health service process so that patients feel comfortable when using and carrying out activities at the Puskesmas. Location is an important factor in the marketing mix. If a service provider succeeds in obtaining a strategic location, it will become a threat to competitors. So this research aims to determine the influence of service quality, facilities and location on patient satisfaction at the Margomulyo Health Center UPTD. This type of research is quantitative qualitative research and the data used is primary data and secondary data. The research results based on the F test results show that there is a significant simultaneous influence between Service Quality ( $X_1$ ), Facilities ( $X_2$ ) and Location ( $X_3$ ) on Patient Satisfaction ( $Y$ ). And based on the results of the t test, it is known that only Service Quality ( $X_1$ ) and Location ( $X_3$ ) have a significant partial effect on Patient Satisfaction ( $Y$ ).*

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

## **PENDAHULUAN**

Dinas kesehatan kabupaten kota diberi tanggung jawab oleh pemerintah untuk menjadi pengelola kesehatan masyarakat di tiap kecamatan di daerah kabupaten/kota. Upaya yang dilakukan untuk menjangkau seluruh lapisan warga adalah dengan didirikannya pusat kesehatan masyarakat atau yang sering disebut Puskesmas.

Menurut PERMENKES No. 43 Tahun 2019 pasal 1 tentang puskesmas menjelaskan bahwa puskesmas merupakan penyedia pelayanan kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan penduduk dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama di wilayah kerjanya dengan berorientasi pada upaya promotif dan preventif. Puskesmas yang dibangun dengan maksud bisa menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan bagi masyarakat dituntut harus menjaga kepuasan pasien.

Upaya puskesmas untuk mewujudkan kepuasan pasien tersebut adalah dengan menunjukkan kebutuhan pasien sebagai penerima jasa dan pihak manajemen puskesmas akan menyediakan kualitas pelayanan yang unggul. Pasien pada umumnya dapat menilai kualitas pelayanan suatu puskesmas apabila pasien tersebut telah menerima pelayanan dari puskesmas tersebut.

Kepuasan pelanggan dalam hal ini kepuasan pasien merupakan evaluasi terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan, dimana kepuasan pelanggan tersebut hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Apabila kinerja melebihi harapan konsumen maka konsumen akan merasa puas dan sebaliknya, apabila kinerja kurang dari harapan konsumen maka konsumen atau pasien tidak akan merasa puas (Eninurkhayatun et al., 2017)

Kepuasan konsumen menjadi salah satu tolak ukur penting untuk menilai kualitas pelayanan. Oleh karena itu, puskesmas sebagai jasa pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dengan membandingkan pelayanan yang diberikan apakah sudah memenuhi eskpektasi pasien atau belum.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Balikpapan terakhir diperbaharui 2016 diketahui bahwa fasilitas kesehatan dikelompokkan berdasarkan kecamatan, sebagai berikut: Kecamatan Balikpapan Selatan dengan jumlah Rumah Sakit ada 3, Rumah Sakit Bersalin ada 0, dan Puskesmas ada 2; Kecamatan Balikpapan Timur dengan jumlah Rumah Sakit ada 0, Rumah Sakit Bersalin ada 0, dan Puskesmas ada 4; Kecamatan Balikpapan Utara dengan jumlah Rumah Sakit ada 1, Rumah Sakit Bersalin ada 0, dan Puskesmas ada 4; Kecamatan Balikpapan Tengah dengan jumlah Rumah Sakit ada 2, Rumah Sakit Bersalin ada 1, dan Puskesmas ada 6; Kecamatan Balikpapan Barat dengan jumlah Rumah Sakit ada 0, Rumah Sakit Bersalin ada 1, dan Puskesmas ada 7; Kecamatan Balikpapan Kota dengan jumlah Rumah Sakit ada 3, Rumah Sakit Bersalin ada 1, dan Puskesmas ada 4.

