

Pengaruh Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada UPTD Puskesmas Sugih, Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim

Adi Pitdiason *¹

Yudi Tusri ²

Sri Suparni ³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Prabumulih

*e-mail : Adypn747@gmail.com¹, yuditusri1@gmail.com², srisuparni@unpra.ac.id³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Desa Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Penelitian ini dilakukan pada pasien rawat inap di Puskesmas Desa Sugih Waras pada bulan Oktober-Desember 2024. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 orang atau responden, analisis data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, serta uji asumsi klasik yang terdiri uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, uji t dan uji F, dimana secara parsial lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan nilai t-hitung 4,176 > t-tabel 2,001, secara parsial fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai t-hitung 3,829 > 2,001. Secara simultan lokasi dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan nilai F-hitung 23,734 > F-tabel 4,010, serta diketahui berdasarkan uji koefisien determinasi lokasi dan fasilitas memiliki nilai koefisien sebesar 0,435 atau dapat diartikan lokasi dan fasilitas mempunyai pengaruh sebesar 43,5% terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci : Lokasi, Fasilitas dan Kepuasan Pasien

Abstract

This study aims to determine the effect of location and facilities on inpatient satisfaction at the Sugih Waras Village Health Center, Rambang District, Muara Enim Regency. The type of research used in this study is quantitative research with a descriptive approach. The research instrument used is a questionnaire. This study was conducted on inpatients at the Sugih Waras Village Health Center in October-December 2024. The sample used in this study was 60 people or respondents, data analysis was carried out using research instruments consisting of validity and reliability tests, as well as classical assumption tests consisting of normality tests, multicollinearity tests, autocorrelation tests, heteroscedasticity tests, t-tests and F-tests, where partially the location has a positive effect on patient satisfaction with a t-count value of 4.176 > t-table 2.001, partially the facilities have an effect on patient satisfaction with a t-count value of 3.829 > 2.001. Simultaneously, location and facilities have a positive effect on patient satisfaction with an F-count value of 23.734 > F-table 4.010, and it is known that based on the determination coefficient test, location and facilities have a coefficient value of 0.435 or it can be interpreted that location and facilities have an influence of 43.5% on patient satisfaction.

Keywords: Location, Facilities and Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Sebagai insitusi Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS), yang menyediakan layanan kesehatan dasar, juga berperan. strategis dalam menawarkan layanan kesehatan dengan harga terjangkau dan adil untuk semua lapisan masyarakat. Puskesmas tidak hanya bertugas memberikan pelayanan kuratif, tetapi juga promotif, preventif, dan rehabilitatif. Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas sering kali dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk lokasi dan fasilitas yang tersedia.

Lokasi Puskesmas yang strategis menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi aksesibilitas masyarakat. Lokasi yang mudah dijangkau, baik dari segi jarak maupun transportasi, cenderung meningkatkan frekuensi kunjungan pasien dan mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan. Untuk ruang lingkup Kecamatan Puskesmas Sugih Waras kurang strategis bagi desa yang berada di ilir Kecamatan karna jauh nya jarak dari desa ke Puskesmas sehingga dapat menurunkan kunjungan pasien dan kepuasan pasien serta disekitar halaman lingkungan puskesmas kurangnya penghijauan untuk memberikan suasana hijau yang menyejukan.

Selain lokasi, fasilitas yang disediakan oleh Puskesmas turut menentukan kualitas layanan yang dirasakan oleh pasien. Fasilitas yang memadai seperti ketersediaan alat medis, obat-obatan, ruang tunggu yang nyaman dan kebersihan lingkungan, dapat meningkatkan pengalaman positif pasien selama menerima pelayanan. Fasilitas yang ada di Puskesmas Sugih Waras seperti ruangan, tempat parkir dan hal lainnya masih kurang memuaskan bagi pengunjung dan pasien yang datang ke Puskesmas Desa Sugih Waras.

Tingkat kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan serta mencerminkan pengalaman pasien dalam berbagai aspek pelayanan di Puskesmas. Pasien yang merasa puas tidak hanya akan lebih loyal terhadap pelayanan yang diberikan, tetapi juga cenderung memberikan umpan balik positif yang dapat membantu meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, penting untuk memahami sejauh mana lokasi dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas.

