

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
RSUD JEND AHMAD YANI KOTA METRO LAMPUNG**

*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND FACILITIES ON PATIENT SATISFACTION AT  
JEND AHMAD YANI HOSPITAL, METRO LAMPUNG CITY*

**Oktarina Handayani  
Dr. Afdal Mazni, S.E., M.M.  
Dr. M. Ihsan Dacholfany, M.Ed**

e-mail : [oktarinahandayani2@gmail.com](mailto:oktarinahandayani2@gmail.com)

\*Muhammadiyah University of Metro, Metro City, 34111, Indonesia

---

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh faktor lainnya seperti sikap pemberi layanan, kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan fasilitas. Rawat jalan adalah cerminan dari suatu pelayanan yang diterima pasien terhadap rumah sakit. Menurut Aditama Rawat jalan adalah rangkaian proses berbagai pelayanan dan unit terdepan yang menampilkan citra rumah sakit, karena seluruh aktivitas pelayanan rumah sakit seperti pelayanan medis, asuhan keperawatan, pencegahan akibat sakit, peningkatan pemulihan kesehatan dan penyuluhan kesehatan dirasakan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Metode kuantitatif korelasi karena data penelitian ini berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik dan mencari hubungan antar variabel.

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Jend Ahmad Yani Kota Metro Lampung dengan jumlah responden yaitu 90 pasien. Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan propotional random sampling dan didukung dengan teknik analisis data menggunakan program SPSS.

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh dari 90 sampel tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien dapat ditarik kesimpulan bahwa Dari hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama. Hal ini dapat dilihat dari tabel hasil uji F dengan perhitungan yaitu  $F_{hitung}$  sebesar 105,134 >  $F_{tabel}$  3,95. Hasil uji t bahwa pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari tabel uji t dengan perhitungan  $t_{hitung}$  sebesar 3,363 > 1,66196. Hasil uji t bahwa fasilitas ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari tabel uji t dengan perhitungan  $t_{hitung}$  sebesar 25,082 > 1,66196. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 70% dan sisanya 29,3% dipengaruhi variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

Dari analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan fasilitas berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: pelayanan, fasilitas, kepuasan pasien

## ABSTRACT

Handayani Oktarina 2021. The Effect of Service Quality and Facilities on Patient Satisfaction at General Hospital of General Ahmad Yani, Metro Lampung City Master of Management Study Program, Muhammadiyah Metro University. Advisor: (1)Afdal Mazni. Advisors (2) M. Ihsan Dacholfany.

Satisfaction or dissatisfaction is the conclusion of the interaction between expectations and experiences after using the services or services provided. The level of patient satisfaction is also influenced by other factors such as the attitude of the service provider, the condition of the room, the completeness of the facilities and facilities. Outpatient care is a reflection of a service that patients receive to the hospital. According to Aditama, outpatient care is a series of processes for various services and leading units that display the image of a hospital, because all hospital service activities such as medical services, nursing care, prevention of illness, improving health recovery and health education are felt by customers.

This study aims to determine the effect of service quality and facilities on patient satisfaction. The quantitative method of correlation because the research data is in the form of numbers and the analysis uses statistics and looks for relationships between variables.

This research was conducted at Jend Ahmad Yani General Hospital, Metro Lampung City with the number of respondents, namely 90 patients. The sampling technique uses proportional random sampling and is supported by data analysis techniques using the SPSS program.

Based on the results of the analysis obtained from 90 samples about the effect of service quality and facilities on patient satisfaction, it can be concluded that the F test results indicate that the quality of service and facilities together. This can be seen from the table of the results of the F test with calculations, namely  $F_{count}$  of  $105.134 > F$  table of 3.95. The t test results show that service ( $X_1$ ) has a significant effect on patient satisfaction. This can be seen from the t-test table with the  $t_{count}$  of  $3.363 > 1.66196$ . The t test results show that the facility ( $X_2$ ) has a significant effect on patient satisfaction. This can be seen from the t-test table with the  $t_{count}$  of  $25.082 > 1.66196$ . The coefficient of determination test results show that services and facilities have an influence on patient satisfaction by 70% and the remaining 29.3% are influenced by other variables not discussed in this study.

From this analysis, it can be concluded that services and facilities have a direct effect on patient satisfaction.

