

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS DAN FASILITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PADA PASIEN RAWAT JALAN
DI RSUD I.A. MOEIS SAMARINDA**

*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND FACILITIES TO
SATISFACTION IN OUTPATIENT PATIENTS
AT RSUD I.A. MOEIS SAMARINDA*



ANDARISMA
NIM. 191326110001

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
MUTIARA MAHAKAM SAMARINDA
2023**

**PENGARUH KUALITAS DAN FASILITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PADA PASIEN RAWAT JALAN
DI RSUD I.A. MOEIS SAMARINDA**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana Kesehatan (S.Kes)
Pada
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam Samarinda

OLEH:

ANDARISMA
NIM. 191326110001

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
MUTIARA MAHAKAM SAMARINDA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN



Karya Tulis Skripsi

Nama : Andarisma
NIM : 191326110001
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit (S-1)
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pada Pasien Rawat Jalan di RSUD I. A. Moeis Samarinda

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji dan Dinyatakan Lulus
Pada Hari Senin, Tanggal 31, Bulan Juli, Tahun 2023

| No. | Nama | Jabatan | Tanda Tangan |
|-----|--|---------------------|--------------|
| 1 | <u>Dewi Mardahlia, M.Kes</u> NIDN. 1121028903 | Ketua Dewan Penguji | |
| 2 | <u>Nurhasanah, MARS</u> NIDN. 1106038706 | Sekretaris Penguji | |
| 3 | <u>Dr. H. Haeruddin</u> NIDN. 0022096601 | Anggota Penguji | |
| 4 | <u>Hj. Herni Johan, Ph.D</u> NIDN. 1105126901 | Anggota Penguji | |
| 5 | <u>Melly Annisa Putri, M.Kes</u> NIDN. 1130059601 | Anggota Penguji | |

Mengetahui,
Ketua STIKES
Mutihara Mahakam Samarinda



Hj. Herni Johan, SE., SKM., M.Si., M.Kes., Ph.D
NIDN. 1105126901

Disetujui,
Koordinator Program Studi
Administrasi Rumah Sakit

M. Ardan, SKM., M.Kes
NIDN. 1104109201

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya **Andarisma** NIM **191326110001** Mahasiswa Program Studi **Administrasi Rumah Sakit** menyatakan :

1. Karya tulis atau skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah ditujukan untuk mendapat gelar akademik (sarjana), baik di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam Samarinda maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis atau skripsi saya ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa dari pihak-pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis atau skripsi saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidakberesan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis atau skripsi ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Samarinda, 20 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Andarisma

NIM. 191326110001

RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Andarisma
2. NIM : 191326110001
3. Tempat Lahir : Sungguminasa
4. Tanggal Lahir : 17- Oktober, 2001
5. Jenis Kelamin : Perempuan
6. Agama : Islam
7. Asal SLTA/Akademi : SMK Medika Samarinda
8. Status Perkawinan : Belum Menikah
9. Alamat Asal : Jln Harun Nafsi Gang Al- Mekah
10. Orang Tua/Wali : Ayah (Hamin Daeng Rate)
Ibu (Kamaria)
Wali (Herawati)
11. Email : andarisma046@gmail.com
12. Kontak Person : 082211387244
13. Riwayat Pendidikan : 1. SD Negeri Doja
2. SMP Negeri Bajeng
3. SMK Medika Samarinda
4. Stikes Mutiara Mahakam Samarinda
14. Kegiatan Akademik Luar Kampus
 - A. Praktik Residensi I di Puskesmas
 - B. Praktik Residensi II di RSUD I.A Moeis Samarinda
 - C. Magang di RSUD I.A Moeis Samarinda



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fasilitas rawat jalan publik di Indonesia banyak sekali keluhan atau faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah fasilitas. Faktornya yang terkait kepuasan pasien terdiri dari faktor penyediaan layanan terdiri atas interaksi penyediaan layanan dan kompetensi staf medis, dan fasilitas di rawat jalan. Faktor yang sering terjadi fasilitas rawat jalan seperti, fasilitas parkir, tempat duduk ruang tunggu, dan pengambilan obat di farmasi rawat jalan. Menurut Tjiptono (2006), desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi diantaranya pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan (Harfika & Abdullah, 2017).

Kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Kemajuan sebuah perusahaan salah satunya dipengaruhi baik itu secara sikap atau sifat ataupun kemampuan perusahaan dalam melayani konsumennya. Pelayanan yang perusahaan berikan harus memperhatikan kualitas standar yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan bahkan harus melebihi infektasi yang diharapkan oleh pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat diperoleh dengan mudah oleh perusahaan, oleh karena itu dapat membuat para pelanggan bertahan menggunakan jasa perusahaan (Riyani et al., 2021).

Rumah sakit adalah termasuk bagian yang fasilitasnya lengkap akan tetapi banyak sekali rumah sakit yang belum mencapai target sebagai fasilitas yang lengkap, baik itu secara medis, parkir, dokter spesialis dan fasilitas lainnya. Nilai baik dari penilai kepuasan dari pasien perlu mempertimbangkan pelayanan yang baik untuk konsumen atau pasien. Kepuasan pasien juga adalah termasuk bagian dalam akreditasi rumah sakit, untuk mencapai standarnya, rumah sakit merupakan salah satu pelayanan

kesehatan yang paripurna bagi masyarakat dan memiliki sebuah karakteristik tersendiri yang disebabkan karena adanya perkembangan ilmu pengetahuan tentang kesehatan, teknologi yang semakin maju dan kehidupan sosial masyarakat khususnya dalam bidang ekonomi agar mampu meningkatkan pelayanan yang bermutu dan dapat dijangkau oleh masyarakat demi terwujudnya derajat Kesehatan (Marco, 2016).

Kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”. Untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip sederhana, konsisten, partisipan, tanggung jawab dan keadilan (Sellang et al., 2019).

Selain kualitas pelayanan, hal yang perlu diperhatikan agar jasa dapat disampaikan dengan baik dengan adanya yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan. Keberadaan fasilitas yang baik dan memadai akan membuat pelanggan nyaman dalam proses pengobatan, karena terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara jasa dan fasilitas yang membuat pasien merasa puas. Tarusan dan konsumennya menjadi harmonis dan memberikan dasar yang baik bagi pemakai jasa ulang dan terciptanya kepuasan konsumen (Netriadi et al., 2021).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan dari pengaruh fasilitas rumah sakit tergantung bagaimana sarana dan prasarana (Indriyani et al., 2021).

Untuk kualitas pelayanan kesehatan untuk melakukan pelayanan medis kepada pasien bertujuan untuk melakukan observasi diagnose, pengebotan rehabilitasi dan

pelayana kesehatan lainnya. Maka dari itu rumah sakit juga harus mengembangkan pelayanannya bukan cuman pelayanan akan tetapi fasilitas yang di gunakan terjamin aman dan lengkap, karena setiap rumah sakit perlu melakukan tingkatan atau biasa disebut akreditasi. Rumah sakit memiliki peran yang strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Peran strategis ini didapat agar rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan yang padat teknologi dan padat pakar, serta berfungsi sebagai pusat rujukan untuk pelayanan kesehatan spesialisik dan subspecialistik (Netriadi et al., 2021) .

Rawat jalan di rumah sakit ada beberapa bagian yaitu bagian administrasi, poli klinis, labolatorium dan farmasi. Rawat jalan digunakan untuk pasien yang berobat tanpa di rawat inapkan atau pasien yang berobat langsung pulang, di rumah sakit juga memerlukan dokter spesialis seperti dokter spesialis anak, spesialis jantung, spesialis jantung, spesialis anak dan lain-lainnya agar membantu dalam penyedia layanan kesehatan. Ratwat jalan juga mempunyai tugas yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan secara berdaya dengan mengutamakan upaya pencegahan, pemulihan pelayanan rujukan serta menyelenggarakan penelitian dan pengembangan (Hazimah & Rizki, 2020).

Data kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit diperlukan karena untuk melihat seberapa puas pasien dalam pemberian baik itu secara pelayanan, fasilitas dan pengobatan di rumah sakit. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes

RI, 2016).

Menurut Simamora (2003) dalam Restiani (2009) ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan pasien, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Baik buruknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pasien. Karena itu, untuk menciptakan kepuasan pasien rumah Sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan mampu untuk mempertahankan pasiennya (Tulumang, 2015).

Penelitian ini sudah dilakukan, akan tetapi lokasi dan metode yang digunakan juga berbeda, seperti penelitian Bagus Sudarjo tahun (2021) melakukan penelitian yang berjudul pengaruh kualitas dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan bagian di rumah sakit omni puloma. Akan tetapi jenis yang saya gunakan pada penelitian ini berbeda lokasi yang lokasinya itu di RSUD I.A Moeis Samarinda.

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan pada bulan Januari tahun 2022 ditemukan bahwa tenaga medis dan non medis kurang ramah dan kurang terampil dalam memberikan pelayanan. Selain itu persepsi pasien dalam hal fasilitas pelayanan rawat jalan ditemukan bahwa toilet masih kurang nyaman, terlihat kotor dan beberapa peralatannya tidak dalam kondisi optimal. Jumlah tempat duduk kurang di ruang tunggu rawat jalan farmasi masih kurang sehingga pengunjung harus berdiri selama menunggu pengambilan obat di farmasi rawat jalan. Beberapa permasalahan tersebut di atas menunjukkan adanya permasalahan dalam hal kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan yang akan berpengaruh pada kepuasan pasien. Oleh karena itu, dilakukan penelitian ini tentang kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pada pasien rawat jalan di RSUD I.A Moeis Samarinda (Annisa anunggrah , 2022).

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu apakah ada pengaruh kualitas dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pada pasien rawat jalan di RSUD I.A Moeis Samarinda?

C. Tujuan Penelitian**1. Tujuan Umum**

Tujuan umum pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pada pasien rawat jalan di RSUD I.A Moeis Samarinda.”

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD. I.A Moeis Samarinda.
- b. Mengetahui gambaran fasilitas pelayanan rawat jalan di RSUD. I.A Moeis Samarinda.
- c. Mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan di RSUD I.A Moeis Samarinda.
- d. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah RSUD I.A Moeis samarinda.
- e. Mengetahui pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD I.A Moeis samarinda.

D. Manfaat Penelitian**1. Manfaat Akademik**

Manfaat Akademik merupakan pengetahuan khususnya dalam melakukan pengaruh kualitas dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pada pasien rawat jalan di RSUD I.A Moeis Samarinda dan saranan dan prasarana pembanding dunia ilmu pengetahuan dalam memperkaya informasi.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini akan bermanfaat bagi:

- a. Bagi Pemerintah, menjadi bahan masukan dalam melakukan evaluasi terhadap kepuasan pasien.
- b. Bagi Rumah Sakit, menjadi bahan evaluasi serta menjadikan bahan cara mengatasi kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien
- c. Bagi Profesi, menjadi tolak ukur dalam mengambil kebijakan kepuasan pasien
- d. Bagi Penulis, dapat menambah wawasan keilmuan dalam memperkaya keilmuan dalam mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas pelayanan

Menurut *Lovelock-Wright* yang diterjemahkan oleh Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Jasa akan diterima oleh konsumen atau pelanggan apabila sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Pemberian jasa harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan berada di pemahan pelanggan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen atau pelanggan (Riyani et al., 2021).

Menurut Fandy Tjiptono (2012:39) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen. Perusahaan mampu memberikan penjelasan yang baik sesuai yang dibutuhkan konsumen dan melakukan upaya yang maksimal dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Masalah kualitas pelayanan atau jasa ikut menentukan perkembangan usaha dalam berbisnis suatu perusahaan, Pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan akan memberikan kepuasan pada konsumen (Santoso, 2019).

Kualitas merupakan kunci bagi penyedia jasa layanan untuk bertahan di persaingan yang semakin kompetitif antara dunia jasa layanan. Bagi pihak penyedia jasa atau layanan dalam mencapai kepuasan konsumen, kualitas menjadi hal penting dan layak untuk ditingkatkan dan diperbaiki terus-menerus, dengan dilakukan inovasi yang berkelanjutan. Kualitas adalah sesuai dengan spesifikasi dan yang konsumen inginkan, kualitas pelayanan kunci bagi penyedia jasa layanan untuk bertahan di persaingan yang semakin kompetitif antara dunia jasa layanan. Bagi pihak penyedia jasa/layanan dalam mencapai kepuasan konsumen, kualitas menjadi hal penting dan

layak untuk ditingkatkan dan diperbaiki terus-menerus, dengan dilakukan inovasi yang berkelanjutan (Sulistiyowati, 2018).

Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman yaitu:

1. Bukti fisik (*Tangibles*) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan sarana, prasarana, daya tarik, dan semua yang telah diklaim dimiliki perusahaan sesuai dengan apa yang dijanjikan.
2. Keandalan (*Reliability*) yaitu suatu kemampuan melakukan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu suatu kemampuan dalam memberikan bantuan kepadapelanggan dengan cepat dan tepat.
4. Jaminan (*Assurance*) yaitu kepastian yang akan didapatkan oleh pelanggan apabila menggunakan jasa perusahaan antara lain berhubungan dengan komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan kompetensi.
5. Simpati (*Empathy*) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang tulus dan bersifat pribadi kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan yang dibutuhkan pelanggan (Putu S & Irman F, 2021).

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan yang di ukur dengan lima dimensi yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Pelayanan yang berkualitas berperan penting sebagai membentuk kepuasan konsumen, Selain itu juga erat kaitannya dengan menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi atau semakin puas dengan pelayanan yang perusahaan berikan, maka dari itu pengguna jasa untuk konsumen bukan semata-mata melakukan pelayanan begitu saja kepada pasien, akan tetapi pengguna jasa harus mempunyai sikap yang baik dan memahami prinsip pelayanan atau peraturan pelayanan

yang perusahaan yang telah ditetapkan (Efendi, 2016).

Pelayanan adalah aktivitas atau kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada pelanggan, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan merupakan bagian dari beberapa rangkaian aktivitas seperti pelayanan medis, pelayanan non medis dan kepada orang yang membutuhkan pelayanan. Selain itu yang harus menyediakan kualitas pelayanan terbaik juga ada faktor pola perilaku konsumen yang tidak mudah ditebak, apalagi di Indonesia yang terdiri dari berbagai macam budaya, sehingga memiliki ragam perilaku atau sifat yang berbeda yang berbeda. Hal ini dapat disimpulkan oleh suatu perusahaan bahwa salah satu faktor utama adalah faktor kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan (Reza Nurul Ichsan, 2021).

Kualitas menjadi sebuah alat ukur bagi pihak penyedia layanan untuk selalu berinovasi tiada henti, supaya konsumen puas atas layanan yang diberikannya. Sehingga, pihak manajemen selalu berusaha untuk membuat strategi bagaimana konsumen merasa puas atas pelayanan yang telah diberikannya. Baik itu untuk usaha yang bergerak di bidang manufaktur maupun layanan (*service*) harus mampu menerjemahkan kebutuhan konsumen sebagai pihak yang menggunakan produk yang dihasilkannya, sehingga keberlangsungan usahanya berkembang dan meningkat (Sulistiyowati, 2018).

B. Fasilitas pelayanan

Fasilitas adalah segala sesuatu kelancaran yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan atau kegiatan suatu usaha. Sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan suatu usaha tersebut biasanya berupa benda-benda atau uang. Pengertian fasilitas berdasarkan KBBI (2002: 415) adalah sesuatu yang dapat membantu memudahkan pekerjaan, tugas dan sebagainya. Pengertian fasilitas menurut

Salim (2009:415) adalah sesuatu yang dapat membantu memudahkan pekerjaan, tugas, dan sebagainya (Mahendra, 2020).

Kelengkapan fasilitas menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap. Rumah sakit menerima dan melayani pasien rawat jalan sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara Konsumen atau pasien, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa saranapelayanan kesehatan (Putu S & Irman F, 2021).

Fasilitas kesehatan tingkat pertama bagi pengguna Jaminan kesehatan nasional kartu Indonesia sehat (JKN) memiliki jumlah yang banyak. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat lanjut setelah pasien mendapatkan rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama. Adanya program JKN, pihak rumah sakit tentu harus menyesuaikan pelayanan dengan kebijakan. Jaminan kesehatan nasional kartu Indonesia sehat (JKN) buah program jaminan sosial yang didasarkan pada Undang-undang NO.40 tahun 2004 (Baby, 2017).

Faktor yang mempengaruhi fasilitas pelayanan

1. Desain fasilitas adalah perancangan letak fasilitas di rawat jalan seperti desain ruangan, peralatan, dan produk.
2. Nilai fungsi fasilitas adalah penilain terhadap ruangan dan peralatan lainnya di rawat jalan.
3. Estetika fasilitas adalah ruangan yang bagus, nyaman dan indah.
4. Tata cahaya fasilitas adalah lampu atau cahaya yang mendukung untuk ruangan agar tidak gelap dalam ruangan.

5. Peralatan penunjang adalah alat yang mendukung untuk proses pelayanan.

Fasilitas rumah sakit juga merupakan hal yang harus di perhatikan dalam memenuhi kepuasan pasien. Fasilitas yang baik dan memadai akan mengeliminasi semua faktor yang menimbulkan resiko terhadap semua pemakai baik pasien, Peran fasilitas diibaratkan seperti wajah atau karakteristik manusia bagi rumah sakit yang menentukan apakah pasien bisa mempercayai pengobatannya kepada rumah sakit tersebut. Fasilitas di rumah sakit perlu di perhatikan dari segi bentuknya dan keselamatan pasien. Perlu di ketahui di rawat jalan dalam pendaftaran pun fasilitasnya perlu di perhatikan baik-baik karena di rawat jalan banyak pasien yang mengantri untuk pendaftaran pengobatan rawat jalan (Ivan Tanaka, 2021).

Peningkatan fasilitas penting dilaksanakan demi mencegah munculnya gangguan saat penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas. Fasilitas sebagai kelengkapan pendukung fisik dari sebuah bangunan khususnya rumah sakit. Fasilitas rumah sakit haruslah lengkap. Segala peralatan pendukung pasien harus ada dan steril. Pasien akan puas jika pihak rumah sakit memfasilitasi kebutuhan yang diperlukan pasien dalam proses penyembuhan. Tak hanya itu faktor lain yang menjadi pendukung kepuasan yaitu layanan perawat yang cepat dan ramah (Julaika Rachman, 2020).

Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang tersedia sebagai penunjang untuk meningkatkan kepuasan pasien agar pasien merasa nyaman dan puas. Fasilitas penunjang yang sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen misalnya, bangunan dan lapangan parkir suatu rumah sakit merupakan fasilitas penunjang. Fasilitas merupakan segala sesuatu untuk mendukung kenyamanan konsumen yang disediakan atau disiapkan oleh penjual jasa atau instansi yaitu berupa peralatan fisik (Haliza, 2020).