METODE

Metode penelitian yang digunakan Karena terdapat variabel-variabel yang interaksinya akan diteliti dan tujuannya adalah untuk menyajikan gambaran faktual yang terorganisir mengenai fakta-fakta hubungan antar variabel yang dianalisis, maka penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif, analisis verifikatif, dan metodologi penelitian deskriptif. Populasi penelitian adalah pasien rawat inap di Kabupaten Muara Enim, Kecamatan Rambang, Puskesmas Desa Sugih Waras pada periode Oktober s/d desember 2024 yang berjumlah 60. metode penelitian untuk mengumpulkan data, data primer, atau informasi yang dikumpulkan langsung dari objek penelitian 1, diperoleh melalui penelitian lapangan. Metode pengumpulan data yang meliputi Mengamati secara langsung permasalahan yang berkaitan dengan penelitian adalah cara observasi dilakukan. Seperti yang diungkapkan Sugiyono (dalam Christine Riani Eisabeth, 2023), observasi dilakukan ketika penelitian berfokus pada kejadian alam, perilaku manusia, atau proses kerja dan ketika responden tidak banyak. 2. Teknik dan wawancara Untuk memperoleh data, sumbernya dipertanyakan. Menurut Sugiyono (dalam Christine Riani Eisabeth, 2023) wawancara dapat dilakukan melalui telepon atau secara langsung, dan dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur. 3. Kuesioner: Metode pengumpulan data ini melibatkan pemberian pernyataan tertulis kepada responden.. Menurut Sugiyono (dalam Christine Riani Eisabeth, 2023) Kuesioner tersedia untuk responden secara online, melalui surat, atau secara langsung. Pertanyaan tertutup dan terbuka dapat dilakukan. Tujuan penelitian kepustakaan adalah untuk mengumpulkan data sekunder—yakni informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber lain yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

- a. Buku referensi terkait penelitian
- b. Penelitian sebelumnya yang terkait dan relevan yang membahas subjek yang sama dengan penelitian ini harus dikutip.
- c. Internet: Informasi penelitian yang dipublikasikan secara online dicari untuk mengumpulkan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden yang digunakan pada penelitian ini adalah pasien yang melakukan rawat inap di Puskesmas Desa Sugih Waras Kecamatan Rambang pada bulan Oktober s/d Desember 2024. Kuesioner tersebut disebarakan melalui kuesioner tertulis atau kuesioner offline yang disebarakan langsung pada pasien rawat inap Puskesmas Desa Sugih Waras Kecamatan Rambang. Jumlah responden sudah ditentukan melalui pengambilan sampel yaitu sebanyak 60 responden. responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 33 responden dengan persentase 55%, sedangkan 27 responden, atau 45% dari total, adalah perempuan.

Hasil uji Validitas

Variabel	Item	Nilai korelasi (r_{hitung})	r_{tabel}	Pengujian	Keterangan
X ₁	1	0,504	0,254	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	2	0,713	0,254		Valid
	3	0,620	0,254		Valid
	4	0,734	0,254		Valid
	5	0,719	0,254		Valid
	6	0,653	0,254		Valid
	7	0,760	0,254		Valid
	8	0,661	0,254		Valid
	9	0,723	0,254		Valid
	10	0,625	0,254		Valid
X ₂	1	0,737	0,254	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	2	0,846	0,254		Valid
	3	0,811	0,254		Valid
	4	0,704	0,254		Valid
	5	0,723	0,254		Valid
	6	0,724	0,254		Valid
	7	0,830	0,254		Valid
	8	0,766	0,254		Valid
	9	0,685	0,254		Valid
	10	0,532	0,254		Valid
Y	1	0,534	0,254	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	2	0,698	0,254		Valid
	3	0,644	0,254		Valid
	4	0,626	0,254		Valid
	5	0,643	0,254		Valid
	6	0,609	0,254		Valid
	7	0,569	0,254		Valid
	8	0,671	0,254		Valid
	9	0,649	0,254		Valid
	10	0,703	0,254		Valid

dapat dilihat bahwa semua indikator berkorelasi signifikan dengan total skor, ditunjukkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka dapat dikatakan valid

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Lokasi X ₁	0,867	Reliabel

Fasilitas X ₂	0,907	Reliabel
Kepuasan Pasien Y	0,845	Reliabel

Cronbach Alpha Lokasi (X₁), fasilitas (X₂), dan kepuasan pasien (Y) masing-masing mempunyai nilai sebesar 0,867, 0,907, dan 0,845. Berdasarkan hasil uji reliabilitas, sesuatu dianggap dapat dibandingkan jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60.