Keywords: service, facilities, patient satisfaction

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Ketika banyaknya perusahaan yang mengembangkan bisnis di semua bidang, persaingan antar perusahaan untuk mencapai tujuannya menjadi semakin ketat perusahaan yang mengkhususkan diri dalam memberikan layanan harus memberikan layanan terbaik dan memberikan layanan yang sesuai-ini semua Benar-benar luar biasa pelayanan dan penyediaan ruang adalah yang terpenting,

karena dapat membantu perusahaan mencapai tujuannya dan memenuhi kebutuhan pelanggan yang memakai jasa perusahaan. Pentingnya kualitas pelayanan bagi perusahaan yang memberikan pelayanan, maka kualitas pelayanan terbentuk atas dasar persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

Bahkan saat ini, pemerintah Indonesia berusaha untuk mengenali kesehatan fisik dan mental masyarakat Indonesia. Pemerintah menyadari

pentingnya masyarakat yang sehat dalam mendukung pembangunan nasional. Penduduknya tidak sehat. Mereka sangat penting untuk menciptakan sistem perawatan kesehatan berkualitas yang dapat diandalkan tanpa hambatan finansial dan non-finansial saat dibutuhkan. Artinya negara harus menciptakan pelayanan kesehatan yang handal sehingga semua lapisan masyarakat dan masyarakat kelas atas dapat merasakan manfaatnya.

Pada tanggal 25 Oktober 2020 peneliti melakukan prasurvei bahwa ketidakpuasan yg acap kali terjadi pada tempat tinggal sakit khususnya pasien rawat jalan merupakan saat tunggu yg lama, administrasi yg rumit, pelayanan perawat yg kurang simpatik, dokter nirsempurna saat, dan layanan farmasi yang lama hal ini sesuai dengan hasil dari kotak saran yang ada pada poli di RSUD Ahmad

Yani Kota Metro. Fasilitas yang ada pada poli jantung ialah seperti Pemeriksaan fisik jantung, treadmill, pemeriksaan echocardiography, rekam jantung / EKG 24 jam (Holter Monitoring) cath lab.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Republik Indonesia, salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan mengembangkan indeks kepuasan penduduk sebagai ukuran untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Meningkatkan dan menjadi motor penggerak bagi setiap penyedia layanan untuk meningkatkan layanan.

Berikut ini adalah data jumlah pasien Rawat Jalan Poli Jantung di Rumah Sakit Umum Jend. Ahmad Yani Kota Metro Lampung:

Tabel 1.1 Data Pasien Rawat Jalan Poli Jantung

Bulan	Jumlah Pasien
Januari	669
Februari	610
Maret	488
April	313
Mei	488
Juni	486

Sumber: RSUD Ahmad Yani Kota Metro pada tanggal 9 September 2020

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dan dengan segala kompleksitasnya senantiasa dituntut secara terus menerus untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Dengan adanya ketidakpuasan terhadap mutu pelayanan rumah sakit dapat menimbulkan pengaruh dan dampak yang kurang menguntungkan terutama

mengenai citra atau image rumah sakit yang kurang baik. Untuk itu hal ini harus ditelusuri dengan melihat seluruh sub unit yang berperan dalam proses rawat jalan. Data berikut adalah data pasien rawat jalan poli jantung yang menunggu lama dan batal berobat.

Tabel 1.2 Alasan Pasien Menunggu Lama, Batal Berobat di Rawat Jalan Poli Jantung Januari-Juni 2020

No	Keterangan	Tahun 2020						Total
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	
1	Dikonsultasikan ke dokter lain	10	7	9	6	7	6	45
2	Karena Cek Lab	35	42	40	37	30	33	217

No	Keterangan	Tahun 2020						Total
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	
3	Dipanggil tidak ada		2	1				3
4	Memperlihatkan hasil Lab/Rontgent	5	4	3	2	3	3	20
5	Transfer ke rawat inap	10	5	7	5	5	6	38

Sumber: RSUD Ahmad Yani Kota Metro pada tanggal 9 September 2020

Dari tabel di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Jantung Di Rumah Sakit Umum Jendral Ahmad Yani Kota Metro Lampung".

### B. Rumusan Masalah

Maka rumusan masalah yang peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan berpengaruh pada kepuasan pasien rawat jalan poli jantung di Di Rumah Sakit Umum Jendral Ahmad Yani Kota Metro Lampung ?
2. Apakah fasilitas yang ada berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli jantung Di Rumah Sakit Umum Jendral Ahmad Yani Kota Metro Lampung ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli jantung Di Rumah Sakit Umum Jendral Ahmad Yani Kota Metro Lampung ?

