

# **PENGARUH SARANA PRASARANA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT NUR HIDAYAH BANTUL YOGYAKARTA**

**Gina Maratus Solihah<sup>1)</sup> Totok Sundoro<sup>2)</sup> Parmadi Sigit Purnomo<sup>3)</sup>**

1,-3 STIKes Surya Global Yogyakarta

<sup>1)</sup> [gina.maratus.solihah@gmail.com](mailto:gina.maratus.solihah@gmail.com);

<sup>2)</sup> [totoksundoro@gmail.com](mailto:totoksundoro@gmail.com);

<sup>3)</sup> [parmadisigitpurnomo@gmail.com](mailto:parmadisigitpurnomo@gmail.com)

## **Abstract**

*The obligation of the hospital is to provide correct information about hospital services to the community, to provide safe, quality, anti-discriminatory, and effective health services by prioritizing the interests of patients in accordance with hospital service standards. The quality of services expected by patients who use hospital services related to the quality of hospital services is still largely limited, both in terms of personnel, facilities and infrastructure, availability of drugs, facilities, costs and medical services. Preliminary studies in this research are informed that there are still customer complaints related to facilities and equipment, as well as services in inpatient rooms. This research is a quantitative descriptive study with a cross sectional approach. To measure infrastructure and service quality on patient satisfaction, the multiple linear regression method was used with 80 respondents. The results of the research that has been done that the variables in this study consisting of infrastructure and service quality have a significant influence on patient satisfaction.*

**Keywords:** *Infrastructure, Service Quality, Patient Satisfaction*

## **A. PENDAHULUAN**

Rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang No.44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit., 2009). Rumah sakit merupakan salah satu pelayanan publik. Pelayanan Publik merupakan salah satu aspek penting yang perlu dijabarkan agar tidak menimbulkan kerancuan dalam penerapannya, terutama berkaitan dengan Penyelenggara Pelayanan Publik oleh badan hukum lain yang melaksanakan Misi Negara (Peraturan Pemerintah RI, 2012). Pelayanan kesehatan bermutu yang berorientasi pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia. Rumah sakit mempunyai beberapa kewajiban untuk

memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat, memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit (DepKes RI, 2009). Mutu pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, semakin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Hastuti dkk., 2017). Kualitas jasa yang dihasilkan rumah sakit akan berpengaruh terhadap pelanggan, peningkatan kualitas jasa berdampak pada loyalitas pelanggan. Selain itu, customer akan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pelayanan yang terdapat di rumah sakit tersebut sehingga jumlah kunjungan pasien baru akan meningkat (Hastuti dkk., 2017). Kepuasan pasien pada dasarnya berkaitan dengan kualitas mutu pelayanan Rumah sakit yang sebagian besar masih sangat terbatas, baik dalam hal tenaga, sarana dan prasarana, ketersediaan obat, fasilitas, biaya dan pelayanan medisnya. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran (Astuti, 2017).

**Tabel 1. Data Kasus Keluhan Pasien di Instalasi Rawat Inap Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bulan Oktober Tahun 2021**

Layanan	Kategori	Jumlah Kasus
Rawat Inap	Fasilitas dan peralatan	3
	Kenyamanan dan kebersihan	3
	Kecepatan pelayanan	1
	Kejelasan informasi	2
	Keramahan dokter dan petugas	1

Berdasarkan tabel 1 terkait kasus keluhan pelanggan di Rumah Sakit Nur Hidayah diinformasikan bahwa pada bulan Oktober masih terdapat kasus pasien *complain* terhadap pelayanan rawat inap. Keluhan pasien berkaitan dengan fasilitas dan peralatan di keluhkan oleh 3 pasien, kebersihan dan kenyamanan di keluhkan oleh 3 pasien, kecepatan pelayanan di keluhkan oleh 1 pasien, kejelasan informasi di keluhkan oleh 2 pasien, keramahan dokter dan keramahan petugas dikeluhkan oleh 1 pasien. Hasil ini memberikan gambaran bahwa masih ada pasien yang belum puas terhadap pelayanan yang diberikan salah satu contohnya pada aspek fasilitas dan peralatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisis pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta.