UPTD Puskesmas Margomulyo merupakan salah satu puskesmas di kecamatan Balikpapan Barat. UPTD Puskesmas Margomulyo diketahui telah mengaplikasikan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang diterbitkan oleh Departemen kesehatan RI. SPM ini berorientasi pada kepuasan pasien. SPM dibentuk sebagai standar untuk meningkatkan mutu jasa layanan adapun perkembangan data pasien perbulan UPTD Puskesmas Margomulyo, adalah sebagai berikut: Jumlah Pasien Bulan Mei sebanyak 1526 pasien, Juni sebanyak 2011 pasien, Juli sebanyak 1868 pasien, Agustus sebanyak

2359 pasien, dan September sebanyak 2256 pasien, dari data tersebut dapat dilihat jumlah pasien yang cenderung meningkat.

Berdasarkan dari permasalahan yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Margomulyo Balikpapan.

## METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini peneliti menggunakan objek di UPTD Puskesmas Margomulyo dengan waktu pengamatan serta pengambilan data pada bulan September sampai November 2022. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan dengan menyebarkan kuisioner (angket) kepada sampel penelitian/responden yaitu pasien UPTD Puskesmas Margomulyo Balikpapan. Responden memberikan jawaban menggunakan skala Likert. Skala likert pada penelitian ini mempunyai lima kategori yaitu:

**Tabel 1**  
**Instrumen Skala likert**

JAWABAN	KODE	BOBOT
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	ST	2
Netral	N	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

Sumber: Ghozali, Imam(2013:47)

Kuisioner pada penelitian ini terdiri dari 2 bagian pada bagian pertama berisi pertanyaan mengenai identitas seperti nama, jenis kelamin, dan usia. Pada bagian kedua memuat pertanyaan yang berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi dan kepuasan pasien yang telah dirumuskan sebelumnya.

Sampel/responden pada penelitian ini dihitung menggunakan rumus menurut teori Green yang dikutip oleh compton, L. Donald, Yaacov Petscher dan Chirstopher Schatshneider di dalam bukunya yang berjudul “*Applied Quantitative Analysis in Education and the Social Scienes*” (2013:35) Sampel pada jenis penelitian regresi dapat ditentukan dengan menggunakan persamaan  $50 + 8.P$  dimana huruf P merupakan jumlah variabel independen dan dependen yang diteliti. Berdasarkan persamaan tersebut maka jumlah sampel/responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$N = 50 + 8.4 = 50 + 32 = 82 \text{ responden}$$

Alasan pemilihan metode perhitungan menurut persamaan Green ini dikarenakan jumlah populasi atau pasien yang datang untuk berobat tidak dibatasi dan juga pasien dapat berkunjung lebih dari satu kali dalam sebulan. Hasil dari perhitungan ini juga didukung oleh pendapat Sugiono (2019) dimana ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh antar variabel yang diajukan penulis sebagai tujuan penelitian ini, penulis melakukan dengan pendekatan regresi berganda. Adapun persamaan/model regresi yang diajukan penulis sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y= Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>= Koefisiens Regresi Variabel Independen

X<sub>1</sub>= Kualitas Pelayanan

X<sub>2</sub>= Fasilitas

X<sub>3</sub>= Lokasi

e= eror

Setelah model regresi ditetapkan, lalu penulis menggunakan bantuan *software SPSS* untuk menemukan bentuk persamaan dan besarnya koefisien regresi. Setelah mealukan analisis regresi, penulis juga melakukan uji Asumsi Klasi terhadap model/persamaan regresi yang tercipta. Hal ini bertujuan agar persamaan tersebut dapat digunakan untuk memperkirakan kondisi serupa pada puskesmas lainnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 2**  
**Karakteritik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah Responden	Persentase %
< 20 tahun	6	7,30%
20-30 taun	42	51,20%
31-50 tahun	26	31,70%
> 50 tahun	8	9,80%
Total	82	100%

Sumber: Penulis, data diolah

**Tabel 3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase %
Perempuan	54	65,9%
Laki-laki	28	34,1%
Total	82	100%

Sumber: Penulis, data diolah

**Tabel 4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal**

Tempat tinggal	Jumlah Responden	Persentase %
Wilayah Margomulyo	69	84,1%
Luar wilayah Margomulyo	13	15,9%
Total	82	100%

Sumber: Penulis, data diolah

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa responden yang tinggal di wilayah Margomulyo sebanyak 69 orang dengan presentase 84,1% dan responden yang tinggal di luar wilayah Margomulyo sebanyak 13 orang dengan presentase 15,9%.