### A. Pembatasan Masalah

Sehingga dari riset ini peneliti membatasi permasalahan yang ada agar tidak terlalu luas dan menyimpang, dan memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian, adapun batasan masalah tersebut adalah :

Layanan yang akan dipelajari meliputi kemampuan beradaptasi, keandalan, daya tanggap, keamanan, dan empati. Ini adalah penyediaan layanan berkualitas tinggi, kemampuan karyawan untuk menyelesaikan tugas dengan cepat, kemampuan karyawan untuk memahami keinginan dan diagnosis mereka, dan penanganan keluhan konsumen yang dipersonalisasi.

### B. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Pengaruh hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli jantung di Di Rumah Sakit Umum Jendral Ahmad Yani Kota Metro Lampung.
2. Pengaruh hubungan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli jantung di Di Rumah Sakit Umum Jendral Ahmad Yani Kota Metro
3. Pengaruh hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli jantung Di Rumah Sakit Umum Jendral Ahmad Yani Kota Metro Lampung.

### C. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Berkat penelitian yang telah dikaji dapat dijadikan masukan bagi pihak rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan dan pembelian peralatan untuk menjaga kepuasan pelanggan.

2. Bagi Akademik

Dapat digunakan sebagai panduan referensi bagi pembaca, atau sebagai pertukaran bagi mahasiswa untuk melakukan penelitian serupa.

3. Bagi Peneliti

Ketika peneliti meningkatkan pengetahuan mereka dan melengkapi pengetahuan pemasaran penulis, penulis memperoleh peluang dan pengalaman yang berharga.

## BAB II Kajian Teori

### A. Deskripsi Teori

#### 1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan saat ini sangat penting untuk kepuasan pelanggan. Kualitas dapat diartikan sebagai perbedaan antara kebutuhan aktual dan kebutuhan pelanggan akan pelayanan. Tjiptono mengatakan kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan dan pengendalian yang diharapkan. Memenuhi kebutuhan pelanggan dengan kecepatan yang sangat baik. Menurut Kotler (2016), "Kualitas layanan adalah salah satu pembeda terpenting dari sebuah perusahaan jasa: memberikan kualitas layanan yang lebih tinggi secara konsisten dibandingkan para pesaingnya. Ada dua faktor: layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan." (Jasa oleh Tjiptono (2012)).

"Lovelock" (2007) memiliki lima faktor yang menentukan kualitas layanan. "Pabrik" mencerminkan fasilitas fisik suatu jasa, seperti gedung, kantor, ruangan, dan staf

Keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan tepat waktu dan dalam bentuk yang memuaskan. Meliputi kesiapan petugas polisi dan kecepatan respon untuk memberikan pelayanan ketanggapan. di. Garansi meningkatkan keterampilan petugas polisi, kebaikan petugas polisi, keandalan, dan keamanan penggunaan layanan. Di Empati mencakup kemudahan berkomunikasi dan memahami kebutuhan konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, kualitas pelayanan harus terintegrasi dengan tingkat prima yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yang dapat dievaluasi dengan menggunakan indikator jenis, keandalan, daya tanggap, keyakinan dan empati.

#### 2. Fasilitas

Fasilitas yang ada menjadi dasar penilaian pelanggan terhadap layanan setelah digunakan, dan evaluasi diberikan melalui interaksi antara pelanggan dan target, yang mempengaruhi kualitas layanan di mata pelanggan. Konsumen cenderung memperhatikan fakta dan menggunakan layanan sebagai bukti kualitas, karena layanan tidak dapat dianggap sebagai hasil yang baik. Menurut Lupiyoadi (2013:150), ini adalah komponen independen dari perkiraan yang dapat

dengan mudah ditingkatkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model layanan, yang membedakan rencana organisasi dari pesaing lainnya. Menurut

Yazid (2003), kualitas adalah bagian dari bukti fisik pelayanan. Bukti fisik dari layanan ini berarti mencakup semua aspek peralatan fisik dan lingkungan layanan organisasi, termasuk lingkungan yang dibuat dan lingkungan fisik buatan layanan. Menurut