## **B. KAJIAN LITERATUR DAN TEORI**

### **KAJIAN TEORI**

#### **1. Sarana Prasarana**

Fasilitas adalah alat pendukung yang disediakan oleh penyedia jasa dengan tujuan untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen sehingga dapat memberikan tingkat kepuasan secara maksimal. Fasilitas juga merupakan instrumen untuk membedakan program lembaga yang satu dari pesaing yang lainnya (Dimas Siswanto, 2019). Sarana kesehatan merupakan salah satu faktor penting yang mendukung berlangsungnya sistem pelayanan kesehatan. Rumah Sakit sebagai penyedia pelayanan kesehatan kepada masyarakat dituntut untuk bertanggung jawab terhadap keandalan, keakurasian, dan keamanan sarana dan prasarana yang digunakan. Sesuai perkembangannya maka pengelolaan mutu fasilitas sarana dan prasarana menjadi sangat penting. Tujuan utama adanya sarana dan prasarana menurut, adalah sebagai berikut: (Armansyah, 2018)

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa.
- c. Hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin.
- d. Lebih memudahkan dalam bekerja.
- e. Ketepatan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin.
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan

#### **2. Kualitas Pelayanan**

Kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani (Bahri & Yullyta, 2020).

Menurut Listiyono (2015) kualitas diartikan sebagai Tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas jasa pelayanan sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen atau pengguna layanan. Menurut Ristiani (2017) kualitas pelayanan kesehatan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mampu

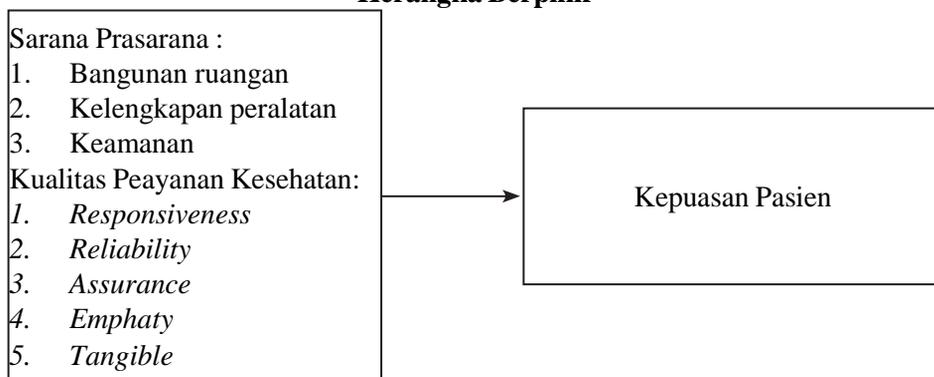
memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat luas pada umumnya dan pasien pada khususnya.

### 3. Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk dengan harapannya yaitu kepuasan. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh (Sany, 2018). Apabila layanan kesehatan yang diterima pasien tidak memenuhi harapan artinya pasien tidak puas, sebaliknya apabila layanan kesehatan yang diterima pasien sesuai atau melebihi harapan pasien maka pasien akan merasakan suatu kepuasan atas pelayanan kesehatan yang diterimanya. (Ristiani, 2017b).

### 4. Kerangka Berpikir

Gambar 2.1  
Kerangka Berpikir



Sumber: Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pasien, Renanda Tika Afrinah (2019), Harfika & Abdullah, (2017)

## C. METODE PENELITIAN

Penelitian deskriptif kuantitatif pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap dengan jumlah 1.895 pasien. Sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini 80 pasien dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria pasien bersedia menjadi responden, pasien dewasa sehat rohani, diwakili orang tua atau penanggung jawab jika pasien anak, pasien yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan rawat inap minimal 2 (dua) hari perawatan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas kemudian data dianalisis menggunakan Regresi Linier berganda, Uji hipotesis (uji T dan uji F) dan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).