Hasil Uji Validitas. Pengujian Validitas suatu pertanyaan pada kuisisioner dilakukan dengan membandingkan hasil  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Suatu pertanyaan dikatakan valid apabila  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel ( $r$  hitung  $>$   $r$  tabel). Dalam penelitian ini  $r$  tabel sebesar 0,2172 yang diperoleh dari rumus perhitungan  $df = (N-2)$  dimana  $N$  merupakan jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini  $df = (82-2)=80$  sehingga apabila nilai  $r$  hitung suatu item pertanyaan di atas 0,2172 maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Validitas**

No	Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,807	0,2172	VALID
		X1.2	0,695		VALID
		X1.3	0,811		VALID
		X1.4	0,708		VALID
		X1.5	0,706		VALID
		X1. TOTAL	1		VALID
2	Fasilitas (X2)	X2.1	0,750	0,2172	VALID
		X2.2	0,746		VALID
		X2.3	0,784		VALID
		X2. TOTAL	1		VALID
3	Lokasi (X3)	X3.1	0,758	0,2172	VALID
		X3.2	0,773		VALID
		X3.3	0,788		VALID
		X3. TOTAL	1		VALID
4	Kepuasan Pasien (Y)	Y1.1	0,890	0,2172	VALID
		Y1.2	0,871		VALID
		Y1.3	0,900		VALID
		Y1.4	0,859		VALID
		Y1. TOTAL	1		VALID

*Sumber: Penulis, data diolah*

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa nilai  $r$  hitung seluruh item pertanyaan yang telah diuji menggunakan bantuan IBM SPSS lebih besar dari nilai  $r$  tabel dimana pada penelitian ini sebesar 0,2172, Maka dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan pada kuisisioner ini dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

**Hasil Uji Reliabilitas.** Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur kehandalan serta ketepatan suatu ukuran atau untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Suatu instrumen dalam kuisisioner jika nilai Alpha cronbach's  $>$  0,60 maka dapat dikatakan reliabel. Berikut hasil perhitungan Uji reliabilitas pada penelitian dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach Alpha (a)	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	0,797	Reliabel
2	Fasilitas (X <sub>2</sub> )	0,617	Reliabel
3	Lokasi (X <sub>3</sub> )	0,662	Reliabel
4	Kepuasan Pasien (Y)	0,903	Reliabel

Sumber: Penulis, data diolah

Berdasarkan tabel 6, dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), Fasilitas (X<sub>2</sub>), Lokasi (X<sub>3</sub>) dan Kepuasan Pasien (Y) menunjukkan nilai *Cronbach Alpha (a)* lebih besar atau sama dengan  $> 0,60$ , maka seluruh variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data serta digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Normalitas. Pada penelitian ini uji normalitas menggunakan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnow* (K-S). Apabila nilai Sig atau signifikansi atau nilai probabilitas lebih besar dari 0,05 atau 5% maka hasil distribusi data tersebut dapat dikatakan normal. Berikut hasil uji Statistik *Kolmogorov-Smirnow* (K-S):

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Statistik *Kolmogorov-Smirnow* (K-S)**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		82
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,48436812
Most Extreme Differences	Absolute	0,073
	Positive	0,073
	Negative	-0,056
Test Statistic		0,073
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.  
c. Lilliefors Significance Correction.  
d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Output SPSS Penulis, data diolah

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat bahwa nilai *asymp sig* menghasilkan nilai probabilitas  $0,20 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa uji *Kolmogorov-Smirnow* memenuhi asumsi normalitas atau terdistribusi normal.

