Community Engagement & Emergence Journal
Volume 8 Nomor 1, Tahun 2027
Halaman : 290-302

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Alat Kesehatan Pada Kepuasan Pasien Di Rehabilitas Medik RSUD Kecamatan Mandau

The Influence Of Service Quality And Medical Equipment Facilities On Patient Satisfaction In The Medical Rehabilitation Unit Of Mandau District Regional General Hospital

Angga Maulana[a], Yudho Wibowo[b], Damri[c]
Mahasiswa Prodi Manajemen, STIE Dharma Putra, Pekanbaru[a]
Dosen Prodi S1 Manajemen, STIE Dharma Putra, Pekanbaru[b]
Dosen Prodi S1 Bisnis Digital, STIE Dharma Putra[c]
[a]angga.maulanaa2026@gmail.com, [b]yudhowibowo@stiedharmaputra.ac.id,
[c]damrism59@gmail.com

Abstract

This study was conducted at the Medical Rehabilitation Unit of Mandau District Regional General Hospital (RSUD). It aimed to determine the influence of service quality and medical equipment facilities on patient satisfaction at the unit. Data collection involved questionnaires and interviews, while data analysis utilized validity and reliability tests, classical assumption tests, hypothesis testing, multiple regression analysis, correlation coefficients, and the coefficient of determination. A quantitative descriptive research method was employed. The population consisted of 24,306 patient visits, and the sample comprised 100 respondents. Validity and reliability tests confirmed that the instruments were valid and reliable. Partial testing (t-test) revealed an influence of X1 (service quality) on Y (patient satisfaction), with a t-count > t-table value (8.854 > 1.661) and a significance probability (Sig.) of 0.000 < 0.05. An influence of X2 (medical equipment facilities) on Y (patient satisfaction) was also found, with a t-count > t-table value (9.072 > 1.661) and a significance probability (Sig.) of 0.000 < 0.05. Simultaneous testing (F-test) indicated a simultaneous relationship between X1 (service quality) and X2 (facilities) regarding Y (patient satisfaction), with an F-count of 101.352 > F-table of 3.091 and a significance (Sig.) of 0.000 < 0.05. The determination test (adjusted R^2) showed that X1 (service quality) and X2 (facilities) exerted a positive influence of 67.6% on patient satisfaction, while the remaining 32.4% was influenced by variables not examined in this study.

***Keywords**: Service Quality, Medical Equipment Facilities, Patient Satisfaction.*

Abstrak

Penelitian ini dilakukan pada Rehabilitasi Medik RSUD Kecamatan Mandau. Bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas alat kesehatan terhadap kepuasan pasian pada Rehabilitasi Medik Rsud Kecamatan Mandau. Metode pengumpulan data menggunakan cara kuesioner dan wawancara dan metode analisis data adalah dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesa, analisis regresi berganda, koefesien korelasi dan koefesien determinasi. metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi berjumlah 24.306 kunjungan pasien, dan sampel berjumlah 100 responden. Pada uji validitas dan reliabilitas dapat diketahui bahwa hasil adalah valid dan reliabel. Pada uji parsial (uji t) dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh antara X1 (kualitas pelayanan) terhadap Y (kepuasan pasien) dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (8,854 >1,661) dengan probabilitas Sig. (0,000) < 0,05. Terdapat pengaruh antara X2 (fasiltas alat kesehatan) terhadap Y (kepuasan pasien) dengan nilai sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ (9,072 > 1,661) dengan probabilitas Sig. (0,000) < 0,05. Uji simultan (uji F) dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang simultan antara X1 (kualitas pelayanan) dan X2 (fasilitas) terhadap Y (kepuasan pasien) dengan nilai F_{hitung} 101,352 > F_{tabel} 3,091 dengan Sig. (0,000) < 0,05. Uji Determinasi (adj R^2) bahwa X1 (kualitas pelayanan) dan X2 (fasilitas) akan memberikan pengaruh positif sebesar 67,6 % terhadap kepuasan pasien sedangkan sisanya 32,4% dipengaruhi variabel- variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Alat Kesehatan dan Kepuasan.Pasien.