Pelayanan yang didapatkan dari pengguna jasa fasilitas kesehatan yang dianggap kompeten atau memuaskan akan menjadi pertimbangan tersendiri bagi masyarakat, pasien pengguna jasa kesehatan dalam menilai sebuah fasilitas kesehatan dan kembali ke fasilitas kesehatan yang sama ketika mereka membutuhkan fasilitas kesehatan. Sehingga, ini dapat dikatakan bahwa pemberian pelayanan oleh fasilitas kesehatan kepada pengguna jasa kesehatan yang berkualitas sangatlah penting untuk memberikan kepuasan dan menentukan loyalitas dari pasien pengguna jasa kesehatan tersebut maka dari itu pentingnya sarana dan prasarana di rumah sakit dalam kepuasan pasien (Ridwan & Saftarina, 2015).

C. Kepuasan pasien

Kepuasan adalah perasaan tidak nyaman ketika mereka ditempatkan dalam posisi harus menunggu dalam kondisi fisik yang tidak memadai. Ruang tunggu pada unit rawat jalan terdiri dari beberapa bagian seperti ruang tunggu administrasi, ruang tunggu apotek, ruang tunggu poliklinik umum dan khusus, ruang tunggu poli anak, ruang tunggu laboratorium dan sebagainya. Proses menunggu yang merupakan hal menggelisahkan atau membosankan, terutama bagi pasien. Faktor psikologis seperti kenyamanan dapat membantu pasien untuk mengurangi rasa sakitnya, dan bahkan membantu dalam proses penyembuhannya (Nada, 2017).

Ukuran kepuasan pasien di liat atau ditunjukkan oleh petugas registrasi selalu sopan dan ramah saat mendaftarkan pasien, pasien yang datang dilayani dengan senang hati, pasien mendapatkan kemudahan untuk mendapatkan resume medis, petugas registrasi memberikan informasi yang tepat tentang jadwal dokter, komunikasi pasien berjalan dengan baik dengan petugas medis dan nonmedis, pasien merasa nyaman dan yakin dalam pelayanan di Rumah Sakit (Netriadi et al., 2021).

Kepuasan *tangibles* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan

penyedia dalam jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Maka dari itu pengguna jasa dalam bagian pendaftaran perlu kehandalan dalam melayani pasien (Halin, 2018).

Menurut (Hutasoit, 2011) bahwa kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan kebutuhan dan harapan yang dikehendaki konsumen atau pelanggan mampu membuat pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang perusahaan berikan kepada pelanggan. Perlu diketahui bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Riyani et al., 2021).

Kepuasan adalah perasaan kecewa atau senang yang rasakan seseorang setelah membandingkan antara hasil suatu produk, fasilitas atau persepsi kinerja dengan harapan-harapannya. Kepuasan pasien adalah tingkat kesesuaian antara ekspektasi pasien terhadap perawatan yang ideal dan persepsi mereka terhadap perawatan yang nyata yang mereka terima. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Faktor fasilitas kepuasan pasien seperti, berpengaruh dari tempat parkir kendaraan, ruang tunggu pendaftaran, poli umum, dan pengambilan obat di farmasi. Banyak sekali terjadi atas tidak kepuasan pasien tentang fasilitas karena di ruang pendaftaran dan pengambilan obat biasanya menunggu lama maka dari itu fasilitas seperti tempat duduk untuk digunakan pasien karena banyak pasien yang numpuk untuk menunggu (Munawir, 2018).

Irawan (2004) mengatakan kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Ada 5 faktor pendorong kepuasan pelanggan:

1. Kualitas produk. Pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik.
2. Harga. Pelanggan yang sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.
3. Emosional. Kepuasan Pelanggan timbul saat mereka menggunakan barang yang bermerek terkenal. Rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses bagian dari golongan kelas atas adalah contoh emosional yang mendasari kepuasan Pelanggan.
4. Kemudahan. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk dan pelayanan (Baby , 2017).

Menurut Tjiptono dalam Thomas (2016) bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan. Dimensi kepuasan yaitu:

1. Kesesuaian Harapan Adalah tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.
2. Minat Berkunjung Kembali Adalah kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait.
3. Kompetensi Petugas adalah kemampuan petugas kepada konsumen atau pelanggan.
4. Kesediaan Merekomendasi Yaitu kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga (Putu S & Irman F, 2021).

Kepuasan pasien merupakan suatu proses yang dapat dicapai apabila unsur-unsur yang terdapat di unit pelayanan Kesehatan fasilitas di rumah sakit yang memiliki kemampuan yang baik. Sumber daya manusia dan sistem pelayanan dan fasilitas yang memadai atau baik adalah dasar yang perlu dimiliki untuk dapat memberikan

keuntungan-keuntungan yang dapat dinikmati pasien dalam bentuk kepuasan. Oleh karena itu perlu memahami kondisi fasilitas yang di gunakan pasien karena bagi pasien akan merasakan puas apabila ketersediaan fasilitasnya dapat digunakan dengan baik oleh pasien dan merasakan kenyamanan atas fasilitas yang di berikan (Haliza, 2020).

D. Rawat jalan

Pelayanan rawat jalan di rumah sakit tidak pernah jauh dari proses antrian baik dari mulai dari pendaftaran sampai pembayaran dikasir. Akan tetapi di jaman sekarang sudah mulai ada namanya internet atau media yang biasa di gunakan oleh orang-orang yaitu handphone / telepon genggam. Kemajuan teknologi khususnya pada bidang teknologi banyak memberikan keuntungan dan kemudahan dalam menghemat waktu maka dari itu ada beberapa di rumah sakit menggunakan pendaftaran online untuk rawat jalan, untuk memperlancarkan atau memudahkan pasien agar tidak lama menunggu dalam antrian rawat jalan (Melyanti et al., 2020).

Pada petugas rawat jalan mampu memahami kondisi seseorang dan memiliki kemampuan muda daya tanggap, maka dari itu di mutu pelayanan mampu mempunyai daya tanggap yang baik dan cepat agar memahami setiap pasien datang ke rumah sakit tersebut. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Responsive juga di perlukan agar terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, bagaimana pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera (Yuantari & Kes, 2022).

Daya tanggap di instalasi rawat jalan rumah sakit petugas registrasi mendaftarkan pasien dengan akurat dan teliti, informasi yang diberikan petugas registrasi sudah akurat/ dimengerti, pasien mendapatkan penjelasan secara lengkap tentang tindakan medis, dokter menjelaskan pertanyaan yang diajukan pasien, dokter selalu menanyakan keluhan pasien, dokter menginformasikan rencana tindakan yang

akan dilakukan oleh pasien agar pasien tau dan memahami tindakan pelayanan yang di berikan (Rahmiati, 2020).

Pelayanan pendaftaran pasien yang bertujuan menerima dan menyambut kedatangan pasien dengan hangat dan terapeutik pada awal waktu pasien berkunjung ke rumah sakit, menyiapkan berkas-berkas yang harus diisi oleh pasien serta memberikan pelayanan yang ramah sehingga pasien akan merasa nyaman dan merasa puas. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik apabila dilaksanakan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan, tertib dan penuh tanggung jawab. Apalagi bila ditunjang dengan kebersihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan yang (Indriyani et al., 2021).

Kesediaan pendaftaran online rawat jalan berbasis web dilihat dari aspek sederhana, partisipatif, berkelanjutan, akuntabel, transparansi, dan keadilan kepada sasaran kegiatan. Metode yang akan di gunakan dalam pendafran online pengumpulan data kegiatan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Alur pendaftaran online cukup mudah dimengerti dan dipahami. Pendaftaran online sudah adil terhadap pasien lama dan baru karena untuk pasien lama sudah memiliki berkas dan nomor rekam medis, sedangkan untuk pasien baru belum bisa mendaftar secara online karena belum memiliki nomor rekam medis dan harus datang ke puskesmas. Pelayanan terhadap pasien pendaftaran online sudah cepat (Rohman, 2021).

Menurut Kemenkes No.24 TAHUN 2020 pada ayat tiga, pasal 2 dan pasal 5 ayat satu sampai dua menyatakan bahwa Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. mewujudkan standar Pelayanan Radiologi Klinik di Fasilitas Pelayanan Kesehatan; dan meningkatkan mutu Pelayanan

Radiologi Klinik di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Radiologi Klinik harus memiliki peralatan dan sumber daya manusia. Peralatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas peralatan Radiasi Pengion dan nonpengion (Kemenkes RI, 2020) .

Instalasi rawat jalan yang ada di Rumah Sakit memiliki beberapa proses yang harus dilalui oleh pasien yang ingin mendaftar rawat jalan. Proses pertama yaitu mengambil nomor antrian secara otomatis, Setelah mengambil nomor antrian, calon pasien menunggu giliran menuju loket pendaftaran. Setelah melalui proses pendaftaran, calon pasien menunggu di ruang tunggu untuk menunggu giliran agar dapat memeriksakan keluhannya kepada dokter. Rumah Sakit di harapkan memiliki komite khusus yang bertugas untuk melakukan survey kepuasan atas fasilitas yang di berikan oleh pasien (Rosyana, 2016).

Jaminan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit dalam ditunjukkan oleh petugas registrasi selalu sopan dan ramah saat mendaftarkan pasien, pasien yang datang dilayani dengan senang hati, pasien mendapatkan kemudahan untuk mendapatkan resume medis, petugas registrasi memberikan informasi yang tepat tentang jadwal dokter, komunikasi pasien berjalan dengan baik dengan petugas medis dan nonmedis, pasien merasa nyaman dan yakin dalam pelayanan di Rumah Sakit (Netriadi et al., 2021).

E. Rumah sakit

Pada Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas penyelenggara pelayanan kesehatan memiliki tingkat kerumitan yang paling tinggi di antara penyelenggara pelayanan kesehatan lainnya. Rumah sakit sebagai lembaga pelayanan public diharapkan mampu memberikan pelayanan medis melebihi standar yang telah ditetapkan sehingga konsumen dapat merasakan kepuasan melebihi standar pelayanan yang diberikan, akan tetapi dari segi fasilitas di rumah sakit masih ada beberapa

minesnya baik itu fasilitas ruang tunggu, pelayanan kepada pasien dan masih banyak pelayanan lainnya (Yuantari, 2022).

Tujuan rumah sakit, yaitu memberikan pelayanan, fasilitas yang berkualitas sehingga mempunyai dampak yang baik kepada pasien, salah satunya membuat pasien merasa nyaman melakukan rawat inap di rumah sakit tersebut. Setelah itu rumah sakit harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari pasien sehingga rumah sakit dapat memenuhi apa yang menjadi harapan pasien. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien maka tingkat kepuasan pasien akan tercapai (Haliza, 2020).

Jasa rumah sakit merupakan segala sesuatu untuk mendukung kenyamanan konsumen yang disiapkan/disediakan oleh penjual jasa/instansi yaitu berupa peralatan fisik. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jarliyah harfika pada tahun 2017 tentang pengaruh asilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit bahwa antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan baik maka akan meningkatkan kepuasan para pasien dan akan berdampak pada perkembangan dan keberhasilan dunia Kesehatan (Haliza, 2020).

Rumah sakit dalam mutu pelayanan mengharuskan adanya perubahan pelayanan proses kinerja terhadap kefarmasian di rawat jalan, atas lama menunggu untuk proses pengambilan obat itu termasuk pengaruh fasilitas yang kurang nyaman karena dalam menunggu konsumen semakin numpuk dan fasilitas yang digunakan sebagai ruang tunggu seperti kursi , maka konsumen merasakan tidak puas atas pelayanan kinerja dan fasilitasny (Sulo et al., 2019).

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat lanjut setelah pasien mendapatkan rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama. Adanya program

JKN, pihak rumah sakit tentu harus menyesuaikan pelayanan dengan kebijakan. Jaminan kesehatan nasional kartu Indonesia sehat (JKN) buah program jaminan social yang didasarkan pada Undang-undang No.40 tahun 2004 (Baby, 2017).

Di rumah sakit pemerintah kebanyakan menyediakan ke pengguna Jaminan kesehatan nasional kartu Indonesia sehat (JKN) memiliki jumlah yang banyak. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat lanjut setelah pasien mendapatkan rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama. Adanya program JKN, pihak rumah sakit tentu harus menyesuaikan pelayanan dengan kebijakan. Jaminan kesehatan nasional kartu Indonesia sehat (JKN) buah program jaminan social yang didasarkan pada Undang-undang No.40 tahun 2004 (Baby Silvia Putri, 2017).

Pada pembiayaan di rumah sakit sudah beberapa rumah sakit yang menggunakan jaminan Kesehatan BPJS kesehatan. BPJS kesehatan ini bertujuan mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan anggota keluarganya. Iuran Jaminan Kesehatan bagi peserta PBI jaminan kesehatan dibayarkan oleh pemerintah dan iuran jaminan kesehatan bagi peserta, peserta yang bersangkutan wajib dibayarkan pada setiap bulan kepada pihak BPJS Kesehatan (Silitonga et al., 2022).

Rumah sakit juga mempunyai Alur pendaftaran online cukup mudah dimengerti dan dipahami, dalam pemahaman masyarakat dalam pendaftaran secara online masih rendah. Pendaftaran online sudah adil terhadap pasien lama dan baru karena untuk pasien lama sudah memiliki berkas dan nomor rekam medis, sedangkan untuk pasien baru belum bisa mendaftar secara online karena belum memiliki nomor rekam medis dan harus datang ke puskesmas. Pelayanan terhadap pasien pendaftaran online sudah cepat (Rohman, 2021).

F. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Kepuasan pasien sering terjadi karena harapan pelayanan tidak sesuai harapan atau keinginan pasien. Untuk memenuhi kebutuhan pasien, pelayanan menjadi kebutuhan yang sangat penting. Seiring dengan keadaan sosial masyarakat yang semakin modern dan meningkat, dimana masyarakat semakin sadar akan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik pada kepuasan konsumen, artinya pelayanan kesehatan mampu memberikan pelayanan terbaik dari sudut pandang konsumen, apa bila pelayanan dan jasa sangat puas untuk pasien berarti kesesuaian harapan pasien itu sudah mencapai dalam kepuasan pasien untuk penilaian kepuasan pelayanan dan jasa (Haliza, 2020).

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pun telah dibuktikan dengan beberapa mengenai pelayanan di berbagai fasilitas kesehatan. Kepuasan bisa dikatakan baik apabila engan mudah mendapatkan pelayanan dan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepada pasien. Di rumah sakit banyak sekali pasien yang berkunjung karena pelayanan dan fasilitas termasuk lengkap akan tetapi di seluruh rumah sakit di indonesia masih banyak kurang dalam fasilitas dan pelanannya, maka dari itu pasien yang berkunjung di rumah sakit masih ada yang kurang atas pelayanan dan fasilitas yang di berikan rumah sakit kepada pasien (Librianty, 2017).

Menurut Kotler (2000), kepuasan adalah perasaan seseorang yang menyenangkan atau tidak menyenangkan sebagai hasil perbandingan suatu product dengan harapannya. Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerja perusahaan. Maka akan dihasilkan suatu perhitungan tingkat kesesuaian. Pasien banyak sekali bermacam macam karakteristik maka dari itu pemahaman pada pasien itu perlu karena apa yang di informasikan pasien

itu penting dalam tingkat kesesuaian responden, Tingkat kesesuaian responden yaitu sesuai harapan, penanganan keluhan dan kewajaran harga (Djohan, 2015).

Terdapat terjadi jika terjadi penurunan angka kunjungan ke pelayanan kesehatan yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternalnya yaitu karena derajat kesehatan masyarakat semakin meningkat, atau dari faktor internal yaitu disebabkan karena enggannya masyarakat untuk kembali berobat ke unit pelayanan kesehatan dikarenakan kurang puasny masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Selain itu adanya keluhan pasien yang datang berobat mengatakan bahwa masih kurangnya kualitas pelayanan petugas yang terkait dengan pelayanan pada bagian pendaftaran, pelayanan dokter, pelayanan apotek dan fasilitas lingkungan (Librianty, 2017).

Keberagaman dan kemudahan masyarakat Indonesia dan memilih fasilitas kesehatan yang ada merupakan salah satu indikator dari peningkatan kualitas kesehatan di Indonesia, yang juga menandakan perubahan paradigma akan fasilitas kesehatan, dari sebuah kebutuhan menjadi sebuah pilihan bagi masyarakat. Sehingga, dalam kepuasan pasien perubahan paradigama tersebut juga dapat dijadikan sebagai pemacu bagi penyedia dan pengelola fasilitas kesehatan agar selalu berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik bermutu dan berkualitas maka kepuasan di rumah sakit sedikit demi-sedikit akan meningkat apa bila fasilitas dan pelayananya dilakukan dengan dengan baik (Ridwan & Saftarina, 2015).

Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Apabila pasien tidak puas akan membuat pasien kecewa dan merasan kurang nyaman atas pelyanan yang di berikan oleh pengguna jasa. Faktor kepuasan pasien juga dapat menciptakan masyarakat tentang citra rumah sakit misal

menunggu terlalu lama,"provider" kurang ramah, keterampilannya juga kurang dan juga komunikasi kepada pasien (Hatibie et al., 2015).

Faktor medis yaitu ketersediaan peralatan yang memadai, sementara faktor non medis yaitu mencakup pelayanan petugas, kenyamanan, kebersihan ruang tunggu dan biaya ingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Oleh sebab itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan (Sukamto, 2017).

Kepuasan merupakan faktor respon emosional berupa perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja yang diterima dengan harapan pelanggan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas (Agni, 2017).

Kepuasan pasien merupakan cerminan pada faktor seperti kualitas pelayanan kesehatan yang terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien untuk penilaian pelayanan yang di berikan oleh pengguna jasa. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi (Andira et al., 2021).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit menyatakan bahwa setiap rumah sakit memiliki sebuah kewajiban

pelayanan kesehatan secara bermutu, efektif, aman dan anti diskriminasi dengan lebih mengutamakan kesehatan pasien yang sesuai dengan standar pelayanan yang ada di rumah sakit. Hal ini muncul karena pelayanan di rumah sakit berkaitan dengan berbagai fungsi termasuk fungsi pelayanan, penelitian dan pendidikan, serta meliputi berbagai tingkatan dan jenis disiplin, karena dimana rumah sakit dapat dikatakan mampu dalam menyelenggarakan fungsi dengan professional baik dalam bidang teknik medis atau administrasi Kesehatan (Noviar Panggabean & Sianipar, 2019).