Hasil Uji Multikolinearitas. Uji Multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui kuat atau tidaknya korelasi antara variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), Fasilitas (X<sub>2</sub>), dan Lokasi (X<sub>3</sub>). Nilai yang digunakan untuk menunjukkan adtidaknya Multikolenearitas adalah jika nilai *tolerance*  $\leq 0,10$  atau sama dengan nilai *VIF*  $\geq 10,00$  maka dinyatakan terjadi multikolinearitas sebaliknya jika nilai *tolerance*  $\geq 0,10$  atau

nilai VIF  $\leq 10,00$  maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Di bawah ini adalah hasil pengujian multikolinearitas sebagai berikut:

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1 (Constant)	8,305	2,860		2,904	0,005			
X1	0,030	0,106	0,034	0,283	0,078	0,705	1,419	
X2	0,055	0,181	0,036	0,101	0,764	0,716	1,397	
X3	0,696	0,161	0,446	4,322	0,000	0,964	1,038	

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS Penulis, data diolah

Berdasarkan tabel 8 dapat dilihat nilai *tolerance* Kepuasan Pasien ( $X_1$ ) sebesar 0,705 Fasilitas ( $X_2$ ) 0,716 dan Lokasi ( $X_3$ ) 0,964 serta nilai VIF Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 1,419 Fasilitas ( $X_2$ ) sebesar 1,297 dan Lokasi ( $X_3$ ) sebesar 1,038, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dikarenakan nilai *tolerance* semua variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF semua variabel lebih kecil dari 10,00.

Hasil Uji Heteroskedastisitas. Suatu model regresi dikatakan baik apabila tidak terjadi heteroskedastisitas, dimana untuk mengetahui terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan uji *glejser* dengan syarat jika nilai sig.  $> 0,10$  maka tidak terjadi Heteroskedastisitas. Jika nilai sig.  $< 0,10$  maka terjadi Heteroskedastisitas. Berikut merupakan hasil dari uji *glejser* sebagai berikut:

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Glejser**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	0,943	1,645		0,573	0,568	
X1	0,013	0,061	0,028	,212	0,833	
X2	-0,061	0,104	-0,077	-0,583	0,562	
X3	0,083	0,093	0,103	0,901	0,371	

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Output SPSS Penulis, data diolah

Berdasarkan tabel 9 dapat dilihat nilai sig pada variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 0,833 Fasilitas ( $X_2$ ) sebesar 0,562 dan Lokasi ( $X_3$ ) sebesar 0,371 yang dimana lebih besar dari 0,10, Sehingga dapat disimpulkan bahwa bahwa semua variabel tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Uji Regresi Linear berganda. Pengujian regresi linear berganda dilakukan untuk menganalisa adanya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien, pengaruh

Fasilitas terhadap Kepuasan pasien, pengaruh lokasi terhadap Kepuasan Pasien. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,305	2,860		2,904	,005
	X1	0,030	0,106	0,034	0,283	0,038
	X2	0,055	0,181	0,036	0,101	0,764
	X3	0,696	0,161	0,446	4,322	0,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS Penulis, data diolah

Berdasarkan tabel 10 setelah dilakukan uji regresi linear berganda dapat diketahui persamaan sebagai berikut:

$$Y = 8.305 + 0.030X_1 + 0.055X_2 + 0.696X_3$$

Hasil Uji koefisien Determinasi ( $R^2$ ). Uji koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi dari seluruh variabel independen terhadap variabel dependen. berikut merupakan hasil dari uji koefisien Determinasi ( $R^2$ ) sebagai berikut:

**Tabel 11**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,646 <sup>a</sup>	0,499	0,468	2,94760

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber: Output SPSS Penulis, data diolah

Berdasarkan tabel 11 diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,468 atau 46,8% maka dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Fasilitas ( $X_2$ ) dan Lokasi ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan pasien ( $Y$ ) adalah sebesar 46,8% sedangkan sisanya 53,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Hasil Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji t). Uji t dilakukan untuk menguji apakah variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Fasilitas ( $X_2$ ) dan Lokasi ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien ( $Y$ ). Untuk mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat adalah dengan membandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Kaidah uji t ialah Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_a$  ditolak artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen, Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil perhitungan uji parsial (uji t) dapat dilihat pada tabel.

Berdasarkan hasil perhitungan yang ada pada tabel 11 dapat dilihat nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,283 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 0,1852 maka nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  dan nilai signifikansiyang diperoleh adalah 0,038 yang lebih kecil dari 0,05

Berdasarkan kriteria diatas dapat disimpulkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $0,283 > 0,1852$  sehingga  $H_1$  diterima. Dengan demikian variabel independen Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Pasien (Y).