Tjiptono (2012), objek adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum dapat melayani konsumen. Menyediakan fasilitas yang ada di rumah sakit (menyediakan obat, dll) dan dilengkapi dengan peralatan medis. Fasilitas adalah segala sesuatu yang membuat pelayanan dapat diakses oleh konsumen, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi, kelengkapan, desain internal dan eksternal, kebersihan fasilitas, dan lain-lain harus diperhatikan terutama untuk fasilitas yang berkaitan erat dengan konsumen. Rasakan atau dapatkan langsung. Menurut

Tjiptono` (20012), ketika jenis layanan berbeda, persepsi pelanggan dibentuk oleh interaksi antara pelanggan dan organisasi dan mempengaruhi kualitas layanan. Faktor-faktor berikut memiliki dampak signifikan pada desain fasilitas layanan:

. "Sifat organisasi dan sifat layanan dalam banyak kasus akan menentukan persyaratan desain. Misalnya, desain rumah sakit harus mempertimbangkan ruang peralatan medis yang representatif dengan ventilasi yang memadai, ruang tunggu pasien yang nyaman, bangsal yang bersih. Dapat memberikan keunggulan mudah dikenali dan dicirikan sebagai milik sendiri

b. Ketersediaan lahan dan kebutuhan ruang atau tempat Semua perusahaan jasa membutuhkan tempat untuk membangun fasilitas pelayanannya. Saat memutuskan lokasi fisik, perusahaan perlu mempertimbangkan banyak faktor, seperti kepemilikan dan kemampuan finansial peraturan pemerintah untuk pengadaan tanah.

#### c. Fleksibilitas

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan ketika permintaan sering berfluktuasi dan spesifikasi layanan berubah dengan cepat, menciptakan risiko keuangan

yang relatif besar. Kedua kondisi ini akan memungkinkan fasilitas layanan disesuaikan dengan potensi pengembangan di masa depan.

d. Penempatan fasilitas elemen estetika yang bersih dan menarik tidak hanya meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap layanan, tetapi juga meningkatkan kerja dan motivasi karyawan. Ada beberapa aspek yang perlu ditempatkan, seperti letak ketinggian plafon pintu dan jendela suatu bangunan, jenis pintu yang berbeda, dan dekorasi interiornya.

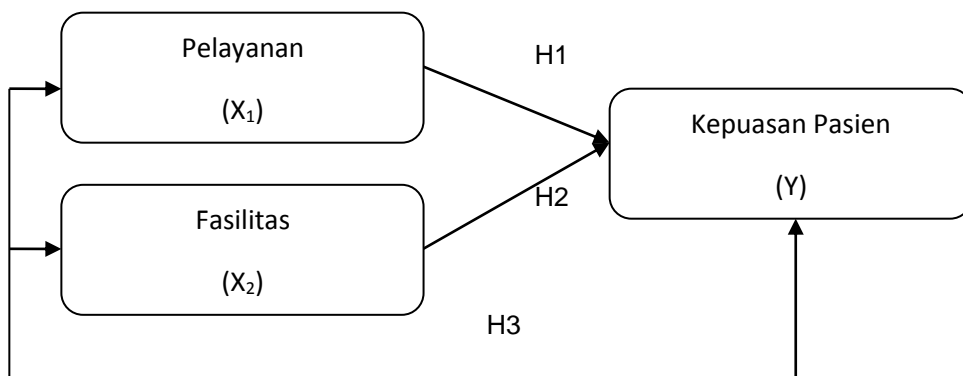
e. MASYARAKAT DAN LINGKUNGAN Masyarakat dan lingkungan di sekitar fasilitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap perusahaan yang memegang peranan penting. Jika suatu perusahaan tidak memperhitungkan faktor ini, maka dapat mengancam kelangsungan hidup perusahaan.

f. Dua jenis biaya, biaya konstruksi dan biaya operasi, juga dipengaruhi oleh desain fasilitas. Biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bangunan yang Anda gunakan. Biaya operasi dipengaruhi oleh kebutuhan energi ruangan sehubungan dengan perubahan suhu.

Oleh karena itu, pada bagian pembahasan di atas, premis disimpulkan bahwa perangkat fisik harus sudah ada sebelum layanan dapat diberikan untuk memfasilitasi kenyamanan konsumen.