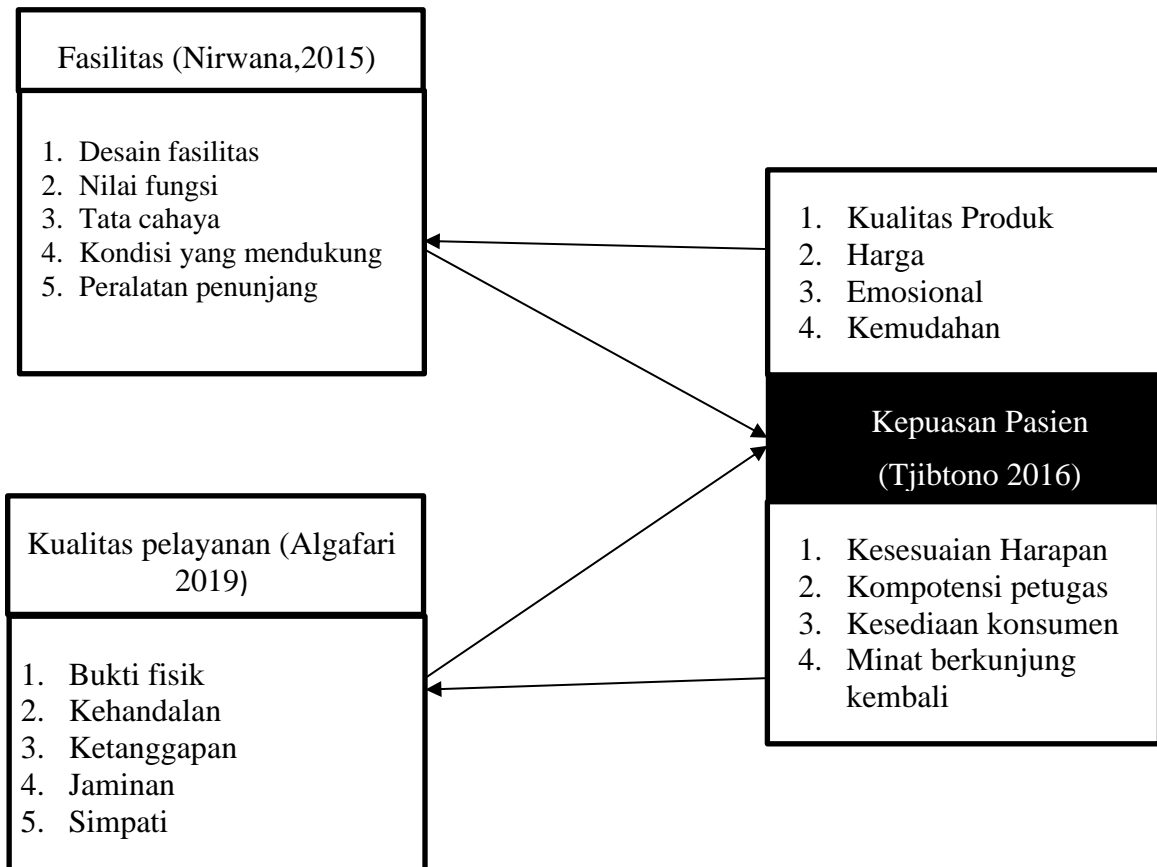
Kepuasan pasien sendiri diartikan sebagai sebuah perasaan puas atau seduh yang diterima pasien saat menerima pelayanan ketika sakit baik itu secara pelayanan kesehatan, fasilitas maupun pelayanan yang diberikan oleh penggunaan jasa, Menurut Pohan (2007) Kepuasan pasien diukur dengan indikator yaitu:

1. puas atas akses layanan kesehatan Kepuasan pasien atas akses layanan harus diberi kelancaran dalam mengakses semua layanan yang ada di Rumah Sakit.
2. Puas pada mutu layanan kesehatan mutu layanan kesehatan harus terjamin. Hal ini menyangkut kepuasan dan kesembuhan pasien.
3. Puas pada system layanan kesehatan sistem layanan kesehatan harus disesuaikan dengan kebutuhan pasien yang sakit (Julaika & Rachman, 2020).

BAB III KERANGKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN

A. Kerangka Teori

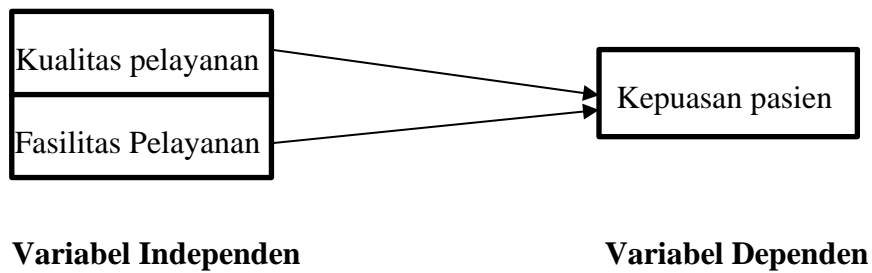
Penelitian ini didapatkan berbagai referensi dari keseluruhan penelitian bersumber dari 20 (Dua puluh) Jurnal dan 2 (Dua) buku yang bersumber dari tahun 2015-2022. Kerangka teori dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 3.1 Kerangka Teori

B. Kerangka Konsep

Konsep dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut



Gambar 3.2 Kerangka Konsep

C. Hipotesis

1. Apa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien
2. Apa ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien
3. Apa ada pengaruh bersama-sama pada kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

BAB IV METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain pendekatan *cross-sectional*. Pendekatan *cross-sectional* merupakan penelitian yang bertujuan untuk mencari pengaruh antara variabel bebas dan terikat dengan pengukuran yang dilakukan dalam waktu singkat. Pengumpulan data dapat dilakukan secara bersama antara masing-masing variabel (Duli, 2019).

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian ini dimulai dari penyusunan rencana penelitian hingga publikasi yang dilaksanakan pada bulan November 2022 sampai dengan April 2023.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di RSUD. I. A. Moeis Samarinda. Beralamat di Jalan H. A. M Rifaddin No. 1, Harapan Baru, Kec. Loa Janan ilir, Kota Samarinda, Kalimantan Timur.

C. Desain Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan sekumpulan data yang mempunyai karakteristik yang sama dan menjadi objek inferensi atau suatu kelompok atau sekumpulan objek yang akan digeneralisasikan dari hasil penelitian (Roflin et al., 2021). Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah kunjungan pasien di Rawat Jalan RSUD I. A. Moeis Samarinda dalam 1 tahun terakhir yakni pada tahun 2021 sebanyak 58.976 pasien.

2. Sampel

Sampel dilakukan apabila jumlah populasi terlalu besar dan tidak memungkinkan untuk mengambil seluruh dari populasi tersebut, dengan catatan sampel yang diambil harus dapat mewakili seluruh populasi.

Sedangkan untuk ukuran sampel dari populasi menggunakan rumus *Slovin* yang dimana penetapan sampel mempertimbangkan ketelitian yang dapat

mempengaruhi pengambilan sampel populasi, berikut ini rumus slovin:

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

Dimana:

n: Besar Sampel

N: Besar Populasi

e: Nilai Kritis (batas ketelitian) yang diinginkan. Pada penelitian ini Standar eror 10% atau 0,1.

Berdasarkan rumus di atas maka dapat dihitung sampel minimum sebagai

berikut:

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

$$n = \frac{58.976}{1 + 58.976 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{58.976}{1 + 58.976 (0,01)}$$

$$n = \frac{58.976}{1 + 589,76}$$

$$n = \frac{58.976}{590,76}$$

$$n = 100$$

Maka jumlah sampel minimum yang akan diambil adalah sebesar 100 responden

3. Teknik pengambilan sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu

Accidental Sampling.

- a. Kriteria inklusi adalah pemenuhan syarat untuk mendapatkan kriteria yang terlibat dalam penelitian, sehingga kriteri inklusi ini pun dibagi menjadi beberapa kriteria lagi sebagai berikut:

- 1) Pasien atau keluarga pasien dalam keadaan sadar.
 - 2) Pasien atau keluarga pasien dengan rentang usia >18 tahun.
 - 3) Bersedia menjadi responden dalam penelitian dengan menandatangani surat persetujuan.
- b. Kriteria eksklusi merupakan kriteria yang bisa dikatakan tidak bisa bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian. Kriteria eksklusi adalah sebagai berikut:
- 1) Pasien atau keluarga pasien yang memiliki gangguan mental atau kesadaran.
 - 2) Pasien atau keluarga pasien tidak bersedia menjadi responden.

D. Desain Operasional

Tabel 4.1 Definisi operasional pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD. I.A Moeis Samarinda

| Variabel | Definisi Operasional | Alat Ukur | Skala Data | Skor |
|---------------------|--|---|------------|--|
| Kualitas pelayanan | Seluruh aktivitas yang dilaksanakan berdasarkan produsen untuk memberikan harapan pelanggan dari segi sikap yang baik, kecepatan, ketepatan produk dan kesesuaian produk/jasa dari apa yang diharapkan oleh pasien sehingga akan berdampak pada kepuasan pelanggan (Putu, 2021). | Kuesioner SK= 1 K=2 C=3 B=4 SB=5 | Interval | 1. Sangat kurang ≤ 18 2. Kurang $19 \leq 26$ 3. Cukup $27 \leq 34$ 4. Baik $35 \leq 42$ 5. Sangat baik $43 \leq 50$ |
| Fasilitas pelayanan | Keseluruhan yang menjadi faktor penunjang yang disediakan organisasi | Kuesioner SK= 1 K=2 C=3 | Interval | 1. Sangat kurang ≤ 18 2. Kurang $19 \leq 26$ 3. Cukup $27 \leq 34$ 4. Baik $35 \leq 42$ |

| | | | | |
|-----------------|--|---|----------|---|
| | atau instansi untuk menciptakan kenyamanan, kelancaran hingga menjadi kepuasan bagi pelanggan (Putu, 2021). | B=4 SB=5 | | 5. Sangat baik $43 \leq 50$ |
| Kepuasan Pasien | kepuasan pasien ialah hasil dari sesuatu yang mereka peroleh, atas pelayanan yang mereka gunakan, baik sesuai dengan harapan mereka atau pun sebaliknya (Putu, 2021) | Kuesioner SP= 5 P= 4 CP= 3 KP= 2 TP= 1 | Interval | 1. Tidak puas ≤ 18 2. Kurang puas $19 \leq 26$ 3. Cukup puas $27 \leq 34$ 4. Puas $35 \leq 42$ 5. Sangat Puas $43 \leq 50$ |

E. Sumber Data, Alur dan Instrumen Penelitian

1. Sumber data

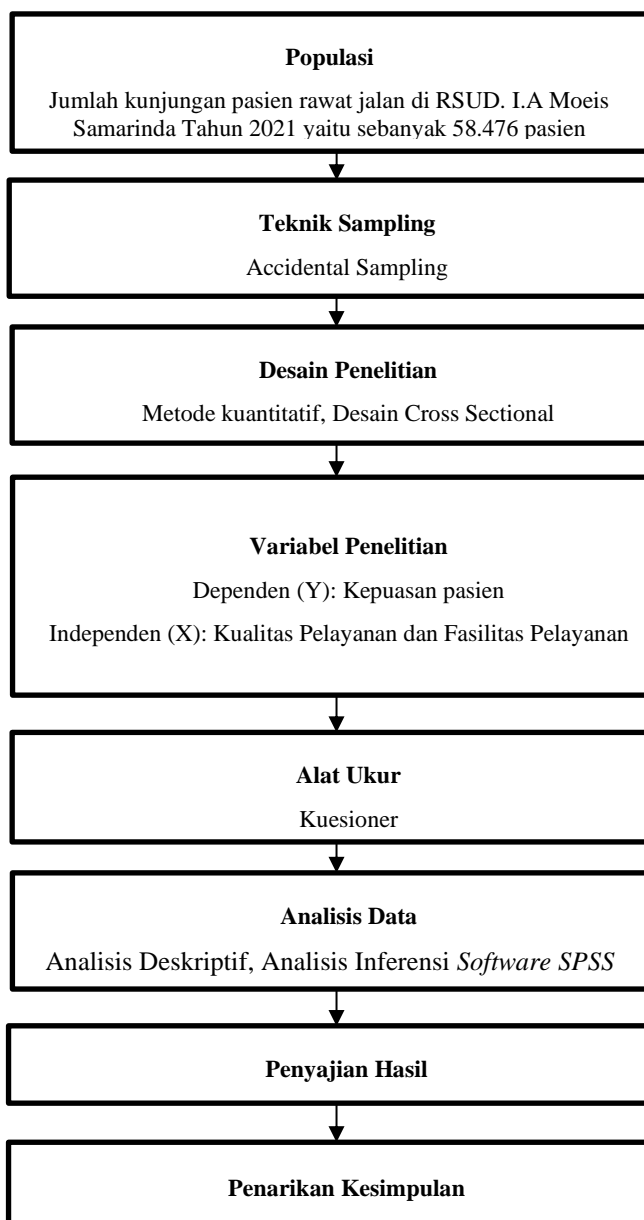
a. Data Primer

Data dan informasi yang dikumpulkan dan diolah oleh penulis yang bersumber dari objek penelitian yaitu para responden yang berhubungan dengan masalah yang diteliti atau lebih singkatnya data yang diambil secara langsung oleh peneliti tanpa perantara sehingga data yang di dapatkan berupa data yang mentah atau nyata sehingga data pada penelitian ini bersumber dari pengisian kuesioner dan wawancara kepada responden dilapangan terkait dengan pengaruh Kualitas dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data pada pihak rumah sakit yang di peroleh dari bagian yang berwenang di RSUD I.A Moeis Samarinda seperti jumlah pasien rawat jalan, jenis kesehatan yang tersedia dan sejarah yang ada di RSUD I.A Moeis Samarinda. Data sekunder yang di gunakan penelitian ini adalah data dari jurnal rumah sakit dan sumber lainnya.

2. Alur Penelitian



Gambar 4.1 Alur Penelitian

3. Instrumen penelitian

Menurut Ridwan (2005), dalam penyusunan instrumen, penelitian harus mengetahui dan paham tentang jenis skala pengukuran agar instrumen bisa mengukur sesuai yang diukur terhadap permasalahan instrumen penelitian.

Penelitian instrumen ini menggunakan *skala likert* yang digunakan untuk kuesioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan berupa survei yang mengukur sikap dan pendapat responden, berikut ini ada lima pilihan skala

jawaban;

1. Untuk mengukur kuesioner dalam kepuasan pasien
 - a. Sangat puas, yang bernilai (5)
 - b. Puas, yang bernilai (4)
 - c. Cukup Puas, yang bernilai (3)
 - d. Kurang puas, yang bernilai (2)
 - e. Tidak puas (1)

2. Untuk mengukur kuesioner dalam kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan
 - a. Sangat kurang, yang nilainya (1)
 - b. Kurang, yang nilainya (2)
 - c. Cukup, yang nilainya (3)
 - d. Baik, yang nilainya (4)
 - e. Sangat baik, yang nilainya (5)

Uji Validitas Kuesioner (Algafari 2019)

Tabel 4.2 Uji Validitas dari Kualitas Pelayanan

| No | Pertanyaan | Rhitung | Rkritis | Keputusan |
|-----|------------|--------------|---------|-----------|
| 1. | X2.1 | 0,463 | 0,197 | Valid |
| 2. | X2.2 | 0,474 | 0,197 | Valid |
| 3. | X2.3 | 0,501 | 0,197 | Valid |
| 4. | X2.4 | 0,402 | 0,197 | Valid |
| 5. | X2.5 | 0,559 | 0,197 | Valid |
| 6. | X2.6 | 0,550 | 0,197 | Valid |
| 7. | X2.7 | 0,571 | 0,197 | Valid |
| 8. | X2.8 | 0,501 | 0,197 | Valid |
| 9. | X2.9 | 0,505 | 0,197 | Valid |
| 10. | X2.10 | 0,468 | 0,197 | Valid |

Tabel 4.3 Uji Validitas dari Fasilitas Pelayanan

| No | Pertanyaan | Rhitung | Rkritis | Keputusan |
|-----|------------|--------------|---------|-----------|
| 1. | X2.1 | 0,464 | 0,197 | Valid |
| 2. | X2.2 | 0,472 | 0,197 | Valid |
| 3. | X2.3 | 0,501 | 0,197 | Valid |
| 4. | X2.4 | 0,401 | 0,197 | Valid |
| 5. | X2.5 | 0,559 | 0,197 | Valid |
| 6. | X2.6 | 0,552 | 0,197 | Valid |
| 7. | X2.7 | 0,571 | 0,197 | Valid |
| 8. | X2.8 | 0,501 | 0,197 | Valid |
| 9. | X2.9 | 0,501 | 0,197 | Valid |
| 10. | X2.10 | 0,468 | 0,197 | Valid |

Tabel 4.4 Komposisi kuesioner kualitas pelayanan Fasilitas (Algafari 2019)

| No. | Kualitas Pelayanan | Nomor Pertanyaan Kuesioner |
|-----|--------------------|----------------------------|
| 1. | Bukti fisik | 1,3 dan 6 |
| 2. | Kehandalan | 2 dan 10 |
| 3. | Ketanggapan | 4 dan 5 |
| 4. | Jaminan | 9 |
| 5. | Simpati | 7 dan 8 |

Tabel 4.5 Komposisi kuesioner fasilitas pelayanan (Nirwana,2015)

| No. | Fasilitas Pelayanan | Nomor Pertanyaan Kuesioner |
|-----|------------------------|----------------------------|
| 1. | Desain fasilitas | 1,7 dan 5 |
| 2. | Nilai Fungsi | 2 dan 3 |
| 3. | Tata cahaya | 4 |
| 4. | Konsisi yang mendukung | 8,9 dan 10 |
| 5. | Peralatan penunjang | 6 |

Tabel 4.6 Komposisi kuesioner fasilitas pelayanan (Tjibtono 2016)

| No | Kepuasan pasien | Nomor Pertanyaan Kuesioner |
|----|--------------------------|----------------------------|
| 1. | Kualitas produk | 3 |
| 2. | Harga | 5 |
| 3. | Emosional | 10 |
| 4. | Kemudahan | 9 |
| 5. | Kesesuaian harapan | 1 |
| 6. | Kompotensi petugas | 2 dan 6 |
| 7. | Kesediaan Konsumen | 4 |
| 8. | Minat berkunjung kembali | 8 |

F. Pengelolaan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

- Editing adalah pengeditan jawaban dari responden apakah sudah lengkap atau masih terdapat jawaban yang belum di isi
- Coding adalah pemberian kode terhadap jawaban responden, pertanyaan dan segala hal yang di anggap perlu atau penting
- Scoring adalah menentukan skor/hasil nilai pertanyaan responden yang menentukan nilai rendah dan tertinggi

Untuk mendapatkan nilai tertinggi dan terendah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

Rumus scoring;

$$\text{Skoring} = \frac{(\text{Nilai Tertinggi} \times \text{jumlah soal}) - (\text{Nilai Terendah} \times \text{Jumlah soal})}{\text{Banyak penelitian}}$$

$$= \frac{(5 \times 10) - (1 \times 10)}{5}$$

$$= \frac{50 - 10}{3}$$

$$= \frac{40}{5}$$

$$= 8$$

Berdasarkan dengan rumus diatas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat 3 penilaian variabel yaitu kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan dan kepuasan pasien :

- d. Tabulating adalah yakni mentabulasi hasil data yang diperoleh sesuai dengan item pertanyaan

2. Analisis Data

a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan analisis yang dilakukan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data dengan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi yang dinarasikan. Karakteristik masing-masing variabel meliputi data umum yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, penghasilan dan kunjungan dari responden dengan persentase jumlah hasilnya diwujudkan dalam bentuk persen dan tabel (Heryana, 2020).

b. Analisis Inferensi

Analisis inferensi ini merupakan sebuah metode yang lebih rumit dengan membuat prediksi dan membandingkan data, sehingga dapat dipresentasikan kesimpulan dari hasil uji hipotesisnya.