## **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Distribusi Frekuensi**

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Umur Dan Jenis Kelamin Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta**

<b>Karakteristik Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Umur</b>		
15-35 Tahun	45	56.2
36-55 Tahun	20	25.0
56-67 Tahun	15	18.8
Total	80	100,0
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	30	37.5
Perempuan	50	62.5
Total	80	100,0

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan tabel 1 di atas mengenai karakteristik responden berdasarkan usia dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan rentang usia 15 – 35 tahun yaitu sebanyak 45 (56.2%) responden, kemudian untuk rentang usia 36 – 55 tahun yaitu sebanyak 20 (25.0%) responden, sedangkan dengan rentang usia 56-67 tahun yaitu sebanyak 15 (18.8%) responden. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu dengan frekuensi 50 (62.5%), sedangkan responden dengan jumlah terkecil adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki yaitu dengan frekuensi 30 (37.5%).

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Sarana prasarana Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Kurang	0	0
Cukup	1	1.2
Baik	79	98.8
TOTAL	80	100.0

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan tabel 2 di atas mengenai sarana prasarana dapat di ketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah responden dengan kategori baik yaitu 79 (98,8%), sedangkan responden dengan kategori cukup yaitu 1(1.2%).

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta**

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang	0	0
Cukup	44	55.0
Baik	36	45.0
Total	80	100.0

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan tabel 3 mengenai Kualitas Pelayanan dapat di ketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah responden dengan kategori cukup yaitu 44 (55,0%),sedangkan responden dengan kategori baik yaitu 136 (45,0%).

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta**

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang	0	0
Cukup	6	7.5
Baik	74	92.5
TOTAL	80	100.0

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan tabel 4 mengenai kepuasan pasien dapat di ketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah responden dengan kategori baik yaitu 7 (92.5%), sedangkan responden dengan kategori cukup yaitu 6 (7.5%).

## 2. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan terhadap variabel independen *sarana prasarana*, *kualitas pelayanan* dan variabel dependen yaitu *kepuasan pasien* rawat inap. Hasil uji validitas untuk masing-masing variabel, dimana butir pernyataan dinyatakan valid apabila nilai korelasi (r hitung) lebih besar dari nilai (r tabel) dengan derajat kebebasan  $df = n - 2$  tingkat signifikan  $\alpha = 0,05$  diperoleh dari r tabel = 0,361. Berdasarkan tabel r hitung lebih besar dari pada r tabel sehingga semua butir dinyatakan valid.

## 3. Uji Reliabilitas

Hasil perhitungan uji reliabilitas adalah reliabel bila koefisien alphanya lebih besar dari r tabel dan diatas nilai kritis 0,6 artinya dapat dipercaya dan dapat digunakan untuk penelitian. Instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Dimana syarat minimal suatu instrumen dikatakan *reliabel* adalah jika mempunyai nilai  $\alpha > 0,6$  sebaliknya jika mempunyai

nilai  $\alpha < 0,6$  maka suatu instrumen dikatakan tidak reliable (Ghozali, 2013). Dari hasil analisis data menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai *cronbacht's alpha* lebih dari 0,6, sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam kuesioner ini adalah reliabel.

#### **4. Uji Asumsi Klasik**

Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan uji One Sample Kolmogorov Smirnov dengan hasil bahwa nilai signifikansi diatas 5% atau 0,05 sehingga data memiliki distribusi normal. Uji multikolinearitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent atau variable bebas. Hasil pengujian Multikolinieritas pada pada penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan sebagai prediktor menunjukkan nilai VIF yang cukup kecil, dimana semuanya berada dibawah 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,1. Hal itu berarti bahwa variabel-variabel independen yang digunakan dalam model regresi tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas, yang berarti bahwa semua variabel tersebut dapat digunakan sebagai variabel independen. Dari gambar *scatterplot* diketahui bahwa titik-titik menyebar secara acak serta menyebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dari pengamatan pada grafik diatas, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi Heteroskedastisitas.