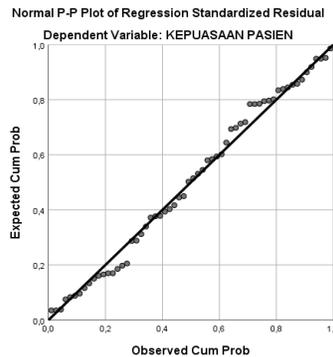
Hasil uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,36060810
Most Extreme Differences	Absolute	,088
	Positive	,082
	Negative	-,088
Test Statistic		,088
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

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

Nilai residu berdistribusi normal yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi 0,200 > 0,05.



Hasil gambar uji normalitas

Karena titik-titik tersebut terlihat mengikuti garis linier, maka dapat dikatakan bahwa nilai sisa mengikuti distribusi normal.

Uji Multikolieniritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------	-------------------------

		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9,664	4,040		2,392	,020		
	lokasi	,364	,087	,432	4,176	,000	,895	1,118
	fasilitas	,375	,098	,396	3,829	,000	,895	1,118

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

bahwa kedua variabel tersebut tidak terjadi multikolinieritas, karena kedua variabel tersebut memiliki nilai *tolerance* > 0,100 dan *VIF* < 10,00.

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,674 ^a	,454	,435	2,89450	2,294

a. Predictors: (Constant), fasilitas, lokasi

b. Dependent Variable: kepuasan pasien

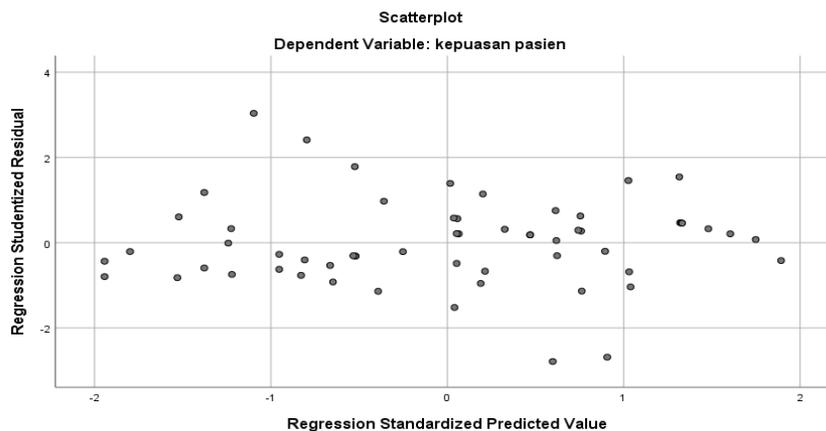
DU<D<4-DL

$$1,652 < 2,294 < 4-1,514$$

$$1,652 < 2,294 < 2,486$$

Nilai DU sebesar 1,652 dan nilai DL sebesar 1,514

Uji Heteroskedastisitas



Terlihat bahwa Heteroskedastisitas tidak terdapat dalam model regresi karena Titik data tersebar secara acak di atas dan di bawah sumbu Y dan nol, tanpa pola yang jelas. Dan model ini memenuhi asumsi klasik heteroskedastisitas yang menyatakan bebas heteroskedastisitas.

Uji Regresi Liner Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,664	4,040		2,392	,020
	lokasi	,364	,087	,432	4,176	,000
	fasilitas	,375	,098	,396	3,829	,000

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 9,664 + 0,364X_1 + 0,375X_2 + e$$

Yang berarti:

1. Nilai konstanta kepuasan pasien (Y) sebesar 9,664 artinya kepuasan pasien sama dengan 9,664 jika variabel X1 lokasi dan X2 fasilitas sama-sama nol.
2. Koefisien lokasi (X1) sebesar 0,364 menunjukkan bahwa kepuasan pasien naik sebesar 0,364 untuk setiap penambahan satu satuan lokasi atau turun sebesar 0,364 untuk setiap pengurangan satuan kepuasan pasien.
3. Koefisien fasilitas (X2) sebesar 0,375 menunjukkan bahwa kepuasan pasien meningkat sebesar 0,375 untuk setiap penambahan fasilitas, atau turun sebesar 0,375 untuk setiap penurunan fasilitas.