Sebelum melakukan uji hipotesis dilakukan terlebih dahulu uji persyaratan bebas dari gangguan linier dengan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas dan uji autokorelasi. Setelah dinyatakan lolos dari gangguan linier kemudian dilakukan uji hipotesis yaitu uji statistik regresi linier berganda meliputi uji parsial (uji t), uji simultan (uji f) dan uji koefisiensi determinasi (R^2).

1) Uji persyaratan

Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji kelayakan suatu model regresi yang akan digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam suatu penelitian. Adapun uji asumsi klasik dalam penelitian ini adalah:

a) Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independent, variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi data yang normal atau tidak dengan dasar pengambilan keputusan jika nilai signifikansi $< 0,01$ maka nilai residual berdistribusi normal (begitu sebaliknya) (Gujarati, 1997). Uji yang dipakai adalah Kolmogorov-Smirnov. Kriteria uji normalitas:

H_0 = Data residual berdistribusi normal

H_a = Data residual tidak berdistribusi normal

b) Uji Heteroskedastisitas

Uji ini untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji yang dipakai uji *Glejser* dengan kriteria jika nilai signifikansi antara variabel independent dengan absolut residual lebih dari 0,05% maka tidak terjadi heteroskedastisitas atau dapat dikatakan model telah lolos uji heteroskedastisitas (Gujarati, 1997).

c) Uji Multikolinieritas

Uji ini adalah hubungan antara variabel prediktor atau independent terhadap variabel prediktor yang lain. Hal ini mengakibatkan varian (*standar error*) koefisien regresi tidak akan signifikan berbeda dengan nol. Ketentuannya adalah apabila nilai *tolerance* variabel lebih dari 0,100 dan nilai VIF kurang dari 10,00 dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas (Gujarati, 1997).
Dilihat dari uji hipotesis.

d) Uji Autokorelasi

Menurut imam ghozali (2011: 111) mengatakan tidak ada gejala autokorelasi, jika nilai Dubin Watson terletak diantara du sampai dengan (4-du). Nilai du dicari pada distribusi nilai tabel Dubin Watson berdasarkan k (jumlah variabel) dan N (jumlah sampel) dengan signifikansi 10%.

2) Uji Statistik Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengukur pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien. Menurut Sujarweni, 2014: 181) model ini disebut sebagai model yang baik (memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten), dengan menggunakan *level of significant* (α) sebesar 5%, hasil dari analisis ini dinyatakan dengan 3 (tiga) uji sebagai berikut:

a) Uji Parsial (uji t)

Uji parsial digunakan untuk variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y) secara parsial (pervariabel), serta

diketuinya jika hasil uji ini diterima atau tidak dengan menggunakan :

(1) Menentukan H_0 dan H_a

$H_0 : \beta = 0$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan variabel x terhadap variabel y secara parsial

$H_a : \beta \neq 0$, artinya ada pengaruh yang signifikan variabel x terhadap variabel y secara parsial

(2) Kriteria pengujian

H_a diterima jika nilai sig $< 0,05$ atau $T_{hitung} >$ dari T_{tabel} maka terdapat pengaruh variabel x terhadap variabel y

H_0 diterima jika nilai sig $> 0,05$ atau $T_{hitung} <$ dari T_{tabel} maka tidak terdapat pengaruh variabel x terhadap variabel y.

(3) Nilai T_{tabel}

Dengan menggunakan rumus ini untuk mencari nilai

T_{tabel} sebagai berikut:

$$T_{tabel} = t(a * 2; n - k - 1)$$

Dimana:

a : Nilai Signifikansi

n : Jumlah Sampel

k : Jumlah Variabel

Dari menggunakan rumus diatas maka dapat dihitung nilai T_{tabel} sebagai berikut:

$$T_{tabel} = t(a/2; n - k - 1)$$

$$T_{tabel} = t(0,05/2; 100 - 3 - 1)$$

$$T_{tabel} = t(0,0025; 96)$$

$$T_{tabel} = 1,985$$

Melalui perhitungan diatas, maka nilai T_{tabel} pada penelitian ini yaitu sebesar 1,985.

b) Uji Simultan (uji f)

Digunakan untuk mengetahui apakah variabel independent berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependent.

Langkah-langkah pengujian:

(1) Menentukan H_0 dan H_a

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel x dan variabel y

$H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \neq 0$, artinya ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel x dan variabel y

(2) Kriteria pengujian

H_a diterima jika nilai sig < 0,05 atau $F_{hitung} >$ dari F_{tabel} maka terdapat pengaruh variabel x terhadap variabel y, begitu pula sebaliknya

(3) Nilai F_{hitung}

Dengan menggunakan rumus sebagai berikut

$$F_{tabel} = (k ; (n - k))$$

Dimana:

n : Jumlah Sampel

k : Jumlah Variabel

Dari menggunakan rumus diatas maka dapat dihitung nilai F_{tabel} sebagai berikut:

$$F_{tabel} = (k ; (n - k)) = (3 ; (100 - 5)) = (df - 3 ; 97) = 3,090$$

Melalui perhitungan diatas, maka nilai F_{tabel} pada penelitian ini yaitu sebesar 3,090.

c) Koefisiensi Determinasi (R^2)

Uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan yang diberikan variabel x terhadap variabel y yang ditunjukkan dalam persentase. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Setelah data yang dikumpulkan kemudian data tersebut di edit, *coding*, skor dan ditabulasi atau diolah dengan menggunakan *Software SPSS* menurut jenis dan data serta ditambah dengan keterangan yang sifatnya mendukung dalam menjelaskan hasil penelitian, untuk kemudian dianalisis setelah itu data dituangkan dalam bentuk tabel-tabel untuk selanjutnya dianalisis dengan pemikiran yang logis dengan berdasarkan teori yang ada.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum lokasi Penelitian

1. Sejarah Rumah Sakit RSUD I.A Moeis Samarinda

Rumah sakit Inche Abdoel Moeis Samarinda diresmikan pada tanggal 24 Januari 2007 berdasarkan Perda Kota Samarinda nomor 8 tahun 2007. Beroperasi penuh pada tahun 2008 sesuai Surat Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1216/MENKES/SK.XI/2007 tentang penetapan Rumah Sakit Kelas C. Ditetapkan sebagai Badan Layanan Umum Daerah berdasarkan SK Walikota Samarinda Nomor 841. 1 / 500 / HK-KS / VII / 2012 tanggal 1 Agustus 2012.

Ditetapkan sebagai Badan Layanan Umum Daerah secara penuh berdasarkan Perwali Kota Samarinda No.29 Tahun 2017. Ditetapkan SOTK baru berdasarkan Perwali Kota Samarinda Nomor 43 tahun 2021 tentang pementukan kedudukan susunan organisasi tugas dan fungsi serta tata kerja rumah sakit umum daerah Inche Abdoel Moeis Samarinda.

Transformasi RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda pada tahun 2007 dengan layanan rawat jalan dan dengan semakin berkembangnya kebutuhan akan layanan lain yang lebih terpadu maka pada tahun 2008 RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda beroperasi sebagai Rumah Sakit Umum Kelas C berdasar surat keputusan Menteri Kesehatan No.1216/Menkes/SK.XI/2007 tanggal 28 November 2007. Ditetapkan sebagai rumah sakit rujukan provinsi dan rujukan regional berdasarkan Kepmenkes RI No.HK. 02.03/I/0363/2015 tanggal 13 Februari 2015.

2. Visi dan Misi Rumah Sakit

a. Visi

Menjadi Rumah Sakit Unggulan Pilihan Masyarakat

b. Misi

- 1) Meningkatkan Kualitas dan Kualitas Sumber Daya Manusia Rumah Sakit;
- 2) Meningkatkan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit;
- 3) Meningkatkan Sistem Manajemen Rumah Sakit;
- 4) Meningkatkan Status Rumah Sakit Menjadi Kelas B Pendidikan dan Rujukan Provinsi Kalimantan Timur.

c. Motto

Kami Peduli Kesehatan Anda.

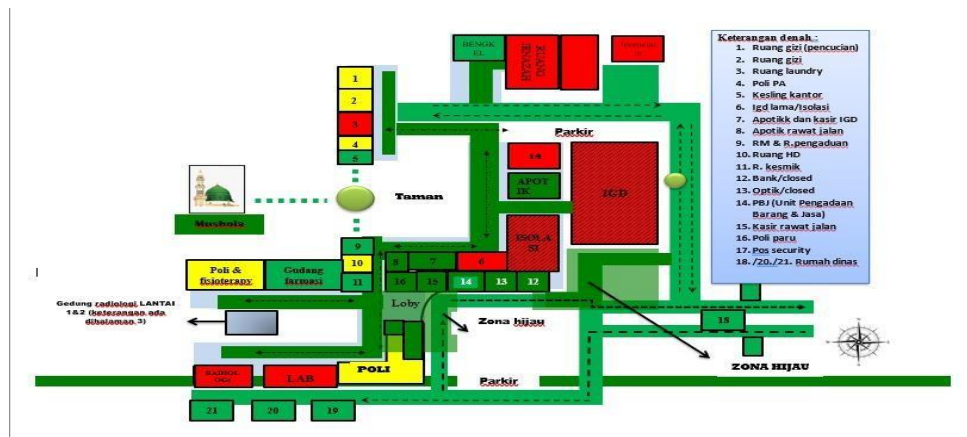
3. Pelayanan RSUD I.A Samarinda

- a. Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan terdiri dari Poliklinik Penyakit Dalam, Poliklinik bedah, Poliklinik kandungan dan kebidanan, Poliklinik anak, Poliklinik Kulit dan kelamin, Poliklinik syaraf, Poliklinik bedah Ortopedi, Poliklinik jantung, Poliklinik rehabilitasi medik, Poliklinik paru/TB Dot, Poliklinik THT, Poliklinik Patologi anatomi, Poliklinik Gigi, Poliklinik VCT, Poliklinik Geriatri/usia lanjut dan Poliklinik mata.
- b. Pelayanan Rawat inap terdiri dari Ruang karang asam, Ruang karang mumus dan ruang VIP (Mahakam).
- c. Pelayanan IGD terdiri dari ada jalur ruangan merah. Jalur ruangan kuning, jalur ruangan hijau dan jalur ruangan hitam.

4. Sarana dan Prasarana I.A Moeis Samarinda

RSUD Inche Abdoel Moies Samarinda memiliki luas tanah sebesar 12,4 Ha, Luas bangunan sebesar 12.175,06 M², Daya listrik sebesar 865 KVA, Generator 1 dan II sebesar 450 KV dan 730 KV, Pengelolaan limbah terdiri dari IPAL, Incenerator dan Sumber air terdiri dari PDAM.

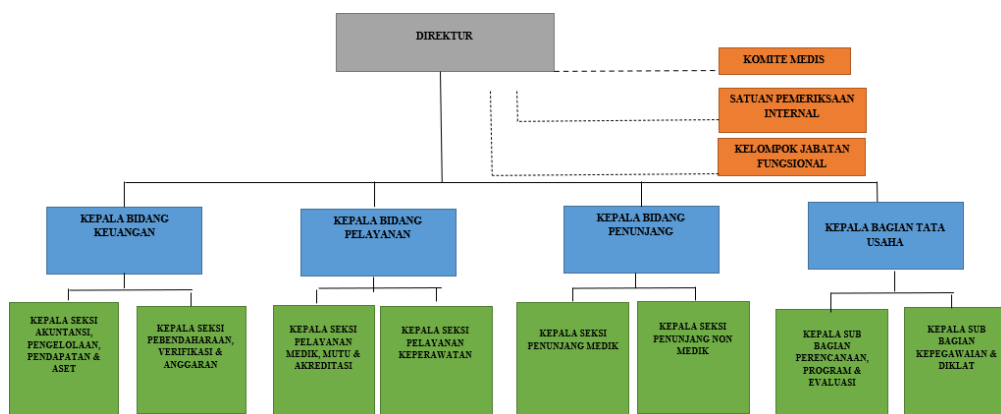
5. Tata Ruang RSUD I.A Moeis



Gambar 5.1 Denah Tata Ruang RSUD I.A Moeis Samarinda

Dari gambar 5.1 dapat dilihat bahwa lantai 1 di RSUD Samarinda terdiri dari beberapa ruangan yaitu ruang gizi (pencucian), ruang gizi ruang laundry, poli PA, kesling kantor, isolasi, apotik dan kasir IGD, apotik rawat jalan, ruang rekam medis dan ruang pengaduan, ruang hemodialisa, ruang Casemix, bank, optic, kasir rawat jalan, poli paru, pos security serta rumah dinas dan lantai 2 terdiri dari ruang rawat inap karang mumus, karang asap dan ruang Mahakam (VIP), ruang manajemen, ruang ICU serta ruang VK.

6. Struktur Organisasi RSUD I.A Moeis



Gambar 5.2 Stuktur Organisasi RSUD I.A Moeis Samarinda

RSUD I.A Moeis Samarinda berkaitan dengan pengaturan pembentukan, kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja rumah sakit telah diatur dalam Peraturan Walikota Samarinda Nomor 43 Tahun 2021. Adapun susunan organisasi RSUD I.A Moeis terdiri atas:

- a. Direktur, Kepala bagian tata usaha membawahkan
 - 1) Kepala sub bagian umum, hukum, dan kerja sama
 - 2) Kepala sub bagian perencanaan, program, dan evaluasi; dan
 - 3) Kepala sub bagian kepegawaian dan diklat.
 - b. Kepala bidang keuangan, membawahkan:
 - 1) Kepala seksi akuntansi, pengelolaan pendapatan, dan asset; dan
 - 2) Kepala seksi perbendaharaan, verifikasi, dan anggaran.
 - c. Kepala bidang pelayanan, membawahkan:
 - 1) Kepala seksi pelayanan medik, mutu, dan akreditasi; dan
 - 2) Kepala seksi pelayanan keperawatan.
 - d. Kepala bidang penunjang, membawahkan:
 - 1) Kepala seksi penunjang medik; dan
 - 2) Kepala seksi penunjang non medik.
 - e. Komite medis
 - f. Satuan pemeriksaan internal
7. Sumber Daya Manusia RSUD I.A Moeis Samarinda.

Sumber Daya Manusia RSUD Inche Abdoel Moies Samarinda Terdiri dari 645

Orang, diantaranya:

- a. Dokter
 - Dokter Umum : 26 Orang
 - Dokter Spesialis : 27 Orang

Dokter Gigi Umum : 2 Orang

Dokter Gigi Spesialis : 5 Orang

b. Tenaga

Apoteker : 7 Orang

Asisten Apoteker : 24 Orang

Perawat : 246 Orang

Perawat Gigi : 3 Orang

Bidan : 40 Orang

Radiografer : 12 Orang

Fisioterapi : 5 Orang

Pranata Lab : 24 Orang

Gizi Penata Anestesi : 2 Orang

Asisten Penata Anestesi : 3 Orang

Rekam Medis : 3 Orang

Sanitarian : 4 Orang

Epidiomolog : 1 Orang

Nutrisionis : 5 Orang

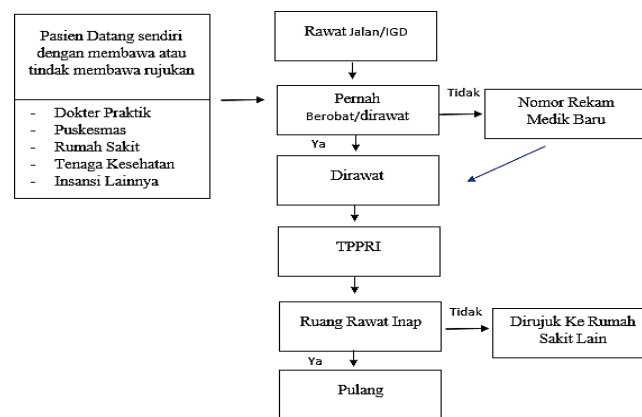
c. Non Medis : 188 Orang

d. Pejabat Struktural : 14 Orang

8. Kegiatan Rumah Sakit

a. Pelayanan Pasien BPJS di RSUD I.A Moeis Samarinda

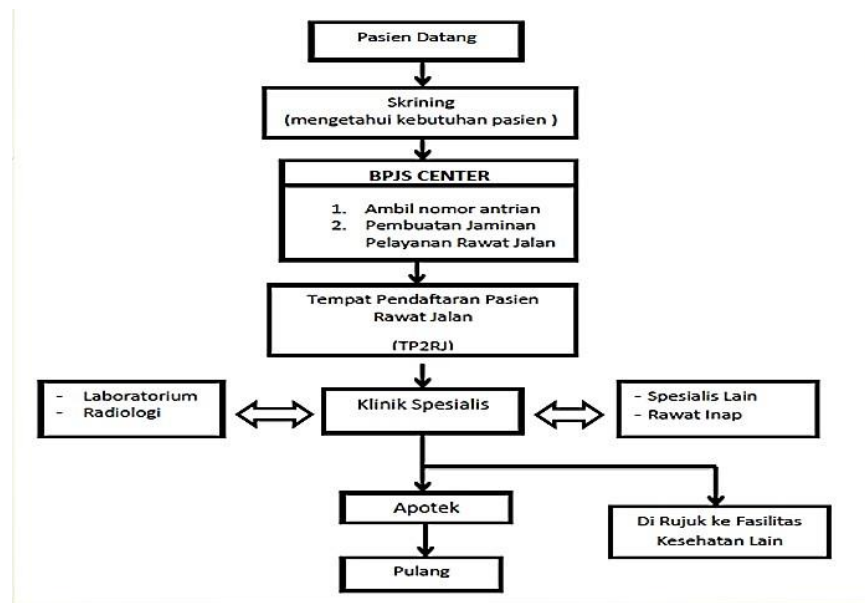
1) Alur Pelayanan Rawat Inap



Gambar 5.3 Alur Pelayanan Rawat Inap RSUD I.A Moeis Samarinda

Dari gambar 5.3 Alur pelayanan rawat inap yaitu dari pasien datang menuju rawat jalan UGD mengecek apa sebelumnya pernah berobat atau tidak, kalau belum pernah berobat sebelumnya di rumah sakit tersebut maka akan di buat nomor rekam medis baru apa bila di rawat akan menuju ruangan TPPRI atau tempat pendaftaran rawat inap, kemudian apa bila pasien di rujuk akan di buat surat rujukan ke rumah sakit lain apa bila tidak di rujuk akan di pindahkan ke ruang rawat inap setelah dapat izin dari dokter bisa pulang setelah melakukan perawatan selama di rawat inap dalam kondisi telah sembuh.