https://journal.yrpipku.com/index.php/ceej
e-ISSN:2715-9752, p-ISSN:2715-9868
Copyright © 2027 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license

1. Pendahuluan

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pelayanan kesehatan yang berkualitas, rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang profesional, cepat, tepat, aman, serta didukung oleh fasilitas kesehatan yang memadai. Keberhasilan pelayanan rumah sakit tidak hanya diukur dari keberhasilan tindakan medis, tetapi juga dari tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan yang mencerminkan kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Pasien yang merasa puas cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap rumah sakit serta bersedia kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama di masa mendatang. Menurut **Malau (2017:52)**, untuk menjamin kepuasan konsumen diperlukan strategi pelayanan yang tepat sehingga mampu meningkatkan loyalitas pengguna jasa. Selain itu, **Manap (2016:74)** menyatakan bahwa keberhasilan suatu organisasi jasa dipengaruhi oleh strategi pemasaran dan kualitas pelayanan yang mampu membangun citra serta reputasi organisasi.

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menggambarkan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pasien melalui pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan pengalaman positif bagi pasien sehingga meningkatkan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diterima. Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang tidak kalah penting adalah ketersediaan fasilitas alat kesehatan. Fasilitas kesehatan yang lengkap, modern, dan berfungsi dengan baik akan mendukung proses pelayanan medis sehingga pasien memperoleh pelayanan yang optimal. **Kotler dan Keller (2016:126)** menyatakan bahwa fasilitas merupakan salah satu faktor yang turut memengaruhi kepuasan konsumen, sedangkan **Ali (2018:75)** menjelaskan bahwa fasilitas kesehatan meliputi berbagai sarana medis yang digunakan dalam proses pelayanan kesehatan.

Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Kecamatan Mandau merupakan salah satu unit pelayanan yang memberikan layanan rehabilitasi kepada pasien dengan berbagai kondisi kesehatan. Dalam menjalankan fungsinya, instalasi ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas serta didukung oleh fasilitas alat kesehatan yang memadai agar proses rehabilitasi dapat berjalan secara efektif. Berdasarkan data kunjungan pasien tahun 2024, jumlah kunjungan ke Poliklinik Rehabilitasi Medik mencapai **24.306** kunjungan. Tingginya jumlah kunjungan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan rehabilitasi medik memiliki peranan yang penting sehingga kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas perlu terus ditingkatkan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, masih ditemukan beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Kecamatan Mandau. Beberapa pasien menyampaikan bahwa waktu pelayanan pada kondisi tertentu masih belum optimal, sementara ketersediaan maupun kelengkapan fasilitas alat kesehatan masih perlu ditingkatkan agar mampu menunjang pelayanan rehabilitasi secara maksimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas alat kesehatan masih menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian karena keduanya berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. Namun demikian, hasil penelitian pada setiap rumah sakit dapat berbeda karena dipengaruhi oleh karakteristik organisasi, sumber daya manusia, serta kelengkapan fasilitas yang dimiliki. Oleh karena itu, diperlukan penelitian pada Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Kecamatan Mandau untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan fasilitas alat kesehatan memengaruhi kepuasan pasien sebagai dasar dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas alat kesehatan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Kecamatan Mandau.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Kecamatan Mandau?
2. Apakah fasilitas alat kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Kecamatan Mandau?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas alat kesehatan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Kecamatan Mandau?

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Kecamatan Mandau.
2. Menganalisis pengaruh fasilitas alat kesehatan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Kecamatan Mandau.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas alat kesehatan secara simultan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Kecamatan Mandau.

2. Kajian Pustaka

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Dalam sektor jasa, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan karena pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Menurut **Kotler dan Keller (2016)**, kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik suatu jasa yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Sementara itu, **Tjiptono (2019)** menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Model kualitas pelayanan yang banyak digunakan adalah konsep SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang terdiri atas lima dimension yaitu:

1. **Tangibles (Bukti Fisik)**, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, teknologi, dan penampilan pegawai.
2. **Reliability (Keandalan)**, yaitu kemampuan memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan dapat dipercaya.
3. **Responsiveness (Daya Tanggap)**, yaitu kesediaan pegawai dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat.
4. **Assurance (Jaminan)**, yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, serta sikap pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan.
5. **Empathy (Empati)**, yaitu perhatian dan pelayanan secara individual kepada pelanggan.