### 3. Kepuasan Pasien

#### B. Kerangka Pemikiran



Hipotesis ini merupakan jawaban awal yang belum teruji oleh penelitian (Sugiyono, 2004). Berdasarkan tinjauan pustaka dan penelitian yang dijelaskan di atas,

Para ahli seperti Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil suatu produk dengan kinerja atau hasil yang diharapkan. Rasa senang setelah digunakan. Konsumen mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan. Setelah setiap layanan, itu tergantung pada seberapa baik Anda memenuhi atau melampaui harapan Anda. Karena kepuasan adalah keadaan emosional, Lovelock dan Wright mengatakan bahwa pembelian kembali Andamungkin berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, kenetralan, kegembiraan atau kesenangan.

Di era globalisasi, perusahaan akan selalu menyadari pentingnya faktor pelanggan, oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan. Ada banyak keuntungan bagi perusahaan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang tinggi. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan. Perusahaan dapat menggunakan berbagai metode untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan mereka dan pelanggan pesaing.

Semua orang senang bekerja pada perusahaan dengan pelanggan yang puas dan loyal, sehingga mereka berusaha untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan dan lingkungan yang baik untuk membuat konsumen lebih bahagia, lebih baik, dan lebih loyal. Kepuasan pasien adalah perbedaan antara harapan dan persepsi terhadap hasil yang diperoleh.

penelitian ini harus menyajikan hipotesis berikut.

1. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan terhadap produk dan jasa. Kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang memenuhi harapan konsumen. Semakin baik layanan yang diberikan, semakin tinggi kepuasan pelanggan, dan semakin rendah kualitas layanan yang diberikan, semakin rendah kepuasan pelanggan. Oleh karena itu peneliti merekomendasikan

(H1): Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen/pelanggan.

2. Anda dapat meningkatkan layanan yang diberikan oleh perusahaan layanan ke layanan. Layanan diberikan kepada konsumen/pelanggan saat menggunakan layanan tersebut. Semakin baik ruang yang Anda sediakan, semakin tinggi kepuasan pelanggan Anda. Pelayanan yang diberikan memiliki kepuasan pelanggan yang paling rendah. Oleh karena itu, peneliti merekomendasikan hal-hal berikut:

(H2) : Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen/pelanggan.

3. Kepuasan Pelanggan adalah cara untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas layanan dan fasilitas ketika mereka bekerja sama mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas dan kenyamanan layanan yang kami kerjakan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan konsumen. Oleh karena itu, peneliti merekomendasikan hal-hal berikut:

(H3) : Kualitas pelayanan dan peralatan secara bersama-sama berdampak positif terhadap kepuasan konsumen/pelanggan.

### BAB III METODE PENELITIAN

#### A. Rancangan Penelitian

Rancangan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif korelasi, karena data penelitian ini berupa angka. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2017) bahwa “metode ini sebagai ilmiah/scientific karena telah memenuhi kaidah-kaidah

ilmiah, yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis”. Metode ini diklaim metode kuantitatif hubungan-lantaran data penelitian ini berupa nomor -nomor & analisis memakai statistik & mencari interaksi antar variabel.

### Populasi, Sampel dan Teknik

#### Pengambilan Sampel Penelitian

##### 1. Populasi

Dalam penelitian ini yang akan menjadi populasi yaitu pasien rawat jalan poli jantung di Rumah Sakit Umum Jendral Ahmad Yani Kota Metro Lampung.

##### 2. Sampel dan Teknik Sampling

sampel termasuk dalam populasi sasaran atau representatif. Penelitian ini menggunakan random sampling untuk mengumpulkan data. Artinya, setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel dan sampel. Tidak ada intervensi dari peneliti. (Probability Sampling) memiliki kekuatan dan kelemahan. Populasi penelitian ini adalah 90 orang. Dalam penelitian ini digunakan rumus Slobin untuk menentukan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

E = alpha (0,10) atau sampling error = 10%

Sehingga berdasarkan rumus di atas, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{486}{1 + (486 \cdot 0,10^2)} \\ &= 82,935 \text{ dibulatkan menjadi } 83 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan didapatkan jumlah minimum sampel sebesar 83 yang dibulatkan menjadi 90 responden. Dari 90 responden pengambilan sampel dilakukan selama 9 hari dengan 10 responden setiap harinya.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum

#### 1. Sejarah Singkat

- Rumah sakit ini didirikan pada tahun 1951. Pada waktu itu disebut Pusat Pelayanan Medis (Centro de Salud) dan memberikan pelayanan kesehatan kepada penduduk kota-kotabesar. Manfaat dianggap sebagai satu-satunya pusat layanan. .. Klinik Kota Metro. Pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan dengan menampung kios umum Catholic Medical Center (sekarang RB, Santa Maria) sebagai pasien pada tahun 1953, dan departemen lain ditambahkan pada tahun 1970. Rumah Sakit Umum / Departemen Kebidanan. Berdasarkan Permenkes No.031/BERHUB/1972 tanggal September 1972, Rumah Sakit Umum Daerah Ahmadyani secara resmi ditetapkan sebagai rumah sakit umum daerah kelas D dan bertindak sebagai UPT Departemen Kesehatan. . Berdasarkan SaType C SK.MenKes.Nr, 15 tahun tepatnya. 303 / MENKES / SK / IV / 1 156 Transfer ke rumah sakit dengan 15 tempat tidur. Hal ini jugadigunakan sebagai pusat rujukan pelayanan kesehatan di pusat Lampung dan sebagai unitpelaksanateknologi (UPT) kantor TK II pusat wilayah Lampung. Sesuai dengan surat Bupati Lampung kepada ketua panitia pusat TC.II. 5/7 23 Maret 1995 27 Desember 1995 dan Suratn. 5/883 / PUOD / 1996 tanggal 22 Maret 1996 telah disetujui oleh Menteri Dalam Negeri. Yani telah menjadi unit yang didanaisendiri. Di satu sisi, itumenunjukkan kemampuan mengelola aset. Rumah Sakit

Umum Daerah Ahmadoyanidianggap tepat, namun keberadaan rumah sakit tersebut tentu menjadi tanggung jawab yang berat. Rumah Sakit Umum Daerah Ahmadoyani pada awalnya merupakan rumah sakit bupati di Lampungtengah, namun kemudian menjadi real estate dan tanah. Pada bulan Januari 2002, berdasarkan Keputusan Pemerintah Pusat Pemerintah Negara Bagian Lampung, n. 188.3 2 / IV / 07/2002 dipindahkan ke administrasi wilayah metropolitan. Kawasan metropolitan berfungsi sebagai lembaga teknis daerah dan memiliki kekuasaan dan otonomi berdasarkan nomor undang-undang, disamping hubungan struktural. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kualitas layanan medis di kota. Kota dan sekitarnya. lingkungan. 28 Mei 2008, atas nama Departemen Kesehatan Republik Indonesia n. 9 /MENKES/SK/V/2008, RSUD Jend. 'memberi. Jani meningkatkankornya dari C ke B di 212 ranjang tanpa latihan. Walikota keretabawah tanah nomor: 3 3/KPTS/RSU/2010, RSUD Gend. Yani adalah pemerintah kota yang menerapkan PPC BLUD. Layanan yang diberikan oleh RSUD meliputi layanan perawatan, rehabilitasi, pencegahan dan dukungan. Untuk pengguna yang sehat dan masyarakat sekitar, ini membutuhkan Zander. RSUD Yani memiliki keunggulan kompetitif dalam meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan agar tetap bersama pelanggan.

#### 1. Visi dan Misi

##### a. Visi

"Rumah Sakit Unggul" dan "Unggul" dalam "Pelayanan dan

Pendidikan" dalam "Rumah Sakit Metro 2021

" berarti "Rumah Sakit" Gendo. "A. Yanimetro, "Pelayanan Medis", "Pelayanan Keperawatan", 'pelayanan dan fasilitas penunjang lainnya serta kinerja seluruh staf dan fasilitas yang dimiliki RSUD A. Yanimetro yang dibanggakan oleh masyarakat Lampung, dan lengkap A. Yani Anda dapat menumbuhkan rasa memiliki yang tinggi terhadap Rumah Sakit Metro <https://rsuay.metrokota.go.id/visi-dan-misi/#>:

**b. Misi**

Misi RSUD Jend. A. Yani Metro adalah:

- 1) Meningkatkan profesionalisme SDM kesehatan yang berdaya saing
- 2) Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman
- 3) Meningkatkan program pengembangan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan.
- 4) Mewujudkan kemandirian melalui peningkatan efisiensi, efektivitas, dan fleksibilitas pengelolaan keuangan
- 5) Menjadi pusat pendidikan kedokteran dan kesehatan lain, serta penelitian dan pengembangan bidang kesehatan <https://rsuay.metrokota.go.id/visi-dan-misi/#>