2) Alur Pelayanan Rawat Jalan



Gambar 5.4 Alur Pelayanan Rawat Jalan

3) IGD

Sesuai Tatalaksana pelayanan Rawat inap/Rawat Jalan untuk memisahkan status pelayanan dalam Triage & Label penanganan di IGD.

| Triage & Label | |
|--|---|
| Merah  | Segera Ditanggulangi terlebih dahulu - Mengancam Jiwa - Cacat |
| Kuning  | Boleh Ditangguhkan - Keadaan Tidak Mengancam Jiwa - Segera diatangani bila yang mengancam jiwa sudah teratasi |
| Hijau  | Boleh ditunda & Rawat Jalan: - Tidak Membahayakan Jiawa |
| Hitam  | Boleh Diabakan & Ditinggalkan: - Diurus paling akhir - Sudah tidak ada tanda-tanda vital - Usaha-usaha pertolongan amat sangat kecil keberhasilannya |

Tabel 5.1 Triage & Label IGD

4) Jam Kerja dan Jam Pelayanan RSUD I.A Moeis Samarinda.

RSUD Inche Abdoel Moeis memulai jam pelayanan pada pukul 7.30 dan selesai pelayanan pada pukul 14.30. Untuk jam kerja petugas RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda dimulai pada jam 07.30 dan selesai pada pukul 16.00 pada hari

senin sampai kamis, sedangkan pada hari jum'at selesai pada pukul 11.00 dan dihari sabtu-minggu libur. Adapun shift kerja petugas RSUD Inche Abdoel Moies Samarinda yaitu dimulai pada pukul 07.30 sampai dengan 14.30, dilanjut ke shift kedua dimulai pada pukul 14.30 sampai dengan pukul 22.00, shift terakhir dimulai pada pukul 22.00 sampai dengan pukul 07.30.

A. Karakteristik Responden Penelitian

Bagian ini menjelaskan tentang informasi umum karakteristik lokasi penelitian.

Tabel 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| NO. | Pendidikan | Jumlah | Persentase |
|-----|---------------|--------|------------|
| 1. | SD | 15 | 15% |
| 2 | SMP/Sederajat | 18 | 18% |
| 3. | SMA/Sederajat | 61 | 62% |
| 4. | S1 | 6 | 5% |
| | Total | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.2 di atas menunjukkan yang lebih besar jumlahnya menurut pendidikan adalah SMA/Sederajat yang jumlahnya 61%, sedangkan yang lebih kecil jumlahnya 6% responden yaitu S1.

Tabel 5.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia/Umur Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| NO. | Usia | Jumlah | Persentase |
|-----|-------------|--------|------------|
| 1. | 18-25 Tahun | 19 | 19% |
| 2. | 26-35 Tahun | 20 | 20% |
| 3. | 36-45 Tahun | 27 | 27% |
| 4. | > 46 Tahun | 34 | 34% |
| | Total | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.3 di atas bahwa yang lebih besar jumlahnya yang didapatkan oleh responden menurut usia adalah 34% dari usia >46 tahun, dan yang lebih kecil berjumlah adalah 19% dari usia 18-25 tahun.

Tabel 5.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis kelamin Pasien Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|-----|---------------|--------|------------|
| 1. | Laki-laki | 37 | 37% |
| 2. | Perempuan | 63 | 63% |
| | Total | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.4 diatas bahwa yang lebih besar jumlahnya yang didapatkan oleh responden menurut jenis kelamin adalah 63% perempuan dari, dan yang lebih kecil berjumlah 37% laki-laki.

Tabel 5.5 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Pasien Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| NO. | Pekerjaan | Jumlah | Persentase |
|-----|----------------|--------|------------|
| 1. | PNS | 5 | 5% |
| 2. | Pegawai Swasta | 36 | 33% |
| 3. | Wirausaha | 7 | 6% |
| 4. | Mahasiswa | 4 | 4% |
| 5. | Lainnya (IRT) | 48 | 52% |
| | Total | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.5 di atas menunjukkan yang lebih besar jumlah yang didapatkan oleh responden menurut pekerjaan adalah lainnya (IRT) 48%, dan yang lebih kecil jumlahnya adalah 4% mahasiswa.

B. Distribusi Hasil Hitung Pernyataan Kuesioner.

1. Kualitas Pelayanan

Tabel 5.6 Menyediakan Pelayanan Sesuai Yang Dijanjikan Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-----|---------------|--------|------------|
| 1. | Sangat Kurang | 0 | 0% |
| 2. | Kurang | 0 | 0% |
| 3. | Cukup | 1 | 1% |
| 4. | Baik | 98 | 98% |
| 5. | Sangat Baik | 1 | 1% |
| | Total | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.6 diatas bahwa pertanyaan pertama dari variabel kualitas pelayanan yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah baik yang sebanyak 98% responden.

Tabel 5.7 Dapat Diandalkan Dalam Menangani Masalah Pasien Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------|--------|------------|
| 1. | Sangat Kurang | 0 | 0% |
| 2. | Kurang | 0 | 0% |
| 3. | Cukup | 12 | 12% |
| 4. | Baik | 83 | 83% |
| 5. | Sangat Baik | 5 | 5% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.7 diatas bahwa pertanyaan kedua dari variabel kualitas pelayanan yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah baik yang sebanyak 83% responden.

Tabel 5.8 Menyediakan Layanan Yang Cepat Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Pesentase |
|-------|---------------|--------|-----------|
| 1. | Sangat Kurang | 0 | 0% |
| 2. | Kurang | 0 | 0% |
| 3. | Cukup | 31 | 31% |
| 4. | Baik | 61 | 61% |
| 5. | Sangat Baik | 8 | 8% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.8 diatas bahwa pertanyaan ketiga dari variabel kualitas pelayanan yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah baik yang sebanyak 61% responden.

Tabel 5.9 Selalu Siap Untuk Merespon Setiap Kebutuhan Pasien Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------|--------|------------|
| 1. | Sangat Kurang | 0 | 0% |
| 2. | Kurang | 0 | 0% |
| 3. | Cukup | 1 | 1% |
| 4. | Baik | 90 | 90% |
| 5. | Sangat Baik | 9 | 9% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.9 diatas bahwa pertanyaan keempat dari variabel kualitas pelayanan yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah baik yang sebanyak 90% responden.

Tabel 5.10 Dapat Menumbuhkan Rasa Percaya Pada Pasien Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------|--------|------------|
| 1. | Sangat Kurang | 0 | 0% |
| 2. | Kurang | 1 | 1% |
| 3. | Cukup | 7 | 7% |
| 4. | Baik | 84 | 84% |
| 5. | Sangat Baik | 8 | 8% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.10 diatas bahwa pertanyaan kelima dari variabel pertama kualitas pelayanan yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah baik yang sebanyak 84% responden.

Tabel 5.11 Membuat Pasien Merasa Aman Sewaktu Berobat Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------|--------|------------|
| 1. | Sangat Kurang | 3 | 3% |
| 2. | Kurang | 2 | 2% |
| 3. | Cukup | 49 | 49% |
| 4. | Baik | 40 | 40% |
| 5. | Sangat Baik | 6 | 6% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.11 diatas bahwa pertanyaan keenam dari variabel kualitas pelayanan yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah cukup yang sebanyak 49% responden.

Tabel 5.12 Memperlakukan Pasien Dengan Penuh Perhatian Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------|--------|------------|
| 1. | Sangat Kurang | 0 | 0% |
| 2. | Kurang | 0 | 0% |
| 3. | Cukup | 16 | 16% |
| 4. | Baik | 76 | 76% |
| 5. | Sangat Baik | 8 | 8% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.12 diatas bahwa pertanyaan ketujuh dari variabel kualitas pelayanan yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah baik yang sebanyak 76% responden.

Tabel 5.13 Memahami Kebutuhan Pasien Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------|--------|------------|
| 1. | Sangat Kurang | 0 | 0% |
| 2. | Kurang | 0 | 0% |
| 3. | Cukup | 9 | 9% |
| 4. | Baik | 82 | 82% |
| 5. | Sangat Baik | 9 | 9% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.13 diatas bahwa pertanyaan kedelapan dari variabel kualitas pelayanan yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah baik yang sebanyak 82% responden.

Tabel 5.14 Menggunakan Peralatan Yang Moderen Dan Terkini Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------|--------|------------|
| 1. | Sangat Kurang | 0 | 0% |
| 2. | Kurang | 0 | 0% |
| 3. | Cukup | 11 | 11% |
| 4. | Baik | 84 | 84% |
| 5. | Sangat Baik | 5 | 5% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.14 diatas bahwa pertanyaan kesembilan dari variabel kualitas pelayanan yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah baik yang sebanyak 84% responden.

Tabel 5.15 Penampilan Rapi dan Profesional Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------|--------|------------|
| 1. | Sangat Kurang | 0 | 0% |
| 2. | Kurang | 0 | 0% |
| 3. | Cukup | 8 | 8% |
| 4. | Baik | 81 | 81% |
| 5. | Sangat Baik | 11 | 11% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.15 diatas bahwa pertanyaan kesepuluh dari variabel kualitas pelayanan yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah baik yang sebanyak 81% responden.

2. Fasilitas Pelayanan

Tabel 5.16 Fasilitas pelayanan yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan pasien Di RSUD I.A Moies Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------|--------|------------|
| 1. | Sangat Kurang | 1 | 1% |
| 2. | Kurang | 0 | 0% |
| 3. | Cukup | 10 | 10% |
| 4. | Baik | 79 | 79% |
| 5. | Sangat Baik | 10 | 10% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.16 diatas bahwa pertanyaan pertama dari variabel fasilitas pelayanan yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah baik yang sebanyak 79% responden.

Tabel 5.17 Fasilitas Pelayanan Dapat Digunakan Sebagai Fungsinya Dalam Kebutuhan Pasien RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------|--------|------------|
| 1. | Sangat Kurang | 0 | 0% |
| 2. | Kurang | 0 | 0% |
| 3. | Cukup | 3 | 3% |
| 4. | Baik | 87 | 87% |
| 5. | Sangat Baik | 10 | 10% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.17 diatas bahwa pertanyaan kedua dari variabel fasilitas pelayanan yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah baik yang sebanyak 87% responden.

Tabel 5.18 Fasilitas Pelayanan Apakah Sudah lengkap Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------|--------|------------|
| 1. | Sangat Kurang | 0 | 0% |
| 2. | Kurang | 0 | 0% |
| 3. | Cukup | 8 | 8% |
| 4. | Baik | 75 | 75% |
| 5. | Sangat Baik | 17 | 17% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.18 diatas bahwa pertanyaan ketiga dari variabel fasilitas pelayanan yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah baik yang sebanyak 75% responden.

Tabel 5.19 Fasilitas Pelayanan Yang Tersedia Saat Ini Dapat Mengoptimalkan Pelayanan Kepada Pasien Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | % |
|-------|---------------|--------|------|
| 1. | Sangat Kurang | 0 | 0% |
| 2. | Kurang | 0 | 0% |
| 3. | Cukup | 4 | 4% |
| 4. | Baik | 85 | 85% |
| 5. | Sangat Baik | 11 | 11% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.19 diatas bahwa pertanyaan keempat dari variabel fasilitas pelayanan yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah baik yang sebanyak 85% responden.

Tabel 5.20 Fasilitas Pelayanan Dapat Digunakan dengan mudah Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------|--------|------------|
| 1. | Sangat Kurang | 0 | 0% |
| 2. | Kurang | 0 | 0% |
| 3. | Cukup | 9 | 9% |
| 4. | Baik | 80 | 80% |
| 5. | Sangat Baik | 11 | 11% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.20 diatas bahwa pertanyaan kelima dari variabel fasilitas pelayanan yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah baik yang sebanyak 80% responden.

Tabel 5.21 Petunjuk Untuk Fasilitas Pelayanan memberikan kemudahan untuk pasien Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------|--------|------------|
| 1. | Sangat Kurang | 0 | 0 |
| 2. | Kurang | 0 | 0 |
| 3. | Cukup | 15 | 15% |
| 4. | Baik | 77 | 77% |
| 5. | Sangat Baik | 8 | 8% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.21 diatas bahwa pertanyaan keenam dari variabel fasilitas pelayanan yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah baik yang sebanyak 77% responden.

Tabel 5.22 Fasilitas pelayanan yang baik dapat mempercepat proses pelayanan untuk pasien Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------|--------|------------|
| 1. | Sangat Kurang | 0 | 0% |
| 2. | Kurang | 2 | 2% |
| 3. | Cukup | 17 | 17% |
| 4. | Baik | 74 | 74% |
| 5. | Sangat Baik | 7 | 7% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.22 diatas bahwa pertanyaan ketujuh dari variabel fasilitas pelayanan yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah baik yang sebanyak 74% responden.

Tabel 5.23 Kelengkapan Fasilitas Pelayanan Dapat Mendukung Kelancaran Proses Pelayanan Untuk Pasien Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------|--------|------------|
| 1. | Sangat Kurang | 0 | 0% |
| 2. | Kurang | 0 | 0% |
| 3. | Cukup | 6 | 6% |
| 4. | Baik | 86 | 86% |
| 5. | Sangat Baik | 8 | 8% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.23 diatas bahwa pertanyaan kedelapan dari variabel fasilitas pelayanan yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah baik yang sebanyak 86% responden.

Tabel 5.24 Fasilitas pelayanan diletakkan dan diposisikan ditempat yang baik dan benar Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------|--------|------------|
| 1. | Sangat Kurang | 0 | 0% |
| 2. | Kurang | 0 | 0% |
| 3. | Cukup | 2 | 2% |
| 4. | Baik | 95 | 95% |
| 5. | Sangat Baik | 3 | 3% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.24 diatas bahwa pertanyaan kesembilan dari variabel fasilitas pelayanan yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah baik yang sebanyak 95% responden.

Tabel 5.25 Penempatan Fasilitas Pelayanan Tidak Menghalangi Atau Menghambat Pelayanan Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------|--------|------------|
| 1. | Sangat Kurang | 0 | 0% |
| 2. | Kurang | 0 | 0% |
| 3. | Cukup | 13 | 13% |
| 4. | Baik | 77 | 77% |
| 5. | Sangat Baik | 10 | 10% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.25 diatas bahwa pertanyaan kepuluh dari variabel fasilitas pelayanan yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah baik yang sebanyak 77% responden.

3. Kepuasan Pasien

Tabel 5.26 Waktu Pelayanan Dan Ruang Tunggu Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|-------------|--------|------------|
| 1. | Tidak puas | 4 | 4% |
| 2. | Kurang Puas | 2 | 2% |
| 3. | Cukup puas | 50 | 50% |
| 4. | Puas | 38 | 38% |
| 5. | Sangat puas | 6 | 6% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.26 diatas bahwa pertanyaan pertama dari variabel kepuasan Pasien yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah cukup puas yang sebanyak 50%% responden.

Tabel 5.27 Kedisiplinan Petugas Dalam Membersihkan Pelayanan Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|-------------|--------|------------|
| 1. | Tidak puas | 0 | 0% |
| 2. | Kurang puas | 0 | 0% |
| 3. | Cukup puas | 13 | 13% |
| 4. | Puas | 82 | 82% |
| 5. | Sangat puas | 5 | 5% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.27 diatas bahwa pertanyaan kedua dari variabel kepuasan Pasien yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah puas yang sebanyak 82% responden.

Tabel 5.28 Penampilan Petugas Dalam Bertugas Menggunakan Seragam Yang Selalu Tampil Dalam Keadaan Rapi Dan Sopan Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|-------------|--------|------------|
| 1. | Tidak puas | 0 | 0% |
| 2. | Kurang puas | 0 | 0% |
| 3. | Cukup puas | 10 | 10% |
| 4. | Puas | 80 | 80% |
| 5. | Sangat puas | 10 | 10% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.28 diatas bahwa pertanyaan ketiga dari variabel kepuasan Pasien yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah puas yang sebanyak 80% responden.

Tabel 5.29 Petugas Bersedia Menolong Ketika Mengalami Kesulitan Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|-------------|--------|------------|
| 1. | Tidak puas | 0 | 0% |
| 2. | Kurang puas | 0 | 0% |
| 3. | Cukup puas | 11 | 11% |
| 4. | Puas | 80 | 80% |
| 5. | Sangat puas | 9 | 9% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.29 diatas bahwa pertanyaan keempat dari variabel kepuasan Pasien yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah puas yang sebanyak 80% responden.

Tabel 5.30 Kejelasan dan Harga Petugas Dalam Memberikan Informasi Kesehatan Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|-------------|--------|------------|
| 1. | Tidak puas | 0 | 0% |
| 2. | Kurang puas | 2 | 2% |
| 3. | Cukup puas | 9 | 9% |
| 4. | Puas | 72 | 72% |
| 5. | Sangat puas | 17 | 17% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.30 diatas bahwa pertanyaan kelima dari variabel kepuasan Pasien yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah puas yang sebanyak 72% responden.

Tabel 5.31 Ketelitian petugas dalam memeberikan pelayanan Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|-------------|--------|------------|
| 1. | Tidak puas | 0 | 0% |
| 2. | Kurang puas | 0 | 0% |
| 3. | Cukup puas | 9 | 9% |
| 4. | Puas | 75 | 75% |
| 5. | Sangat puas | 16 | 16% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.31 diatas bahwa pertanyaan keenam dari variabel kepuasan Pasien yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah puas yang sebanyak 75% responden.

Tabel 5.32 Kemudahan Prosedur Pelayanan Di RSUD I.A Moeis Samarinda2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|-------------|--------|------------|
| 1. | Sangat puas | 0 | 0% |
| 2. | Kurang Kuas | 0 | 0% |
| 3. | Cukup puas | 5 | 5% |
| 4. | Puas | 83 | 83% |
| 5. | Sangat puas | 12 | 12% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.32 diatas bahwa pertanyaan ketujuh dari variabel kepuasan Pasien yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah puas yang sebanyak 83% responden.