Kelima dimensi tersebut menjadi indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan pada penelitian ini karena mampu menggambarkan kualitas pelayanan secara komprehensif.

Fasilitas Alat Kesehatan

Fasilitas merupakan segala bentuk sarana dan prasarana yang disediakan perusahaan atau organisasi untuk mendukung proses pelayanan kepada pelanggan. Dalam pelayanan kesehatan, fasilitas alat kesehatan berperan penting dalam menunjang proses diagnosis, tindakan medis, rehabilitasi, dan pelayanan lainnya sehingga pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan efisien.

Menurut Kotler (2016), fasilitas merupakan salah satu unsur pendukung pelayanan yang mampu memberikan kenyamanan kepada konsumen. Sementara itu, Ali (2018) menyatakan bahwa fasilitas kesehatan meliputi seluruh sarana, prasarana, serta peralatan medis yang digunakan untuk menunjang pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, indikator fasilitas alat kesehatan meliputi:

1. Kelengkapan alat kesehatan.
2. Kondisi atau kelayakan alat kesehatan. Kemudahan penggunaan alat kesehatan.
3. Ketersediaan alat kesehatan sesuai kebutuhan pelayanan.
4. Pemeliharaan dan kesiapan alat kesehatan.

Semakin lengkap dan memadai fasilitas alat kesehatan yang dimiliki rumah sakit, maka semakin besar peluang terciptanya pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan sebelum memperoleh pelayanan. Kepuasan akan tercapai apabila pelayanan yang diterima sama atau melebihi harapan pasien, sedangkan ketidakpuasan terjadi apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja suatu produk atau jasa dengan harapannya. Tjiptono (2019) juga menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pelanggan terhadap pengalaman mengonsumsi suatu produk atau jasa. Indikator kepuasan pasien dalam penelitian ini meliputi:

1. Kesesuaian pelayanan dengan harapan.
2. Kepuasan terhadap kualitas pelayanan.
3. Kepuasan terhadap fasilitas yang tersedia.
4. Keinginan untuk kembali menggunakan pelayanan.

5. Kesediaan merekomendasikan pelayanan kepada orang lain.

Hubungan Antarvariabel

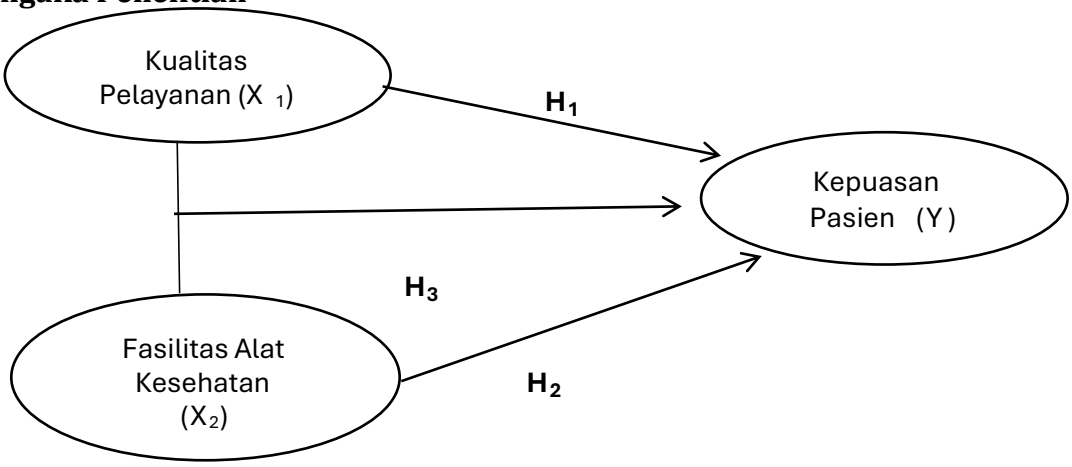
Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, dan keyakinan pasien terhadap pelayanan rumah sakit sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien. Demikian pula, fasilitas alat kesehatan yang lengkap, modern, dan berfungsi dengan baik akan mempercepat proses pelayanan medis dan rehabilitasi sehingga pasien memperoleh pengalaman pelayanan yang lebih baik.