#### **5. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien rawat inap.

**Tabel 5. Koefisien Regresi**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	.714	.743		.961	.339
Sarana Prasarana	.857	.239	.362	3.582	.001
Kualitas Pelayanan	-.143	.053	-.270	-2.674	.009

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan tabel 5 tersebut didapatkan data bahwa nilai konstanta sebesar 0,714 dan nilai koefisien masing-masing variabel yaitu sarana prasarana 0,857 dan nilai koefisien Kualitas Pelayanan sebesar -0,143. Sehingga diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai sebagai berikut:

$$Y = 0.714 + 0.857X_1 - 0.143 X_2$$

- 1) Nilai Koefisien Konstanta sebesar 0,714 menunjukkan bahwa jika variabel independen yang terdiri dari Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan adalah 0

(nol), maka nilai Kepuasan Pasien adalah 0,714.

- 2) Nilai koefisien variabel sarana prasarana sebesar 0,857 dapat diartikan bahwa bila Sarana Prasarana lengkap atau terpenuhi, maka Kepuasan pasien akan mengalami kenaikan sebesar 85,7% dengan asumsi variabel independen lain dianggap tetap.
- 3) Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan sebesar -0,143 dapat diartikan bahwa Bila Kualitas Pelayanan menurun, maka Kepuasan pasien akan mengalami penurunan sebesar -14,3% dengan asumsi variabel independen lain dianggap tetap.

#### **a. Uji Hipotesis**

Untuk menguji hipotesis penelitian digunakan uji t dan uji F, dimana uji t untuk membuktikan pengaruh secara parsial dan uji F untuk membuktikan pengaruh secara simultan atau bersama-sama.

##### **1) Uji t (Pengujian Secara Parsial)**

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variable sarana prasarana dan kualitas pelayanan, terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan hasil sebagai berikut:

- a) Hasil analisis hipotesis pertama menunjukkan koefesien sarana prasarana sebesar 0,857 dengan nilai signifikan atau Pvalue 0,001 dengan  $\alpha=0,05$  maka nilai signifikan Pvalue lebih kecil dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ) dengan nilai t-hitung sebesar 3.582 (t hitung > di banding t tabel). Disimpulkan bahwa secara parsial sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta.
- b) Hasil analisis hipotesis kedua menunjukkan koefesien kualitas pelayanan -0,143 dengan signifikan atau Pvalue 0,009 dengan  $\alpha=0,05$  maka nilai signifikan Pvalue lebih kecil dari 0,05 ( $0,009 < 0,05$ ) dengan nilai t-hitung sebesar 2.674 (t hitung > di banding t tabel). Disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta.

##### **2) Uji F (Pengujian Secara Simultan)**

Digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang nyata antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) secara bersama-sama, hasil uji F yang telah dilakukan dengan menggunakan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 6. Hasil Uji F Variabel Sarana Prasarana di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1.264	2	.632	11.357	.000a
Residual	4.286	77	.056		
Total	5.550	79			

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui nilai F-hitung sebesar 11,357 dengan nilai probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian dapat diartikan bahwa sarana prasarana dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta.

### 3) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi dipakai untuk mencari besaran persentase kontribusi variabel bebas sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Nur Hidayah dengan melihat nilai *R square*

**Tabel 7 Hasil Uji R Variabel Sarana Prasarana di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.477 <sup>a</sup>	.228	.208	.23592

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *R square* sebesar 0,228. Nilai tersebut mengandung arti bahwa Sarana prasarana dan Kualitas Pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 22,8% Sedangkan sisanya 77,2% oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis diatas, maka dapat diambil beberapa pembahasan sebagai berikut:

### 1. Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial diketahui adanya pengaruh yang signifikan ( $0,000 < 0,05$ ) dari hasil uji t antara sarana prasarana dengan kepuasan pasien Rawat inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta. Dalam hal ini bahwa kepuasan pasien di pengaruhi oleh variabel sarana prasarana yaitu semakin baik

peningkatan sarana prasarana yang dimiliki maka dapat meningkatkan kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Supriyanto & Soesanto (2012) yang meneliti tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kariadi Semarang. Penelitian yang dilakukan di Puskesmas Pujon Kabupaten Malang dengan hasil bahwa ada pengaruh positif dan termasuk kuat antara sarana prasarana dengan kepuasan pasien ( $P$  value  $0,034 < 0,05$ ) dan disarankan agar petugas memfokuskan pada ketersediaan sarana prasarana sebagai strategi untuk memuaskan pelanggan dan diharapkan tim audit internal secara berkala melakukan penilaian terhadap ketersediaan sarana prasarana tersebut dan dilakukan evaluasi secara berkala ((Ulandari & Yudawati, 2019b) beautiful, neat and pleasant environment so as to meet the expectations or needs of patients. The purpose of this study was to analyze the relationship between the quality of services, facilities and the environment for patient satisfaction at Pujon Health Center Malang Regency. The type of research used is explanatory research. The sampling technique used was purposive sampling. The sample in this study were patients who came to treatment (at least 2 times treatment. Hasil penelitian Patterson dkk., (2017) mengungkapkan bahwa kepuasan pasien di rumah sakit dipengaruhi oleh sarana prasarana yang dimiliki. Peneliti mengungkapkan bahwa fasilitas rumah sakit yang lengkap dan bermanfaat akan memberikan sebuah kenyamanan bagi para pengunjung. Variabel fasilitas ( $X_3$ ) juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien karena mempunyai tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ).

Penelitian yang dilakukan oleh Ristiani (2017) tentang pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik IPDN Jatinangor mengemukakan bahwa dengan maksimalisasi fungsi sarana prasarana yang telah ada serta didukung aksi pelayanan prima maka kepuasan pasien yang diharapkan akan dapat terwujud. Metode analisis data menggunakan analisis kuantitatif dengan alat analisis Regresi dan Korelasi dengan hasil uji hipotesis menyatakan bahwa terdapat hubungan antara sarana prasarana dengan kepuasan pasien. Besarnya pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien masuk kategori kuat sebesar 77,90%.

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta.**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial diketahui adanya pengaruh yang signifikan ( $0,009 < 0,05$ ) dari hasil uji  $t$  antara Kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta. Semakin tinggi Kualitas Pelayanan maka akan meningkatkan Kepuasan Pasien. Dalam hal ini bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel Kualitas pelayanan yaitu semakin baik peningkatan Kualitas pelayanan yang dimiliki maka dapat meningkatkan kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ulandari & Yudawati (2019) beautiful, neat and pleasant environment so as to meet the expectations or needs

of patients. The purpose of this study was to analyze the relationship between the quality of services, facilities and the environment for patient satisfaction at Pujon Health Center Malang Regency. The type of research used is explanatory reset. The sampling technique used was purposive sampling. The sample in this study were patients who came to treatment (at least 2 times treatment yang meneliti tentang Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien, dengan hasil ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pujon Kabupaten Malang ( $p$  value  $0,002 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak).  $y = a + b_1x_1$  atau  $y = 20,611 + 0,174X_1$ .

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Supriyanto & Soesanto (2012) yang meneliti tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kariadi Semarang. Berdasarkan hasil uji-t dengan SPSS 19 diperoleh hasil variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien karena mempunyai tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ).

### **3. Variabel Yang Paling Dominan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien. . Semakin lengkap sarana prasarana dan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Nur Hidayah maka akan meningkatkan Kepuasan Pasien. Berdasarkan analisis, dapat diketahui bahwa dari kedua variabel maka sarana prasarana memiliki nilai uji t lebih besar yaitu 3,581 dan nilai signifikan paling kecil yaitu 0,001, di bandingkan dengan variabel Kualitas pelayanan Hal ini menunjukkan bahwa Sarana prasarana mempunyai pengaruh paling dominan (lebih besar) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta.