Tabel 5.33 Kebersihan, Kenyamanan, dan Keamanan Di RSUD I.A Moeis Samarinda Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|-------------|--------|------------|
| 1. | Tidak puas | 0 | 0% |
| 2. | Kurang puas | 0 | 0% |
| 3. | Cukup puas | 8 | 8% |
| 4. | Puas | 77 | 77% |
| 5. | Sangat puas | 15 | 15% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.33 diatas bahwa pertanyaan kedelapan dari variabel kepuasan Pasien yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah puas yang sebanyak 83% responden.

Tabel 5.34 Kemudahan Dalam Menyampaikan Keluhan Pelanggan Di RSUD I.A Moeis Samarinda Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|-------------|--------|------------|
| 1. | Tidak puas | 0 | 0% |
| 2. | Kurang puas | 0 | 0% |
| 3. | Cukup puas | 4 | 4% |
| 4. | Puas | 80 | 80% |
| 5. | Sangat puas | 16 | 16% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.34 diatas bahwa pertanyaan kesembilan dari variabel kepuasan Pasien yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah puas yang sebanyak 80% responden.

Tabel 5.35 Petugas tidak memandang status sosial dan memperlakukan peserta dengan hormat dan sopan Di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentas |
|-------|-------------|--------|-----------|
| 1. | Tidak puas | 0 | 0% |
| 2. | Kurangpuas | 0 | 0% |
| 3. | Cukup puas | 8 | 8% |
| 4. | Puas | 80 | 80% |
| 5. | Sangat puas | 12 | 12% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.35 diatas bahwa pertanyaan kesembilan dari variabel kepuasan Pasien yang memilih jawaban paling banyak dari 100 responden adalah puas yang sebanyak 80% responden.

C. Distribusi Variabel Penelitian

Bagian ini menjelaskan tentang distribusi masing-masing variabel penelitian.

Penelitian ini didapatkan dari hasil analisis univariat.

Tabel 5.36 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kualitas pelayanan di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------|--------|------------|
| 1. | Sangat Kurang | 0 | 0% |
| 2. | Kurang | 0 | 0% |
| 3. | Cukup | 0 | 0% |
| 4. | Baik | 91 | 91% |
| 5. | Sangat Baik | 9 | 9% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel tabel 5.35 bahwa hasil yang lebih besar jumlahnya yaitu baik yang jumlahnya 91%

Tabel 5.37 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Fasilitas pelayanan di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023.

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------|--------|------------|
| 1. | Sangat Kurang | 0 | 0% |
| 2. | Kurang | 1 | 1% |
| 3. | Cukup | 1 | 1% |
| 4. | Baik | 72 | 72% |
| 5. | Sangat Baik | 26 | 26% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.36 bahwa hasil yang lebih besar jumlahnya yaitu baik yang jumlahnya 72%.

Tabel 5.38 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan pasien di RSUD I.A Moeis Samarinda 2023

| No. | Kategori | Jumlah | Persentase |
|-------|-------------|--------|------------|
| 1. | Tidak Puas | 0 | 0% |
| 2. | Kurang Puas | 0 | 0% |
| 3. | Cukup Puas | 1 | 1% |
| 4. | Puas | 77 | 77% |
| 5. | Sangat Puas | 22 | 22% |
| Total | | 100 | 100% |

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Dari hasil tabel 5.37 bahwa hasil yang lebih besar jumlahnya yaitu puas yang jumlahnya 77%.

D. Analisis Pengaruh Antar Variabel

Uji asumsi klasik ini untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan terhadap penelitian, berikut hasil uji asumsi klasik:

1. Uji Normalitas

Berikut hasil uji normalitas menggunakan uji *kolmogorov-smirnov*:

Tabel 5. 39 Hasil Distribusi Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------|
| Unstandardized Residual | | |
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.93463893 |
| | Most Extreme Differences | |
| | Absolute | .143 |
| | Positive | .143 |
| | Negative | -.110 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 1.434 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .033 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.39 menunjukkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikan $0,033 > 001$, maka dapat diartikan bahwa model regresi atau data residual tidak berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Berikut ini adalah analisis uji heteroskedastisitas

Tabel 5. 40 Hasil Distribusi Uji Heteroskedastisitas

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 20.905 | 2 | 10.452 | 6.043 | .090 ^b |
| | Residual | 167.782 | 97 | 1.730 | | |
| | Total | 188.687 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Abs_RES

b. Predictors: (Constant), Fasilitas pelayanan, Kualitas pelayanan

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.39 bahwa hasil uji heteroskedastisitas diketahui nilai signifikan $<0,05$ maka diartikan bahwa terjadi gejala heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinieritas

Berikut merupakan distribusi analisis uji multikolinieritas:

Tabel 5. 41 Hasil Distribusi Uji Multikolinieritas

| | | Coefficients ^a | | | | Collinearity Statistics | | |
|-------|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------------------------|-----------|-------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Tolerance | VIF |
| Model | | B | Std. Error | Beta | | | | |
| 1 | (Constant) | 3.887 | 3.801 | | 1.023 | .309 | | |
| | Kualitas pelayanan | .195 | .086 | .158 | 2.263 | .026 | .931 | 1.074 |
| | Fasilitas pelayanan | .705 | .071 | .691 | 9.901 | .000 | .931 | 1.074 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.41 diketahui bahwa variabel independent menunjukkan pada nilai *tolerance* besar dari 0,100 dan pada nilai VIF lebih kecil 10,000 dengan demikian dapat diartikan bahwa model regresi ini tidak ada gejala multikolonieritas atau penelitian ini lolos dari uji multikolonieritas.

4. Uji Autokorelasi

Berikut merupakan tabel distribusi hasil uji autokorelasi:

Tabel 5. 42 Hasil Distribusi Uji Autokorelasi

| Model Summary ^b | | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | .748 ^a | .560 | .551 | 1.954 | 2.277 |

a. Predictors: (Constant), Fasilitas pelayanan, Kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.42 nilai dari tabel Dubin Watson adalah $du(1,780) < \text{Dubin Watson}(2,277) < 4-du(2,219)$. Maka dapat diartikan bahwa model regresi ini tidak ada gejala autokorelasi atau dapat dikatakan penelitian ini telah

lolos dari uji autokorelasi, karena nilai Dubin Watson terletak di tengah nilai du_{tabel} dan nilai $(4-du)$.

Setelah data uji asumsi klasik maka selanjutnya dilakukan analisis regresi linier berganda meliputi uji parsial, uji simultan dan koefisiensi determinasi dengan menggunakan aplikasi pengolahan data statistik SPSS 23:

1. Uji Parsial (Uji T)

Berikut merupakan hasil analisis uji parsial (individu) atau secara sendiri-sendiri, berikut hasil outputnya:

Tabel 5. 43 Hasil Distribusi Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan Terhadap kepuasan Pasien

| | | Coefficients ^a | | | t | Sig. |
|-------|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------------|-------------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| Model | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3.887 | 3.801 | | 1.023 | .309 |
| | Kualitas pelayanan | .195 | .086 | .158 | 2.263 | .026 |
| | Fasilitas pelayanan | .705 | .071 | .691 | 9.901 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.43 menunjukkan hasil output uji parsial yang meliputi lima indikator mutu pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Berikut hasil dari output perindikator yang dapat peneliti interpretasikan :

1. Kualitas pelayanan

Berdasarkan tabel 5.42 dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai t-hitung $(2,263) > t\text{-tabel} (1,985)$ dengan nilai sig. $0,026 > 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat diinterpretasi bahwa tidak terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien secara parsial (individu).

2. Fasilitas pelayanan.

Berdasarkan tabel 5.42 dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai t -hitung ($9,901$) $>$ t -tabel ($1,985$) dengan nilai sig. $0,00 > 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat diinterpretasi bahwa terdapat pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien secara parsial (individu).

2. Uji Simultan (Uji F)

Selanjutnya uji F bertujuan untuk menguji apakah variabel independent secara bersama-sama mampu mempengaruhi variabel dependent. Berikut adalah hasil statistik uji simultan (uji f) menggunakan aplikasi SPSS 22:

Tabel 5.44 Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Secara Simultan

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 471.170 | 2 | 235.585 | 61.671 | .000 ^b |
| | Residual | 370.540 | 97 | 3.820 | | |
| | Total | 841.710 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Fasilitas pelayanan, Kualitas pelayanan

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Dari hasil perhitungan tabel 5.44 dapat diketahui F_{hitung} sebesar $61.671 > F_{tabel}$ sebesar $3,21$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka bisa ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD I. A. Moeis Samarinda.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Terakhir hasil uji ini menggunakan analisis koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa besar variabel independent mempengaruhi variabel dependent. Berikut adalah tabel hasil analisis statistik menggunakan uji koefisien determinasi (R^2) menggunakan aplikasi pengolahan data statistik SPSS 23:

Tabel 5.45 Hasil Distribusi Koefisien Determinasi (R^2)

| Model Summary | | | | |
|----------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .748 ^a | .560 | .551 | 1.954 |

a. Predictors: (Constant), Fasilitas pelayanan, Kualitas pelayanan

Sumber: Rekapitulasi Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5.45 diatas menunjukkan output diketahui nilai R Square sebesar 0,560 hal ini memiliki arti bahwa pengaruh variabel berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan dengan persentase sebesar 56,0%.

E. Pembahasan.

Hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD I.A Moeis Samarinda. Berdasarkan analisis yang diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD I.A Moeis Samarinda. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan RSUD I.A Moeis Samarinda.

Temuan penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Jarliyah Harfika dan Nadiya Abdullah (2017) yang melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya yang mempunyai kesimpulan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. Yang berarti melalui pelayanan yang baik terhadap pasien maka akan dapat meningkatkan kepuasan pada para pasien sehingga memberi dampak yang positif terhadap kepuasan pasien.

Konsumen yang merasa puas akan kualitas pelayanan yang diberikan tentunya konsumen sudah membandingkan harapan dengan kinerja nyata yang sesuai didapat

oleh konsumen. Konsumen yang merasa benar-benar puas, mereka agar bisa mengkonsumsi ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan pelayanan di perusahaan yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan konsumen secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek yang penting dalam mempertahankan bisnis dan memenangkan persaingan (Rahman, 2022).

Hasil dari penelitian ini juga didukung oleh pendapat Tjiptono (2016) “kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan”. Dengan hubungan yang terjalin lama dan baik antara perusahaan dengan pelanggannya akan menumbuhkan pemahaman perusahaan akan harapan dan keinginan pelanggan. Dengan demikian perusahaan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memberikan dan memaksimalkan pengalaman yang baik serta menyenangkan, dan menghilangkan atau pengalaman yang tidak baik ataupun yang tidak menyenangkan.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan pendapat Kotler dalam Chandrianto (2020) menyebutkan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya, dimana pada kinerja juga gagal dalam memenuhi harapan pelanggan akan merasa tidak puas dan jika kinerja sesuai dengan pemenuhan harapan konsumen, pelanggan akan merasa puas. Menurut Zeithaml, et al. dalam Mu'ah (2019) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen selain faktor kualitas produk, faktor harga, faktor situasi, personal, adapun faktor lain yang tidak kalah penting ialah kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian mengenai kualitas pelayanan pernah dilakukan oleh Iswayanti (2018) yang menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan pembelian. Dimana terlihat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan meliputi adanya pelayanan yang sangat cepat, pelayanan dari pegawai sangat ramah dan fasilitas yang baik dapat mempengaruhi konsumen dan memutuskan untuk melakukan pembelian dan secara signifikan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan diteliti juga dengan penelitian Desanto (2018) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki hubungan langsung dengan konsumen yang ingin datang kembali. Hasil penelitian menyatakan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan konsumen.

Hasil penelitian di atas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD I.A Moeis Samarinda. Berdasarkan hasil Analisis diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD I.A Moeis Samarinda. Temuan penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan (2018) yang melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Islam Siti Rahmah yang mempunyai kesimpulan bahwa adanya pengaruh yang parsial antara fasilitas terhadap kepuasan pasien. Yang berarti fasilitas yang memadai merupakan pendukung kenyamanan untuk memudahkan memberikan kepuasan pasien yang diberikan oleh RSUD I.A Moeis Samarinda. Semakin lengkap fasilitas yang diberikan semakin tinggi tingkat kepuasan yang didapati.

Hasil penelitian ini juga di dukung oleh pendapat Menurut Tjiptono dalam Apriyadi (2017) menyatakan bahwa “desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan”

Menurut Kotler dalam Apriyadi (2017) mengemukakan bahwa “segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Jadi fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen”. Menurut Youti dalam (Mardiyani & Murwatiningsih, 2015) menyatakan bahwa “fasilitas merupakan segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri”

Solusi dari permasalahan tersebut seperti lebih membutuhkan komitmen dan kemauan untuk meningkatkan kembali fasilitas dan kualitas pelayanan. Lebih ditingkatkan kembali peralatan yang lengkap agar pasien lebih merasa puas. Lebih meningkatkan Sumber Daya Manusia kesehatan yang memiliki kemampuan manajemen yang mumpuni, sehingga tidak terkendala dalam menjabarkan fungsi-fungsi dengan visi dan misi RSUD I.A Moeis Samarinda. Karyawan datang dengan tepat waktu dalam melakukan pelayanan para pasiennya. Menjalin komunikasi yang baik antara karyawan RSUD I.A Moeis Samarinda dengan pasien sehingga dapat memperlancar proses berobat.

Berdasarkan pembahasan diatas dengan menggunakan uji parsial (uji t) telah menjawab hipotesis dalam penelitian ini, namun peneliti melakukan uji lanjutan untuk melihat pengaruh variabel independent secara bersama-sama (simultan) dengan menggunakan uji simultan (uji f) dan untuk melihat seberapa besar nilai persentase

variabel secara simultan tersebut mempengaruhi variabel dependent dengan melihat tingkat nilai *r square* (koefisien determinasi). Berikut ini adalah pembahasan dari hasil analisis uji simultan (uji f) dan hasil nilai koefisien determinasinya:

1. Uji Simultan

Hasil dari uji yang dilakukan diketahui bahwa F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , maka dari disimpulkan bahwa sesuai hipotesisi ke tiga kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan atau secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD I.A Moeis Samarinda

2. Koefisien Dterminasi

Berdasarkan hasil output yang didapatkan diketahui dari nilai R Square sebesar 0,560 hal ini memiliki arti bahwa dari kelima indikator pada penelitian ini memiliki pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien JKN di instalasi farmasi RSUD I. A. Moeis Samarinda pada tahun 2023 sebesar 56,0%.

F. Keterbatasan Penelitian.

Berdasarkan dengan proses penelitian yang telah di lakukan, terdapat beberapa terdapat beberapa keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian, antara lain;

1. Subjek ini hanya di fokuskan kepada pasien rawat jalan.
2. Proses pengambilan data dan informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sesungguhnya.
3. Pada pembagian kuesioner ada beberapa yang menolak karena alasan tertentu.
4. Pada saat pembagian kuesioner banyak pasien lansia sehingga harus memilih responden yang memenuhi persyaratan pengisian kuesioner

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dengan hasil analisis yang telah dilakukan, maka didapatkan beberapa kesimpulan, antara lain:

1. Berdasarkan dengan hasil karakteristik responden pada penelitian rata-rata berusia 36-45 sebanyak 27% dan >46 tahun 34%, dengan responden rata-rata berjenis kelamin perempuan sebanyak 61 orang, dengan responden berpendidikan terakhirnya rata-rata yang lebih banyak SMA/Sederajat yang jumlahnya 61% dan pekerjaan responden yang paling banyak IRT (Ibu Rumah Tangga) yang jumlahnya 52%.
2. Sebanyak 91% responden menyatakan kualitas pelayanan di rawat jalan RSUD I.A Moeis Samarinda berada di kategori baik.
3. Sebanyak 77% responden menyatakan fasilitas pelayanan di rawat jalan di RSUD I.A Moeis Samarinda berada di kategori 72%.
4. Sebanyak 77% responden memiliki kepuasan terhadap rawat jalan di RSUD I.A Moeis Samarinda dengan kategori puas.
5. Diperoleh bahwa terdapat pengaruh signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Di RSUD I.A Moeis Samarinda.
6. Diperoleh bahwa terdapat pengaruh signifikan pada fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Di RSUD I.A Moeis Samarinda.
7. Diperoleh secara simultan bahwa terdapat pengaruh Kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD I. A. Moeis Samarinda Secara bersama-sama.

B. Saran

Berdasarkan dengan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat penulis berikan sebagai masukan dan pengembangan, antara lain:

1. Bagi RSUD I.A Moeis Samarinda, untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pelanggan atau pasien agar tingkat kualitas pelayanan pada kepuasan pasien semakin meningkat.
2. Bagi RSUD I.A Moeis Samarinda, untuk meningkatkan fasilitas pelayanannya kepada pelanggan atau pasien dari segi desain fasilitas, peralatan penunjang dan lainnya agar tingkat fasilitas pelayanan pada kepuasan pasien semakin meningkat.
3. Bagi pembaca, hasil ini penelitian diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan terkait dengan faktor yang berhubungan dengan kualitas dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan.
4. Bagi penelitian selanjutnya, dengan keterbatasan penelitian yang telah penulis lakukan maka diperlukan modifikasi variabel, subjek, lokasi, metode, dan analisis yang berbeda. Sehingga, penelitian akan menjadi lebih objektif dan bervariasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alif Adiyatma, E. (2020). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas (Studi Kasus pada Pasien RSUD. Persahabatan).
- Andira, A., Liliandrian, A., & Sukmawati, S. (2021). Tingkat kepuasan pasien rawat inap perawatan kemuning berdasarkan mutu pelayanan pada masa pandemi covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar. *Journal Pegguruang: Conference Series*, 3(2), 795. <https://doi.org/10.35329/jp.v3i2.2586>
- Annisa anunggrah, Kamelius liling, Saripa cantika, virna fajriani, Z. syarifah. (2022). *Analisis kepuasan pelyanan di rumah sakit umum daerah inche abdul moeis samarinda.*
- Baby Silvia Putri, L. K. (2017). Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*
- Djohan, A. J. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13(66), 257–271.
- Haliza, L. N. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan). *Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 36, 131–141.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, XIV(1), 44–56.
- Hazimah, M., & Rizki, M. (2020). Perancangan Sistem Informasi Administrasi Rawat Jalan Pada Klinik Insan Permata Berbasis Web. *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*, 1(2 Desember), 71–80. <https://doi.org/10.34306/abdi.v1i2.220>
- Indriyani, V., Herfiyanti, L., Medis, R., Informasi, D., Ganesha, P. P., Reliabilitas, U., Normalitas, U., Korelasi, U., & Linear, U. R. (2021). Pengaruh kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rekam medis di bagian pendaftaran rawat jalan rsu bina sehat. *Ilmia Indonesia*, 1(7), 882–892.
- Julaika, S., & Rachman, M. M. (2020). Pengaruh Fasilitas , Layanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Al-Islam H . M Mawardi Krian Di. *Skrripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas PGRI Adi Buana Surabaya*, 232–240. <http://jurnal.unipasby.ac.id/index.php/jsbr/article/download/4111/3071>
- Kemenkes RI. (2016). Permenkes No 43 Tahun 2016 Tentang SPM Bidang Kesehatan. *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia*, permenkes-no-43-tahun-2016
- Kemenkes RI. (2020). *Pelayanan Radiologi Klinik Dengan* (Issue 3, pp. 1–9).
- Librianty, N. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017. *PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 10–17. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/178>
- Munawir, I. (2018). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(3), 15–22. <https://doi.org/10.33221/jikes.v17i3.155>
- Nadaa, Z. (2017). Pengaruh Desain Interior Pada Faktor Kenyamanan Pasien Diruang Tunggu Unit Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Desain & Seni, FDSK - UMB* |, 4(3), 239–257.