Dengan demikian, kualitas pelayanan dan fasilitas alat kesehatan merupakan dua faktor yang secara teoritis memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi kualitas pelayanan dan semakin baik fasilitas alat kesehatan yang dimiliki rumah sakit, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Hipotesis Penelitian

H_1: Diduga Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rehabilitas Medik Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau.
H_2: Diduga Fasilitas Alat Kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rehabilitas Medik Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau.
H_3: Diduga Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Alat Kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rehabilitas Medik Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau.

Kerangaka Penelitian



Gambar 1. Kerangka Pemikiran
Sumber: Data Olahan, 2025

3. Metode

Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kecamatan Mandau. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan serta pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Sugiyono (2022), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan analisis data bersifat statistik guna menguji

hipotesis yang telah ditetapkan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang memperoleh pelayanan di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Kecamatan Mandau selama periode penelitian. Pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan responden yang secara kebetulan ditemui peneliti dan memenuhi kriteria sebagai responden penelitian. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam penelitian.

Jenis Data

Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden serta wawancara dengan pihak terkait. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui dokumentasi rumah sakit, laporan kunjungan pasien, literatur, buku ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, fasilitas alat kesehatan, dan kepuasan pasien.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, penyebaran kuesioner, dan studi dokumentasi. Instrumen penelitian menggunakan skala **Likert** dengan lima alternatif jawaban, yaitu sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), netral (3), setuju (4), dan sangat setuju (5). Penggunaan skala Likert bertujuan untuk mengukur persepsi responden terhadap setiap indikator variabel penelitian.

Tabel 1. Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X_1)	Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. (**Tjiptono (2016:174)**	Likert
Fasilitas Alat Kesehatan (X_2)	Kelengkapan alat, kondisi alat, kemudahan penggunaan, ketersediaan alat, pemeliharaan alat. **(Ilahi (2016:87)**	Likert
Kepuasan Pasien (Y)	Kesesuaian harapan, kepuasan pelayanan, kepuasan fasilitas, minat menggunakan kembali, kesediaan merekomendasikan. **Pohan (2015:160)**	Likert

Sumber: Tjiptono (2016:174), (Ilahi (2016:87), Pohan (2015:160)

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas sebagai syarat penggunaan analisis regresi linier berganda.

Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan program **IBM SPSS Statistics** dengan tahapan sebagai berikut analisis deskriptif karakteristik responden, Uji validitas instrument, Uji reliabilitas instrument, Uji asumsi klasik, Analisis regresi linier berganda, Uji parsial (Uji t), Uji simultan (Uji F), Analisis koefisien korelasi (R), Analisis koefisien determinasi (R^2).

Pengujian hipotesis dilakukan pada tingkat signifikansi 5% (α = 0,05). Hipotesis diterima apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau nilai t hitung lebih besar daripada t tabel pada uji parsial, sedangkan pada uji simultan hipotesis diterima apabila nilai F hitung lebih besar daripada F tabel dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,05. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas alat kesehatan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Kecamatan Mandau.

4. Hasil dan Pembahasan

Terdapat dua bagian utama, yaitu hasil penelitian dan pembahasan, yang akan diuraikan secara analitis.

Analisis Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan pasien Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Kecamatan Mandau. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan, fasilitas alat kesehatan, maupun tingkat kepuasan yang diterima selama memperoleh pelayanan.