## **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan, maka dapat kesimpulan sebagai berikut:

- a. Sarana Prasarana berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta.
- b. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta.
- c. Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta.
- d. Sarana prasarana dan Kualitas Pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 22,8% Sedangkan sisanya 77,2% oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

- e. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Sarana Prasarana (X1) merupakan variabel dominan yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) di Rumah Sakit Nur hidayah Yogyakarta apabila dibandingkan dengan Variabel Kualitas pelayanan, yang dapat di lihat t-hitung paling besar dan nilai Signifikan yang paling kecil.

## **2. Saran**

- a. Sebaiknya Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta melengkapi sarana prasarana yang bisa mempermudah pelayanan sehingga bisa meningkatkan kepuasan masyarakat.
- b. Sebaiknya Rumah Sakit Nur Hidayah Yogyakarta meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan menambah jumlah tenaga pelayanan.
- c. Untuk penelitian selanjutnya yang sejenis disarankan untuk mengganti atau menambah variabel lain seperti disiplin kerja, budaya Kesehatan dan keselamatan kerja di Rumah Sakit.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afrinah, R. T. (2021). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik Ipdn Jatinangor).
- Armansyah, K. (2018). *Kiki Armansyah, Fakultas Ilmu Kesehatan UMP, 2018* (Nomor 2008).
- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development, 1*(1), 51–57.
- Bahri, H. M. S., & Yullyta. (2020). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Tongas Kabupaten Probolinggo. *RELASI : JURNAL EKONOMI, 16*(2). <https://doi.org/10.31967/relasi.v16i2.368>
- DepKes RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Pub. L. No. 44 tahun 2009, 1* (2009). *Republik Indonesia*.
- Dimas Siswanto, 2019. (2019). *Kepuasan Pasien ( Studi Pada Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Pku Muhamadiyah Gombang ) Skripsi*.
- Ghozali, I. (2013). Ghozali, Imam (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Hastuti, S. K. W., Mudayana, A. A., Nurdhila, A. P., & Hadiyatama, D. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum

- Daerah Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 161–168.
- Listiyono, R. A. (2015). *Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr . Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. 1*, 1–7.
- Patterson, B. M., Eskildsen, S. M., Clement, R. C., Lin, F. C., Olcott, C. W., Del Gaizo, D. J., & Tennant, J. N. (2017). Patient satisfaction is associated with time with provider but not clinic wait time among orthopedic patients. *Orthopedics*, 40(1). <https://doi.org/10.3928/01477447-20161013-05>
- Peraturan Pemerintah RI. (2012). *PP Nomor 96 Tahun-2012 Pelayanan Publik* (hal. 1–44).
- Ristiani, I. Y. (2017). PENGARUH SARANA PRASARANA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN. *coopetition*, VIII(2), 155–166. Sarana Prasarana, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.%0AABSTRACT
- Ristiani, I. Y. (2017b). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinegoro). *Jurnal Coopetition*, 8(2).
- Sany, A. A. I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya Tahun 2016. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1), 935–946. <https://doi.org/10.30996/jpap.v4i1.1276>
- Supriyanto, Y., & Soesanto, H. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kariadi Semarang. *Diponegoro Journal of Management*, 1, 472–480. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr%0AANALISIS>
- Ulandari, S., & Yudawati, S. (2019a). Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien. *Care : Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 7(2), 39. <https://doi.org/10.33366/jc.v7i2.1087>
- Ulandari, S., & Yudawati, S. (2019b). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, SARANA PRASARANA DAN LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN. *Care : Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 7(2). <https://doi.org/10.33366/jc.v7i2.1087>
- Undang-Undang No.44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. (2009). Undang-Undang-tahun-2009-44-09. In *Undang-Undang No.44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*.