<http://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/narada/article/view/3223/1776>

- Netriadi, L., Salfadri, & Firdaus, T. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan. *Matua*, 3(1), 91–106.
- Noviar Panggabean, T., & Sianipar, E. (2019). Analisis Sistem Pelepasan Informasi Rekam Medis Dalam Menjamin Aspek Hukum Kerahasiaan Rekam Medis Di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 3(2), 438–443. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v3i2.60>
- Putu S, & Irman F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 60–78.
- Rahman, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi. *Science of Management and Students Research Journal (SMS)*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.33087/sms.v3i1.100>
- Ridwan, I., & Saftarina, F. (2015). Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Majority*.
- Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Rohman, H., & Wati, A. K. (2021). Implementasi Pendaftaran Online Pasien. *Pengabdian Masyarakat-Teknologi Digital Indonesia*, 1(31), 42–51.
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(01), 127–146. <https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271>
- Sellang, K., Ahmad, J., & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik*.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kaulitas Lepyanaan: Teori Dan Aplikasinya*. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Sulo, H. R., Hartono, E., & Oetari, R. A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Manuntung*.
- Tulumang, S. J. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSUD Prof. R. D. Kandou Malalayang – Manado. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat Unstrat*, 5(2b), 546–556.
- Yuantari, M. G. C., & Kes, M. (2022). *Ketua Redaksi Dr . Drs . Slamet Isworo , M . Kes Penyunting Enny Rachmani , SKM , M . Kom , Ph . D Dr . dr . Zaenal Sugiyanto M . Kes Dr . Poerna Sri Oetari , S . Si , M . Si . Ling Suharyo , SKM , M . Kes , Kismi Mubarokah , SKM , M . Kes Vilda Ana Veria*. 20(2).

LAMP IRAN

RENCANA PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS DAN FASILITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PADA PASIEN RAWAT JALAN
DI RSUD I.A. MOEIS SAMARINDA

| Kegiatan | Februari 2023 | | | | Maret 2023 | | | | April 2023 | | | | Mei 2023 | | | | Juni 2023 | | | | Juli 2023 | | | |
|-------------------------------|------------------|---|---|---|---------------|---|---|---|---------------|---|---|---|-------------|---|---|---|--------------|---|---|---|--------------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Observasi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pesiapan | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pelaksanaan | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Proposal Penelitian | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Persiapan | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Penyusunan Proposal | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ujian Proposal | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pelaksanaan Penelitian | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Persiapan | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Perizinana Penelitian | | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pelaksanaan | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| Penyusunan Laporan | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | |
| Ujian Hasil | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | |
| Penyusunan Publikasi | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | |
| Laporan Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Perbaikan Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | |
| Sidang Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | | | |
| Penyerahan Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |

INFORMED CONCENT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa saya telah mendapatkan penjelasan secara rinci dan telah mengerti mengenai penelitian yang akan dilakukan oleh Andarisma NIM. 191326110001 Mahasiswa Program Studi Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam Samarinda yang berjudul Pengaruh Kualitas Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD I. A. Moeis Samarinda.

Saya telah memutuskan setuju untuk ikut berpartisipasi pada penelitian ini secara sukarela tanpa paksaan. Bila selama penelitian ini saya menginginkan mengundurkan diri, maka saya dapat mengundurkan sewaktu-waktu tanpa sanksi apapun.

Samarinda,
.....
Penulis,

Samarinda,
.....
Yang memberi persetujuan

Andarisma
NIM. 191326110001

.....

Alamat :
Jalan Ery Suparjan, No. 49, RT. 12, Samarinda
No. HP. 081254948551

KUESIONER

Identitas Responden

Nama Responden :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Pendidikan terakhir :

Identitas Anak

Nama :

Umur :

Jenis kelamin :

Kuesioner ini terdiri dari berbagai pernyataan yang mungkin sesuai dengan pengalaman Ibu/Saudari dalam menghadapi situasi hidup sehari-hari. Selanjutnya Ibu/Saudari diminta untuk menjawab dengan cara memberi tanda (√) pada salah satu kolom yang paling sesuai dengan pengalaman Ibu/Saudari. Tidak ada jawaban yang benar ataupun salah karena itu isilah sesuai dengan keadaan diri Ibu/Saudari yang sesungguhnya yaitu berdasarkan jawaban pertama yang terlintas dalam pikiran Ibu/Saudari.

Keterangan:

TP: Tidak puas

KP: Kurang puas

CP: Cukup puas

P : Puas

SP : Sangat puas

SK:Sangat Kurang

K: Kurang

C: Cukup

B: Baik

SB: Sangat Baik

Kualitas Pelayanan (Alif Adiyatma, 2020)

| No | Pertanyaan | Alternatif Jawaban | | | | |
|-----|---|--------------------|---|---|---|----|
| | | SK | K | C | B | SB |
| 1. | RSUD I.A Moeis Samarinda menyediakan pelayanan kesehatan sesuai yang dijanjikan | | | | | |
| 2. | RSUD I.A Moeis Samarinda dapat diandalkan dalam menangani masalah pasien | | | | | |
| 3. | RSUD I.A Moeis Samarinda menyediakan layanan yang cepat | | | | | |
| 4. | RSUD I.A Moeis Samarinda selalu siap untuk merespon setiap kebutuhan pasien | | | | | |
| 5. | Pegawai RSUD I.A Moeis samarinda dapat menumbuhkan rasa percaya pada pasien | | | | | |
| 6. | Pegawai RSUD I.A Moeis Samarinda membuat pasien merasa aman sewaktu berobat | | | | | |
| 7. | Pegawai RSUD I.A Moeis Samarinda memperlakukan pasien dengan penuh perhatian | | | | | |
| 8. | Pegawai RSUD I.A Moeis Samarinda memahami kebutuhan pasien | | | | | |
| 9. | RSUD I.A Moeis Samarinda menggunakan peralatan yang moderen dan terkini | | | | | |
| 10. | Pegawai RSUD I.A Moeis Samarinda penampilan rapi dan profesional | | | | | |

Fasilitas Pelayanan (Alif Adiyatma, 2020)

| No. | Pertanyaan | Alternatif Jawaban | | | | |
|-----|---|--------------------|---|---|---|----|
| | | SK | K | C | B | SB |
| 1 | Fasilitas pelayanan RSUD I.A Moies Samarinda yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan pasien | | | | | |
| 2 | Fasilitas pelayanan RSUD I.A moeis samarinda dapat digunakan sebagai fungsinya dalam kebutuhan pasien | | | | | |
| 3 | Fasilitas pelayanan RSUD I.A Moeis samarinda apakah sudah lengkap | | | | | |
| 4 | Fasilitas pelayanan RSUD I.A Moeis yang tersedia saat in dapat mengoptimalkan pelayanan kepada pasien | | | | | |
| 5 | Fasilitas pelayanan RSUD I.A Moeis samarinda dapat digunakan dengan muda | | | | | |
| 6 | Petunjuk untuk fasilitas pelayanan RSUD I.A Moeis samarinda memberikan kemudahan untuk pasien | | | | | |
| 7 | Fasilitas pelayanan RSUD I.A Moeis Samarinda yang baik dapat mempercepat proses pelayanan untuk pasien | | | | | |
| 8 | Kelengkapan Fasilitas pelayanan RSUD I.A Moeis Samarinda dapat mendukung kelancaran proses pelayanan untuk pasien | | | | | |
| 9 | Fasilitas pelayanan RSUD I.A Moeis Samarinda diletakkan dan diposisikan ditempat yang baik dan bener | | | | | |
| 10 | Penempatan fasilitas pelayanan RSUD I.A Moeis Samarinda tidak menghalangi atau menghambat pelayanan | | | | | |

Kepuasan pasien (Alif Adiyatma, 2020)

| No. | Pertanyaan | Alternatif Jawaban | | | | |
|-----|--|--------------------|----|----|---|----|
| | | TP | KP | CP | P | SP |
| 1 | Waktu pelayanan dan ruang tunggu | | | | | |
| 2 | Kedisiplinan petugas dalam membersihkan pelayanan | | | | | |
| 3 | Penampilan petugas RSUD I.A Moeis Samarinda dalam bertugas menggunakan seragam yang selalu tampil dalam keadaan rapi dan sopan | | | | | |
| 4 | Petugas RSUD I.A Moeis Samarinda bersedia menolong ketika mengalami kesulitan | | | | | |
| 5 | Kejelasan dan harga petugas RSUD I.A Moeis Samarinda dalam memberikan informasi kesehatan | | | | | |
| 6 | Ketelitian petugas RSUD I.A Moeis Samarinda dalam memeberikan pelayanan | | | | | |
| 7 | Kemudahan prosedur pelayanan | | | | | |
| 8 | Kebersihan, kenyamanan, dan keamanan RSUD I.A Moeis Samarinda | | | | | |
| 9 | Kemudahan dalam menyampaikan keluhan pelanggan | | | | | |
| 10 | Petugas RSUD I.A Moeis Samarinda tidak memandang status sosial dan memperlakukan peserta dengan hormat dan sopan | | | | | |



YAYASAN MUTIARA MAHAKAM
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUTIARA MAHAKAM
SAMARINDA (STIKES-MM)



Jl.M. Yamin/Jl. Ery Suparjan (Komplek TVRI) RT. 12 No. 49A, Samarinda - Kalimantan Timur
Email : stikesmmsamarinda@gmail.com Hp. 085345364603 Telp. 0541-4115996
SK. KEMENRISTEKDIKTI RI. 770/KPT/1/2020. Tahun 2020
SK BAN-PT No.448/SK/BAN-PT/Ak-PNB/PT/VII/2020

PERSETUJUAN JUDUL SKRIPSI

Berdasarkan hasil pertimbangan dan hasil evaluasi rapat akademik pada hari Selasa, tanggal 19, bulan Juli, tahun 2022, maka Judul Skripsi atas nama mahasiswa/i Andarisma dengan NIM 191326110001 yang disetujui :

| Judul | Keterangan |
|---|-----------------|
| Mengidentifikasi Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan dibagian Pendaftaran Rawat Jalan (Resepsionis) di RSUD. I.A. Moeis Samarinda | DITOLAK |
| Analisis Pengaruh Kepuasan Fasilitas Rawat Jalan dan Rawat Inap Dalam rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien di RSUD. I.A. Moeis Samarinda | DITERIMA |
| Sistem Pengelolaan Rekam Medis Rawat Jalan di Puskesmas Baka Samarinda Seberang | DITOLAK |

Revisi Judul Skripsi (jika ada) :

Pengaruh Fasilitas Rawat Jalan dan Rawat Inap Terhadap Loyalitas Pasien di RSUD. IA Moeis Samarinda

Dengan ketentuan Dosen Pembimbing dan Dewan Penguji :

| No | Penugasan | Nama |
|----|--|-----------------------------|
| 1. | Pembimbing I (Ketua Dewan Penguji) | Dewi Mardahlia, SKM., M.Kes |
| 2 | Pembimbing II (Sekretaris Dewan Penguji) | Nurhasanah, SKM., MARS |

Menyetujui,
Samarinda, 19 Juli 2022
Koordinator Program Studi
Administrasi Rumah Sakit



M. Ardan, SKM., M.Kes
NIDN. 1104109201

Dibuat rangkap 2 (dua) :

- 1 (satu) untuk Program Studi
- 1 (satu) untuk mahasiswa yang bersangkutan



YAYASAN MUTIARA MAHAKAM
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUTIARA MAHAKAM
SAMARINDA (STIKES-MM)



Jl.M. Yamin/Jl. Ery Suparjan (Komplek TVRI) No. 49A, RT.12, Samarinda - Kalimantan Timur
 Email : stikesmmsamarinda@gmail.com Hp. 085345364603 Telp. 0541-4115996
 SK. KEMENRISTEKDIKTI RI. 770/KPT/1/2019. Tahun 2019

SURAT KEPUTUSAN
KETUA SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUTIARA MAHAKAM
(STIKES-MM) SAMARINDA
Nomor : 260/SK/STIKES-MM/VIII/2022

Tentang

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI BAGI MAHASISWA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,
KETUA SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUTIARA MAHAKAM SAMARINDA

- Membaca** : Surat Usulan Kordinator Program Studi Administrasi Rumah Sakit tanggal 12 Juli 2022 Perihal Usulan Pembimbing dan Rencana Judul Skripsi Bagi sdr. **ANDARISMA NIM 191326110001**.
- Menimbang** : 1. Bahwa dalam rangka pelaksanaan Bimbingan Skripsi bagi sdr. **ANDARISMA NIM 191326110001**, Mahasiswa Program Studi Administrasi Rumah Sakit pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam Samarinda, dipandang perlu mengangkat Pembimbing Skripsi;
2. Bahwa untuk memenuhi maksud butir (1) diatas maka perlu diterbitkan Surat Keputusan.
- Memperhatikan** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Perguruan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah RI Nomor 04 Tahun 2014, tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan Perguruan Tinggi;
4. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 232/U.2000, tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa;
5. Keputusan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 770/KPT/1/2019, tentang Perubahan Bentuk Akademik Kebidanan Mutiara Mahakam Menjadi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam Samarinda.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : 1. Mengangkat Pembimbing Skripsi bagi sdr. **ANDARISMA NIM 191326110001**, Program Studi Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam dengan susunan sebagai berikut:

| No. | Nama | NIDN | Keterangan |
|-----|-----------------------------|------------|--------------|
| 1 | Dewi Mardahlia, SKM., M.Kes | 1121028903 | Pembimbing 1 |
| 2 | Nurhasanah, SKM., MARS | 1106038706 | Pembimbing 2 |

2. Segala biaya yang dikeluarkan sehubungan dengan keputusan ini dibebankan pada dana yang tersedia di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam;
3. Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Samarinda
 Pada tanggal : 08 Agustus 2022
 Ketua

Hi. Herni Johan, SE., SKM., M.Si., M.Kes., Ph.D
 NIDN. 1105126901

Tembusan Yth.

1. Yayasan Mutiara Mahakam (Sebagai Laporan)
2. Para Wakil Ketua STIKES-MM Samarinda
3. Kaprodi. Administrasi Rumah Sakit STIKES MM Samarinda
4. Yang Bersangkutan
5. Arsip



YAYASAN MUTIARA MAHAKAM
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUTIARA MAHAKAM
SAMARINDA (STIKES-MM)



Jl.M. Yamin/Jl. Ery Suparjan (Komplek TVRI) RT. 12 No. 49A, Samarinda – Kalimantan Timur
Email : stikesmmsamarinda@gmail.com Hp. 085345364603 Telp. 0541-4115996
SK. KEMENRISTEKDIKTI RI. 770/KPT/1/2020. Tahun 2020
SK BAN-PT No.448/SK/BAN-PT/Ak-PNB/PT/VII/2020

Kepada Yth.
Bapak **Dewi Mardahlia, SKM., M.Kes**
Di-
Tempat

Berdasarkan hasil pertimbangan dan hasil evaluasi rapat akademik pada hari Selasa, tanggal 19, bulan Juli, tahun 2022, maka ditetapkan mahasiswa/i :

Nama : Andarisma
NIM : 191326110001
Angkatan : 2019
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit
Judul Penelitian : **Pengaruh Fasilitas Rawat Jalan dan Rawat Inap Terhadap Loyalitas Pasien di RSUD. I.A Moeis Samarinda**

Berdasarkan hasil rapat tersebut, dimohon untuk dapat membimbing penulisan karya tulis (Skripsi), dengan ketentuan:

1. Pembimbingan tugas akhir (skripsi) minimal 8 (delapan) kali
2. Judul dapat berubah sesuai dengan arahan pembimbing dan/atau keputusan dalam quorum sidang;
3. Syarat pelaksanaan sidang dilakukan jika quorum sidang dihadiri minimal 1 Pembimbing dan 2 penguji dan/atau 2 pembimbing dan 1 penguji.

Menyetujui,
Samarinda, 19 Juli 2022
Koordinator Program Studi
Administrasi Rumah Sakit



M. Ardan, SKM., M.Kes
NIDN. 1104109201

Tembusan Yth.

1. Ketua STIKES Mutiara Mahakam (Sebagai Laporan)
2. Arsip

PERNYATAAN DOSEN

Dengan ini, saya **Dewi Mardahlia, SKM., M.Kes** (*Bersedia / Tidak Bersedia*) membimbing mahasiswa diatas. Dimohon untuk dapat diberikan pembimbing pengganti sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Samarinda, Jum'at, 5 Agustus, 2022

Dewi Mardahlia, SKM., M.Kes



YAYASAN MUTIARA MAHAKAM
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUTIARA MAHAKAM
SAMARINDA (STIKES-MM)

Jl. M. Yamin/Jl. Ery Suparjan (Komplek TVRI) RT. 12 No. 49A, Samarinda - Kalimantan Timur
Email : stikesmmsamarinda@gmail.com Hp 085345364603 Telp. 0541-4115996
SK. KEMENRISTEKDIKTI RI. 770/KPT/1/2020. Tahun 2020
SK BAN-PT No.44B/SK/BAN-PT/Ak-PNB/PT/VII/2020



Kepada Yth.
Bapak **Nurhasanah, SKM., MARS**
Di-
Tempat

Berdasarkan hasil pertimbangan dan hasil evaluasi rapat akademik pada hari Selasa, tanggal 19, bulan Juli, tahun 2022, maka ditetapkan mahasiswa/i :

Nama : Andarisma
NIM : 191326110001
Angkatan : 2019
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit
Judul Penelitian : **Pengaruh Fasilitas Rawat Jalan dan Rawat Inap Terhadap Loyalitas Pasien di RSUD. LA Moeis Samarinda**

Berdasarkan hasil rapat tersebut, dimohon untuk dapat membimbing penulisan karya tulis (Skripsi), dengan ketentuan:

1. Pembimbingan tugas akhir (skripsi) minimal 8 (delapan) kali
2. Judul dapat berubah sesuai dengan arahan pembimbing dan/atau keputusan dalam quorum sidang;
3. Syarat pelaksanaan sidang dilakukan jika quorum sidang dihadiri minimal 1 Pembimbing dan 2 penguji dan/atau 2 pembimbing dan 1 penguji.