Analisis Deskripsi Variabel Penelitian

Hasil rekapitulasi tanggapan responden menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,95, yang termasuk dalam kategori setuju. Indikator dengan penilaian tertinggi adalah empati (3,99) dan keandalan (3,96), menunjukkan bahwa keramahan, perhatian petugas, serta kemampuan memberikan pelayanan sesuai harapan menjadi aspek yang paling diapresiasi oleh pasien. Namun demikian, indikator daya tanggap dan jaminan masih memiliki proporsi jawaban netral yang relatif tinggi sehingga memerlukan peningkatan.

Variabel fasilitas alat kesehatan (X2) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,00 dengan kategori setuju. Penilaian tertinggi diberikan pada indikator perlengkapan dan perabot, yang menunjukkan bahwa ketersediaan peralatan medis, sarana pendukung, serta kondisi fasilitas dinilai telah mampu menunjang pelayanan rehabilitasi medik secara optimal.

Sementara itu, variabel kepuasan pasien (Y) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,99 atau berada pada kategori setuju. Indikator dengan nilai tertinggi adalah kelangsungan pelayanan (4,03) dan keterjangkauan pelayanan (4,01), sedangkan indikator efektivitas pelayanan memperoleh nilai paling rendah (3,94), meskipun masih berada pada kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien secara umum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Kecamatan Mandau.

Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk menguji keabsahan dan konsistensi instrumen penelitian.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Validitas Instrumen

No. Butir	r Hitung	r Tabel	Status

X_1.1	0,883		Valid
X_1.2	0,909		Valid
X_1.3	0,903	0.1966	Valid
X_1.4	0,892		Valid
X1.5	0,879		Valid
X_2.1	0,861		Valid
X_2.2	0,863	0.1966	Valid
X_2.3	0,882		Valid
Y_1	0,894		Valid
Y_2	0,923		Valid
Y_3	0,907	0.1966	Valid
Y_4	0,938		Valid
Y_5	0,922		Valid

Sumber: Data Olahan, 2025

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	**Batas Reliabilitas**	***Cronbach's Alpha***	**Status**
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,60	0,936	Reliabel
Fasiltas Alat Kesehatan (X_2)	0,60	0,836	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,60	0,952	Reliabel

Sumber: Data Olahan, 2025

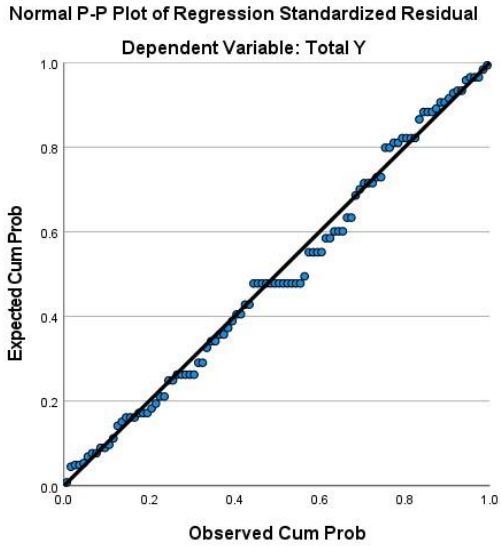
Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian telah memenuhi persyaratan kualitas data. Seluruh item pernyataan dinyatakan **valid** karena memiliki nilai korelasi di atas nilai r tabel (0,1966), sedangkan hasil uji reliabilitas menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai **Cronbach's Alpha > 0,60**, sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Hasil uji asumsi klasik juga menunjukkan data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas maupun heteroskedastisitas, sehingga model regresi layak digunakan.

Uji Asumsi Klasik

Analisis ini mencakup uji normalitas, heteroskedastisitas, multikolinearitas.

Uji Normalitas

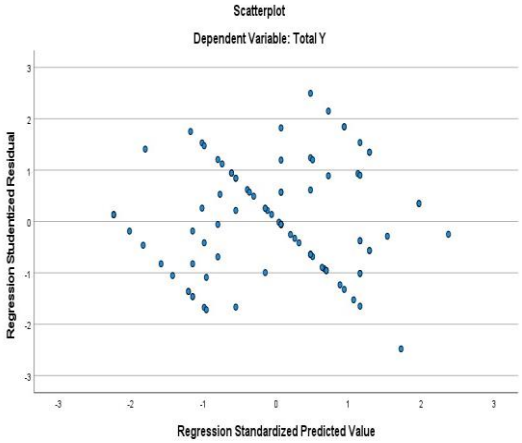
Uji Normalitas adalah sebuah pengujian statistik yang bertujuan untuk menilai apakah data dalam suatu kelompok atau variabel berdistribusi normal atau tidak.