Uji Hipotesis

Hasil uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,664	4,040		2,392	,020
	lokasi	,364	,087	,432	4,176	,000
	fasilitas	,375	,098	,396	3,829	,000

1. Apabila nilai t hitung variabel lokasi (4,176) > Nilai sig 0,000 < 0,05 dan t tabel (2,001) maka H1 disetujui.
2. Dengan Nilai t dihitung, dan nilai Sig adalah 0,000 < 0,05. variabel fasilitas (3,829) > t tabel (2,001) dapat menjelaskan mengapa H2 dapat diterima.

Maka dapat disimpulkan lokasi dan fasilitas secara parsial atau sendiri sendiri memiliki pengaruh terhadap kepuasan karna t-hitung > 1,672 dan Sig < 0,05.

Hasil uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	397,697	2	198,848	23,734	,000 ^b
	Residual	477,553	57	8,378		
	Total	875,250	59			

Berdasarkan H3 dapat diterima karena data pada tabel sebelumnya mempunyai nilai Fhitung sebesar 23,734 > Ftabel sebesar 4,010 yang didukung oleh tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa fasilitas dan lokasi bekerja sama terhadap kepuasan pasien.

Uji koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,674 ^a	,454	,435	2,89450

Berdasarkan Nilai Adjusted R Square sebesar 0,435 atau 43,5% diperoleh dari temuan uji determinasi (R^2). Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (lokasi dan fasilitas) mempunyai pengaruh yang terbatas atau kecil terhadap variabel dependen (kepuasan pasien), dan faktor tambahan yang tidak tercakup dalam penelitian ini berdampak pada 56,5% sisanya.

KESIMPULAN

Kepuasan pasien (Y) secara parsial dipengaruhi oleh lokasi tersebut (X1). Hal ini terlihat dari thitung > ttabel ($4,176 > 2,001$) bahwa fasilitas (X2) juga sedikit berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y), dengan signifikansi ($0,000 < 0,05$). Hal ini terlihat dari t hitung > ttabel ($3,829 > 2,001$) dengan signifikansi ($0,000 < 0,05$) dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas dan lokasi bekerja sama untuk memberikan dampak yang menguntungkan dan patut diperhatikan. terhadap kepuasan pasien. Terlihat dari F hitung > F tabel, ($23,734 > 4,010$) dan Nilai Adjusted R Square sebesar 43,5% atau 0,435. menunjukkan bahwa pengaruh lokasi (X1) dan fasilitas (X2) terhadap kepuasan pasien Puskesmas Desa Sugih Waras (Y) di Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim adalah sebesar 0,435 atau (43,5%).

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, Ilham.,dkk. (2019), Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di PT. Jasa Raharja Putra Cabang Bengkulu. *Jurnal Profesional FIS UNIVED*, 6(1) : 42-60.
- Sariton, J.F.W.,dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Loyalitas Pelayanan Berusaha Motor Kawangkoan. *Jurnal Productivity*,2(7):2723-0112.
- GS, Achmad Daengs.,dkk. (2022), Peran Timelimenes Dalam Meningkatkan Customer Satisfaction, Customer Loyalty PT. JNE. *Jurnal Baruna Horizon*, 5(1) :1-7.
- Maulidiah,E.P.,dkk. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3):2963-1181.
- Lestari,A. & Aria,A.P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik Lianur I Balaraja Tangerang. *Jurnal Economic and Business Studies*, 2(1):2963-492x.
- Elisabeth, Christine Riani, (2023). Analisis Layanan Pick Up Service O-Ranger Dalam Peningkatan Pendapatan Surat dan Paket Logistik Pada Kantor Pos Pemeriksa Purworejo. *Jurnal Akuntansi*, 17(1):30-41.