Menyetujui,
Samarinda, 19 Juli 2022
Koordinator Program Studi
Administrasi Rumah Sakit



M. Ardan, SKM., M.Kes
NIDN. 1104109201

- Tembusan Yth.
1. Ketua STIKES Mutiara Mahakam (Sebagai Laporan)
 2. Arsip

PERNYATAAN DOSEN

Dengan ini, saya **Nurhasanah, SKM., MARS** (*Bersedia / Tidak Bersedia*) membimbing mahasiswa diatas. Dimohon untuk dapat diberikan pembimbing pengganti sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Samarinda, 5 Agustus 2022

Nurhasanah, SKM., MARS



YAYASAN MUTIARA MAHAKAM
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUTIARA MAHAKAM
SAMARINDA (STIKES-MM)



Jl.M. Yamin/Jl. Ery Suparjan (Komplek TVRI) No. 49A, RT.12, Samarinda - Kalimantan Timur
Email : stikesmmsamarinda@gmail.com Hp. 085345364603 Telp. 0541-4115996
SK. KEMENRISTEKDIKTI RI. 770/KPT/1/2019. Tahun 2019
SK BAN-PT No.448/SK/BAN-PT/Ak-PNB/PT/VII/2020

Nomor : 350/STIKES-MM/X/2022
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Studi Pendahuluan dan Pengambilan Data**
Samarinda, 31 Oktober 2022

Kepada Yth:
Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Inche Abdoel Moeis
Di-Tempat

Dengan hormat,
Kami sampaikan bahwa Mahasiswa/i Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam Samarinda yang tersebut dibawah ini:

| | |
|------------------|---|
| Nama | : Andarisma |
| NIM | : 191326110001 |
| Program Studi | : S1-Administrasi Rumah Sakit |
| Institusi | : STIKES Mutiara Mahakam Samarinda |
| Judul Penelitian | : Pengaruh Fasilitas Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Inche Abdoel Moeis |

Bermaksud melakukan studi pendahuluan dan pengambilan data dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir (Skripsi). Data yang dibutuhkan:

- Sarana dan prasarana rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Inche Abdoel Moeis
- Fasilitas di rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Inche Abdoel Moeis

Dosen Pembimbing I : Dewi Mardahlia, SKM., M.Kes (NIDN. 1121028903)
Dosen Pembimbing II : Nurhasanah, SKM., MARS (NIDN. 1106038706)

Sehubungan dengan hal tersebut mohon kebijaksanaan Bapak/Ibu agar kiranya dapat berkenan memberi izin kepada yang bersangkutan.
Atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

STIKES Mutiara Mahakam Samarinda



[Signature]
H. Eren Johan, SE., SKM., M.Si., M.Kes., Ph.D
NIDN. 1105126901

- Tembusan:
- Yayasan Mutiara Mahakam
 - Ka. Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit
 - Arsip

ANDARISMA

082211307744

menunggu instruksi dari
[Signature] 14/11/2022
A Hasan Had-



YAYASAN MUTIARA MAHAKAM
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUTIARA MAHAKAM
SAMARINDA (STIKES-MM)



Jl.M. Yamin/Jl. Ery Suparjan (Stasiun TVRI) No. 49A, RT.12, Samarinda - Kalimantan Timur
Email : stikesmmsamarinda@gmail.com Hp. 085345364603 Telp. 0541-4115996
SK. KEMENRISTEKDIKTI RI. 770/KPT/1/2019. Tahun 2019
SK BAN-PT No.448/SK/BAN-PT/Ak-PNB/PT/VII/2020

Samarinda, 17 April 2023

No. : 147/STIKES-MM/IV/2023
Lamp : 1 Rangkap Proposal
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Direktur RSUD. I.A. Moeis Samarinda
Di -
Tempat

Dengan hormat,
Kami sampaikan bahwa mahasiswa/i Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam Samarinda yang tersebut dibawah ini:

Nama : Andarisma
NIM : 191326110001
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit (S-1)

Bermaksud melakukan penelitian dalam rangka persiapan dan penulisan Skripsi dengan judul
"Pengaruh Kualitas dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pada Pasien Rawat Jalan di RSUD. I.A. Moeis Samarinda "

Pembimbing : 1. Dewi Mardahlia, SKM., M.Kes (Pembimbing 1)
2. Nurhasanah, KSM., MARS (Pembimbing 2)
Waktu Penelitian : April - Juni 2023
Tempat Penelitian : RSUD. I.A. Moeis Samarinda

Sehubungan dengan hal tersebut mohon kebijaksanaan Bapak/Ibu agar kiranya dapat berkenan memberi izin dan memberi surat rekomendasi kepada yang bersangkutan.

Atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

STIKES Mutiara Mahakam Samarinda

An. Ketua

Ketua Program Studi Administrasi rumah Sakit


M. Arulan, SKM., M.Kes

NIDN:1104109201

Tembusan Yth.

1. Yayasan Mutiara Mahakam (Sebagai Laporan);
2. Para Wakil Ketua STIKES MM Samarinda
3. Kepala LPPM STIKES MM Samarinda
4. Kaprodi. Administrasi Rumah Sakit
5. Mahasiswa Yang Bersangkutan;
6. Arsip



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN
RSUD I.A. MOEIS**

Jln. H.A.M.M Rifaddin Samarinda Telp. 0541-7269006/7288960
Fax. 0541 7268893 Email: rsud_lam@yahoo.com/rsud.abdoel.moeis@gmail.com

Samarinda, 05 Mei 2023

Nomor : 445.1.02/2050/100.02.028 Kepada Yth.
Sifat : Biasa Ketua Stikes Mutiara Mahakam
Lampiran : - Samarinda
Perihal : Persetujuan Izin Penelitian di-
Tempat

Sehubungan dengan surat Saudara nomor 147/STIKES-MM/IV/2023 tanggal 17 April 2023, perihal Permohonan Izin Penelitian Skripsi atas:

Nama : Andarisma
NIM : 191326110001
Judul Penelitian : **Pengaruh Kualitas dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD IA Moeis Samarinda**

DAPAT DIBERIKAN dengan memperhatikan dan mematuhi peraturan yang berlaku di RSUD I.A. Moeis Samarinda. **Kepada Mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan untuk mempresentasikan hasil penelitian di RSUD I.A. Moeis Samarinda secara OFFLINE/ONLINE sebelum melakukan seminar hasil dengan instansi terkait.**

Demikian surat pemberitahuan ini disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Bagian Tata Usaha
RSUD I.A. Moeis Samarinda

dr. Oemar Boedi Ichwanto
Pembina/IVa
NIP. 196803142001121003



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN
RSUD I.A. MOEIS
Jl. H.A.M.M Rifaddin Samarinda Telp. 0541-7269006 7268960
Fax. 0541 7268893 e.mail rsud_iam@yahoo.com

Samarinda, 18 Juli 2023

Nomor : 445.1.02/3370/100.02.028 Kepada Yth.
Sifat : Biasa Ketua Stikes Mutiara Mahakam
Lampiran : - Samarinda
Perihal : Surat Keterangan Selesai di-
Penelitian Tempat

Dengan ini kami beritahukan bahwa Mahasiswa atas :

Nama : Andarisma
NPM : 191326110001
Program Studi : S1 Administrasi Rumah Sakit
Judul : **Pengaruh Kualitas Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada pasien rawat jalan di RSUD I. A. Moeis Samarinda**

TELAH SELESAI melakukan Penelitian di RSUD I.A. Moeis Samarinda, pada tanggal 08 Agustus 2023.

Demikian surat pemberitahuan ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Bagian Tata Usaha
RSUD I.A. Moeis Samarinda

dr. Oemar Boedi Ichwanto
Pembina/IVa
NIP. 196803142001121003

**HASIL PERHITUNGAN KARAKTERISTIK DAN UJI REGRESI
LINIER BERGANDA DENGAN UJI F MENGGUNAKAN APLIKASI
SPSS**

A. Distribusi Karakteristik Responden

1. Umur

| | | Umur | | | |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 18-25 Tahun | 19 | 19.0 | 19.0 | 19.0 |
| | 26-35 Tahun | 20 | 20.0 | 20.0 | 39.0 |
| | 36-45 Tahun | 27 | 27.0 | 27.0 | 66.0 |
| | >46 Tahun | 34 | 34.0 | 34.0 | 100.0 |
| Total | | 100 | 100.0 | 100.0 | |

2. Jenis Kelamin

| | | Jenis kelamin | | | |
|-------|-----------|---------------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Laki-Laki | 37 | 37.0 | 37.0 | 37.0 |
| | Perempuan | 63 | 63.0 | 63.0 | 100.0 |
| Total | | 100 | 100.0 | 100.0 | |

3. Pendidikan

| | | Pendidikan | | | |
|-------|---------------|------------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | SD | 15 | 15.0 | 15.0 | 15.0 |
| | SMP/Sederajat | 18 | 18.0 | 18.0 | 33.0 |
| | SMA/Sederajat | 61 | 61.0 | 61.0 | 94.0 |
| | S1 | 6 | 6.0 | 6.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

4. Pekerjaan

| | | Pekerjaan | | | |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | PNS | 4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| | Pegawai Swasta | 33 | 33.0 | 33.0 | 37.0 |
| | Wirausaha | 7 | 7.0 | 7.0 | 44.0 |
| | Lainnya (IRT) | 52 | 52.0 | 52.0 | 96.0 |
| | Mahasiswa | 4 | 4.0 | 4.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

1. Jawaban responden Variabel independen (Kualitas pelayanan)

X1.1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Cukup | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | Baik | 98 | 98.0 | 98.0 | 99.0 |
| | Sangat baik | 1 | 1.0 | 1.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X1.2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Cukup | 12 | 12.0 | 12.0 | 12.0 |
| | Baik | 83 | 83.0 | 83.0 | 95.0 |
| | Sangat baik | 5 | 5.0 | 5.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X1.3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Cukup | 31 | 31.0 | 31.0 | 31.0 |
| | Baik | 61 | 61.0 | 61.0 | 92.0 |
| | Sangat baik | 8 | 8.0 | 8.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X1.4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Cukup | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | Baik | 90 | 90.0 | 90.0 | 91.0 |
| | Sangat baik | 9 | 9.0 | 9.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X1.5

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | Cukup | 7 | 7.0 | 7.0 | 8.0 |
| | Baik | 84 | 84.0 | 84.0 | 92.0 |
| | Sangat baik | 8 | 8.0 | 8.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X1.6

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Sangat kurang | 3 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| | Kurang | 2 | 2.0 | 2.0 | 5.0 |
| | Cukup | 49 | 49.0 | 49.0 | 54.0 |
| | Baik | 40 | 40.0 | 40.0 | 94.0 |
| | Sangat baik | 6 | 6.0 | 6.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X1.7

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Cukup | 16 | 16.0 | 16.0 | 16.0 |
| | Baik | 76 | 76.0 | 76.0 | 92.0 |
| | Sangat baik | 8 | 8.0 | 8.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X1.8

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Cukup | 9 | 9.0 | 9.0 | 9.0 |
| | Baik | 82 | 82.0 | 82.0 | 91.0 |
| | Sangat baik | 9 | 9.0 | 9.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X1.9

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Cukup | 11 | 11.0 | 11.0 | 11.0 |
| | Baik | 84 | 84.0 | 84.0 | 95.0 |
| | Sangat baik | 5 | 5.0 | 5.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X1.10

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Cukup | 8 | 8.0 | 8.0 | 8.0 |
| | Baik | 81 | 81.0 | 81.0 | 89.0 |
| | Sangat baik | 11 | 11.0 | 11.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

2. Jawaban responden Variabel independen (Fasilitas pelayanan)

X2.1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Sangat kurang | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | Cukup | 10 | 10.0 | 10.0 | 11.0 |
| | Baik | 79 | 79.0 | 79.0 | 90.0 |
| | Sangat baik | 10 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X2.2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Cukup | 9 | 9.0 | 9.0 | 9.0 |
| | Baik | 73 | 73.0 | 73.0 | 82.0 |
| | Sangat baik | 18 | 18.0 | 18.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X2.3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Cukup | 8 | 8.0 | 8.0 | 8.0 |
| | Baik | 75 | 75.0 | 75.0 | 83.0 |
| | Sangat baik | 17 | 17.0 | 17.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X2.4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Cukup | 4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| | Baik | 83 | 83.0 | 83.0 | 87.0 |
| | Sangat baik | 13 | 13.0 | 13.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X2.5

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Cukup | 9 | 9.0 | 9.0 | 9.0 |
| | Baik | 80 | 80.0 | 80.0 | 89.0 |
| | Sangat baik | 11 | 11.0 | 11.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X2.6

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Cukup | 15 | 15.0 | 15.0 | 15.0 |
| | Baik | 77 | 77.0 | 77.0 | 92.0 |
| | Sangat baik | 8 | 8.0 | 8.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X2.7

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang | 2 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| | Cukup | 17 | 17.0 | 17.0 | 19.0 |
| | Baik | 74 | 74.0 | 74.0 | 93.0 |
| | Sangat baik | 7 | 7.0 | 7.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X2.8

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Cukup | 6 | 6.0 | 6.0 | 6.0 |
| | Baik | 86 | 86.0 | 86.0 | 92.0 |
| | Sangat baik | 8 | 8.0 | 8.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X2.9

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Cukup | 2 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| | Baik | 95 | 95.0 | 95.0 | 97.0 |
| | Sangat baik | 3 | 3.0 | 3.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

X2.10

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Cukup | 13 | 13.0 | 13.0 | 13.0 |
| | Baik | 77 | 77.0 | 77.0 | 90.0 |
| | Sangat baik | 10 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Jawaban responden Variabel independen (Kepuasan Pasien)

Y1.1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak puas | 4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| | Kurang puas | 2 | 2.0 | 2.0 | 6.0 |
| | Cukup puas | 50 | 50.0 | 50.0 | 56.0 |
| | Puas | 38 | 38.0 | 38.0 | 94.0 |
| | Sangat puas | 6 | 6.0 | 6.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Y1.2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Cukup puas | 13 | 13.0 | 13.0 | 13.0 |
| | Puas | 82 | 82.0 | 82.0 | 95.0 |
| | Sangat puas | 5 | 5.0 | 5.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Y1.3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Cukup puas | 10 | 10.0 | 10.0 | 10.0 |
| | Puas | 80 | 80.0 | 80.0 | 90.0 |
| | Sangat puas | 10 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Y1.4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Cukup puas | 11 | 11.0 | 11.0 | 11.0 |
| | Puas | 80 | 80.0 | 80.0 | 91.0 |
| | Sangat puas | 9 | 9.0 | 9.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Y1.5

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang puas | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | Cukup puas | 9 | 9.0 | 9.0 | 10.0 |
| | Puas | 73 | 73.0 | 73.0 | 83.0 |
| | Sangat puas | 17 | 17.0 | 17.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Y1.6

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Cukup puas | 9 | 9.0 | 9.0 | 9.0 |
| | Puas | 75 | 75.0 | 75.0 | 84.0 |
| | Sangat puas | 16 | 16.0 | 16.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Y1.7

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Cukup puas | 5 | 5.0 | 5.0 | 5.0 |
| | Puas | 83 | 83.0 | 83.0 | 88.0 |
| | Sangat puas | 12 | 12.0 | 12.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Y1.8

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Cukup puas | 8 | 8.0 | 8.0 | 8.0 |
| | Puas | 77 | 77.0 | 77.0 | 85.0 |
| | Sangat puas | 15 | 15.0 | 15.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Y1.9

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Cukup puas | 4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| Puas | 80 | 80.0 | 80.0 | 84.0 |
| Sangat puas | 16 | 16.0 | 16.0 | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Y1.10

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Cukup puas | 8 | 8.0 | 8.0 | 8.0 |
| Puas | 80 | 80.0 | 80.0 | 88.0 |
| Sangat puas | 12 | 12.0 | 12.0 | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

B. Distribusi Antara Variabel

1. Kualitas pelayanan

Kualitas Pelayanan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Baik | 91 | 91.0 | 91.0 | 91.0 |
| Sangat baik | 9 | 9.0 | 9.0 | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

2. Fasilitas pelayanan

Fasilitas Pelayanan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Kurang | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| Cukup | 1 | 1.0 | 1.0 | 2.0 |
| Baik | 72 | 72.0 | 72.0 | 74.0 |
| Sangat baik | 26 | 26.0 | 26.0 | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

3. Kepuasan pasien

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Cukup puas | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| Puas | 77 | 77.0 | 77.0 | 78.0 |
| Sangat Puas | 22 | 22.0 | 22.0 | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

C. Analisis Pengaruh Antara Variabel independen dan dependen

1. Uji Normalitas

| | | |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.93463893 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .143 |
| | Positive | .143 |
| | Negative | -.110 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 1.434 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .033 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

2. Uji Heteroskedastisitas

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1 | Regression | 20.905 | 2 | 10.452 | 6.043 | .090 ^b |
| | Residual | 167.782 | 97 | 1.730 | | |
| | Total | 188.687 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Abs_RES

b. Predictors: (Constant), Fasilitas pelayanan, Kualitas pelayanan

3. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 3.887 | 3.801 | | 1.023 | .309 | | |
| | Kualitas pelayanan | .195 | .086 | .158 | 2.263 | .026 | .931 | 1.074 |
| | Fasilitas pelayanan | .705 | .071 | .691 | 9.901 | .000 | .931 | 1.074 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

4. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .748 ^a | .560 | .551 | 1.954 | 2.277 |

a. Predictors: (Constant), Fasilitas pelayanan, Kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

5. Uji Parsial (T)

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3.887 | 3.801 | | 1.023 | .309 |
| | Kualitas pelayanan | .195 | .086 | .158 | 2.263 | .026 |
| | Fasilitas pelayanan | .705 | .071 | .691 | 9.901 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

6. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 471.170 | 2 | 235.585 | 61.671 | .000 ^b |
| | Residual | 370.540 | 97 | 3.820 | | |
| | Total | 841.710 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Fasilitas pelayanan, Kualitas pelayanan

7. Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .748 ^a | .560 | .551 | 1.954 |

a. Predictors: (Constant), Fasilitas pelayanan, Kualitas pelayanan

DOKUMENTASI