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan grafik Uji Normalitas di atas, dapat diketahui bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Ini menunjukkan distribusi data bersifat normal, sehingga asumsi untuk melakukan model regresi linier berganda dapat dilakukan.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 2. terlihat tidak ada pola yang jelas serta titiktitik yang menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y. Dengan demikian, tidak terjadi heterokedastisitas.

Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,957	1,045
Fasilitas Alat Kesehatan (X_2)	0,957	1,045

Sumber: Data Olahan, 2025

Hasil pengujian dalam tabel 4 menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan sebagai prediktor model regresi menunjukkan nilai VIF yang cukup kecil, dimana semuanya berada dibawah 10 dan nilai *tolerance* semua variabel berada diatas 0,10. Hal ini berarti bahwa variabel bebas yang digunakan dalam penelitian tidak menunjukkan adanya gejala multikolinearitas, yang berarti semua variabel tersebut dapat digunakan sebagai variabel yang saling indenpenden.

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 5. Analisis Regresi Sederhana

Coefficients[a]						
		Unstandardized Coefficients		***Standardized Coefficients***		
Model		***B***	***Std. Error***	***Beta***	***t***	***Sig.***
1	(Constant)	-1.098	1.488		-.738	.462
	Total X1	.500	.056	.523	8.854	.000
	Total X2	.932	.103	.536	9.072	.000

Sumber: Data Olahan, 2025

Berdasarkan hasil output SPSS di atas, maka persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$\mathbf{Y = -1{,}098 + 0{,}500\ X_1 + 0{,}932\ X_2}$$

Berdasarkan persamaan regresi ganda tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai Konstanta adalah sebesar -1,098 nilai ini menunjukkan bahwa pada saat variabel kualitas pelayan (X_1) dan fasilitas alat kesehatan (X_2) bernilai nol, maka kepuasan pasien (Y) sebesar -1,098.
2. Koefisien variabel kualitas pelayan (X_1) diperoleh sebesar 0,500. Hal ini menunjukkan bila terjadi peningkatan nilai variabel kualitas pelayan (X_1) sebesar 1 (satu) satuan, maka kinerja karyawan (variabel Y) akan meningkat sebesar 0,500 satuan.
3. Koefisien variabel fasilitas alat kese diperoleh sebesar 0,932. Hal ini menunjukkan bila terjadi peningkatan nilai variabel fasilitas alat kesehatan (X_2) sebesar 1 (satu) satuan, maka kepuasan pasien (variabel Y) akan meningkat sebesar 0,932 satuan.

Uji Hipotesis Uji Parsial (uji t) dengan t_{tabel} = 1,661

Dari tabel regresi linear berganda menunjukan bahwa

1. Variabel Harga (X_1) dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (8,854 >1,661) dan tingkat signifikan 0,000 < 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rehabilitas Medik RSUD Kecamatan Mandau.
2. Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) dimana nilai t_{hitung} = 9,072 dan tingkat signifikan 0,000. Dengan menggunakan nilai t $_{tabel}$ = 1,661 maka nilai t hitung > t $_{tabel}$ (9,072 > 1,661) dan tingkat signifikan 0,000 < 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_2 diterima, artinya terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rehabilitas Medik RSUD Kecamatan Mandau.