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS yang ada pada tabel 11 dapat dilihat nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,101 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 0,1852 maka nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari nilai  $t_{tabel}$  dan nilai signifikansiyang diperoleh adalah 0,764 yang lebih besar dari 0,05

Berdasarkan kriteria diatas dapat disimpulkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yaitu  $0,101 < 0,1852$  sehingga  $H_1$  ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel independen Fasilitas ( $X_2$ ) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Pasien (Y).

Berdasarkan hasil perhitungan yang ada pada tabel 11 dapat dilihat nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,322 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 0,1852 maka nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  dan nilai signifikansiyang diperoleh adalah 0,000 yang lebih kecil dari 0,05

Berdasarkan kriteria diatas dapat disimpulkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $4,322 > 0,1852$  sehingga  $H_1$  diterima. Dengan demikian variabel independen Lokasi ( $X_3$ ) secara individual mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Pasien (Y).

Hasil Uji Simultan (Uji F). Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Fasilitas ( $X_2$ ) dan Lokasi ( $X_3$ ) secara bersama-sama dapat menguji variabel dependennya yaitu Kepuasan Pasien (Y), dalam uji f Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_a$  ditolak artinya variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen, sebaliknya Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima artinya variabel independen berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Berikut hasil perhitungan Uji Simultan (Uji F) dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel 12**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	73,513	3	24,504	6,460	,001 <sup>b</sup>
Residual	295,865	78	3,793		
Total	369,378	81			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber: Output SPSS Penulis, data diolah

Berdasarkan hasil perhitungan yang ada pada tabel 12 dapat dilihat nilai  $F_{hitung}$  sebesar 6,640 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,722 maka nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  dan nilai signifikansiyang diperoleh adalah 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima, yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Fasilitas ( $X_2$ ) dan

Lokasi ( $X_3$ ) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disajikan kesimpulan dalam penelitian ini yaitu: Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Margomulyo. Hipotesis keempat terbukti dan dapat diterima. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Margomulyo. Hipotesis pertama terbukti dan dapat diterima. Variabel Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Margomulyo. Hipotesis kedua tidak terbukti dan tidak dapat diterima. Variabel Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Margomulyo. Hipotesis ketiga terbukti dan dapat diterima.

Berdasarkan kesimpulan di atas peneliti dapat menyarankan Puskesmas agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan serta kompetensi dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat menciptakan rasa percaya pasien terhadap kemampuan petugas. Tidak membiarkan pasien menunggu terlalu lama serta memperhatikan sarana umum fasilitas yang tersedia dengan mengusahakan untuk memadai sesuai kebutuhan minimal dan kunjungan harian sehingga setiap pasien mendapat fasilitas yang diperlukan pada saat menunggu untuk proses pendaftaran dan pemeriksaan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anam, K. d. (2017). Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja non fisik dan Kepuasan kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Diponegoro Journal of Management Vol 6*.
- Compton, L. Y. (2013). *Applied Quantitative Analysis in Education and the Social Sciences*. New York: Routledge.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gunawan, S. (2013). *Statistika Terapan Berbasis Komputer*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Hardin, e. a. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group.
- Harfika, J. d. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat daya. *Jurnal Balance Vol XIV*.
- Hasan, M. B. (2022). Pengaruh Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Moncongloe. *Journal of Management*.
- Hidayat, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Cisolok Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Dialektika Politik Vol 6*.

- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Netriadi, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Tarusan. *Jurnal Manajemen Vol 3*.
- Pambudy, A. P. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di Dukun Gresik. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*.
- PERMENKES. (2019). Peraturan Pemerintah Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Pasal 1.
- Radito, T. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen Vol 11*.
- Rahadi, F. N. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret*, 19.
- Rahmi. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama. *Niagawan Vol 8*.
- Rifqi, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat jalan pada UPTD Puskesmas Pringsewu. *IBI Darmajaya*.
- Sugiono. (2016). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Sugiono. (2017). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Surasdiman. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Batu batu Kabuoaten Sompeng. *Journal of Management vol 2*.
- Yuniasih, I. (2020). Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Magunjaya K abupaten Bekasi. *Mabiska jurnal Vol 5*.