**B. Hasil Penelitian Analisis Regresi Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-5.981	1.363		-4.389	.000
PELAYANAN	.099	.030	.118	3.363	.001
FASILITAS	.970	.039	.883	25.082	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Hasil yang diperoleh didasarkan pada model persamaan regresi antara pelayanan dan struktur =  $(-5.981) + 3.363X + 25.082Y$ . Tabel .11 menunjukkan bahwa variabel pelayanan memiliki nilai thitung sebesar 3,363 > 1,66196 dan memiliki nilai sig. 0,001 < 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa fasilitas kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Tabel 12. Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	6512.859	2	3256.429	105.134	.000 <sup>b</sup>
Residual	2694.741	87	30.974		
Total	9207.600	89			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

b. Predictors: (Constant), FASILITAS, PELAYANAN

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa variabel pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien. Hal ini disebabkan nilai Fhitung 105,134 > Ftabel 3,95.

Tabel Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.841 <sup>a</sup>	.707	.701	5.565	2.005

a. Predictors: (Constant), FASILITAS, PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Berdasarkan tabel hasil dari koefisien determinasi dapat diperoleh R<sup>2</sup> yaitu 0,707 (70,7%) sehingga pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 70,7% dan sisanya 29,3% dipengaruhi variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

## Pembahasan

### 1. Terdapat Pengaruh Pelayanan (X<sub>1</sub>) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Kualitas pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2010), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan dan pengendalian kualitas yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Layanan yang diharapkan dan dirasakan/layanan yang dirasakan. Jika layanan yang dirasakan memenuhi harapan, kualitas layanan dianggap baik atau positif. Jika kinerja yang dirasakan lebih tinggi dari yang diharapkan, kualitas kinerja dianggap ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang dipersepsikan lebih buruk dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan **akandianggap negatif** atau buruk, oleh karena itu kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk **terus menerus** memenuhi kebutuhan pelanggan.

### 2. Terdapat Pengaruh Fasilitas (X<sub>2</sub>) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Layanan adalah semua perangkat fisik yang disediakan penyedia layanan kepada konsumen (Kotler, 2009: 45). Ditampilkan bahwa kenyamanan konsumen memenuhi atau melebihi harapan. 2006: 146) Kepuasan Pelanggan adalah penilaian pasca pembelian dimana

pilihan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, dan hasil yang diperoleh tidak puas jika tidak memenuhi harapan pelanggan. Kami menjamin kepuasan maksimal.

### 3. Terdapat Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani merupakan salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan yang terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitasnya. Dengan hadirnya layanan dan peralatan yang berkualitas tinggi, kepuasan pasien diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi perkembangan rumah sakit, yang akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan layanan rumah sakit. Pasien tidak dapat diobati.

Menerapkan sistem prosedur operasi standar yang ditetapkan dan diterapkan hingga selesai di semua rumah sakit lain, yaitu layanan yang diberikan kepada pasien, sehingga setiap kali pekerjaan mencapai tahap pengerjaan ulang, pekerjaan terbesar Dan cocok untuk para profesional. Tim medis klinik. Keandalan dan kecepatan tenaga profesional dan tim medis untuk membantu pasien yang mengalami masalah dan ketidaknyamanan merupakan salah satu tanggung jawab rumah sakit untuk memenuhi kebutuhannya. Day Jie dan Wilton dalam Tjiptono (2002: 146) menganggap kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan sebagai reaksi pelanggan terhadap ketidaksesuaian/ketidaksesuaian antara harapan sebelumnya (atau kriteria kinerja lainnya) dan produk yang sebenarnya setelah digunakan.

Penelitian ini didasarkan pada teori yang dikemukakan oleh para ahli. Keberhasilan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dapat menjadi titik awal untuk membangun hubungan yang berkelanjutan antara pelanggan dan perusahaan. Kepuasan pelanggan dan pasien merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip & Keller. 2016. *Marketing Management. 15th edition. United*

*States: Pearson Education.*

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. Prinsip – prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga

Lupiyoadi, Rambat. 2013. Edisi ke 3. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis*

*Kompetensi.* Jakarta: Salemba Empat

Lovelock, Christopher dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa,*

Jakarta : PT Macanan Jaya Cemerlang

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV

Tjiptono, fandy. 2012. Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima, AndiM Offset, Yogyakarta

Yazid, 2003, *Pemasaran Jasa; Konsep dan Implementasi*, Edisi kedua,. Yogyakarta; Penerbit Ekonisia

<https://rsuay.metrokota.go.id/>