Uji Simultan (uji F) dengan F_{tabel} = 3,091

Tabel 6. Hasil Uji F

ANOVA[a]						
Model		*Sum of Squares*	*df*	*Mean Square*	*F*	*Sig.*
1	Regression	522.485	2	261.242	101.352	.000[b]
	Residual	250.025	97	2.578		
	Total	772.510	99			

Sumber: Data Olahan, 2025

Berdasarkan hasil pengolahan data, terlihat bahwa nilai F_{hitung} 101,352 > F_{tabel} 3,091 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_3 diterima, artinya bahwa variabel kualiatas pelayanan (X_1) dan fasilitas alat kesehatan (X_2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) di Instalasi Rehabilitas Medik RSUD Kecamatan Mandau.

Uji Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R_2)

Tabel 7. Koefisien Determinasi

Model Summary[b]				
Model	*R*	*R Square*	*Adjusted R Square*	*Std. Error of the Estimate*
1	.822[a]	.676	.670	1.605

Sumber: Data Olahan, 2025

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa koefisien determinasi yang ditunjukkan dari nilai *R Square* sebesar 0,676. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas alat kesehatan memberikan kontribusi terhadap perubahan-perubahan variabel kepuasan pasien sebesar 67,6%, sementara sisanya sebesar 32,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Kecamatan Mandau. Hal ini dibuktikan oleh hasil uji parsial yang memperoleh nilai t hitung = 8,854 dengan tingkat signifikansi 0,000 (<0,05), sehingga hipotesis pertama diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini mendukung teori Tjiptono (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam membentuk kepuasan pelanggan serta sejalan dengan penelitian Prihatin (2022) dan Wardhana (2024) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Selain itu, fasilitas alat kesehatan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai t hitung = 9,072 dan signifikansi 0,000 (<0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa kelengkapan, kenyamanan, serta kesiapan fasilitas dan peralatan medis mampu meningkatkan persepsi positif pasien

terhadap pelayanan yang diterima. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sihombing dan Raymond (2021) serta Novita et al. (2026) yang menyatakan bahwa fasilitas kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

3. Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas alat kesehatan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung = 101,352 dengan tingkat signifikansi 0,000 (<0,05), sehingga hipotesis ketiga diterima. Nilai koefisien determinasi (R^2 = 0,676) menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 67,6% variasi kepuasan pasien, sedangkan 32,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang didukung oleh fasilitas alat kesehatan yang memadai merupakan strategi penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Kecamatan Mandau.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Kecamatan Mandau.

Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Selain itu, fasilitas alat kesehatan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Ketersediaan fasilitas yang lengkap, nyaman, dan berfungsi dengan baik mampu meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas alat kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kedua variabel mampu menjelaskan sebesar 67,6% variasi kepuasan pasien, sedangkan 32,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan yang didukung oleh penyediaan fasilitas alat kesehatan yang memadai merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Kecamatan Mandau.

.

Saran

RSUD Kecamatan Mandau diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek daya tanggap, jaminan, dan efektivitas pelayanan, serta menjaga kelengkapan dan kesiapan fasilitas alat kesehatan agar kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, seperti kualitas komunikasi tenaga kesehatan, waktu tunggu pelayanan, harga layanan, atau citra rumah sakit sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

6. Daftar Pustaka

Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ilahi, Putri Permata Sari. (2016). *Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi*. Gramedia.

Kotler, Philip., & Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.

Malau, Herman. (2017). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Modern*. Alfabeta.

Manap, Abdul. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Mitra Wacana Media.

Mirnawati. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan karang hias di PT. Panorama Alam Tropika Jakarta Selatan. *Jurnal Bisnis & Manajemen*, *10*(2), 45–60.

Novita, Dina., Patria, Aditya., & Sukmanela, Amanda. (2026). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS. *Jurnal Studi Keperawatan*, *7*(1), 15–28.

Pohan, Imbalo S. (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Prihatin, Eka. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan Prima*, *5*(2), 120–135.

Prijono Bahjuri Ali., & dan kawan-kawan. (2018). *Penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas*. Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat.

Sihombing, April Hadi R., & Raymond. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sei Lekop. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, *14*(2), 163– 174.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan* (Edisi 3). Alfabeta.

Tjiptono, Fandy., & Chandra, Gregorius. (2016). *Service, Quality and Satisfaction* (4th ed.). Penerbit Andi.