

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SOLO KABUPATEN WAJO

## *The Influence of Service Quality, Facilities and Image on Patient Satisfaction at Puskesmas Solo Wajo Regency*

**Rusmiati**

Puskesmas Solo Kab. Wajo

Email : [musfhoter@gmail.com](mailto:musfhoter@gmail.com)

**Rasyidin Abdullah**

PPs Stie Amkop Makassar

Email : [rasyidinabdullah@stieamkop.ac.id](mailto:rasyidinabdullah@stieamkop.ac.id)

**Hasmin Tamsah**

PPs Stie Amkop Makassar

Email : [hasmin@stieamkop.ac.id](mailto:hasmin@stieamkop.ac.id)

### **ABSTRAK**

Metode penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Sampel dari penelitian ini adalah Puskesmas Solo Kabupaten Wajo sebanyak 79 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, sementara uji hipotesis menggunakan uji - t untuk menguji pengaruh variabel secara parsial serta uji - F untuk menguji pengaruh variabel secara simultan

Dari hasil pengujian yang dilakukan disimpulkan: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo. Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo. Kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Citra, Kepuasan Pasien.

## **ABSTRACT**

*This research method is quantitative research. Samples from this research are Solo Community Health Center Wajo counted 79 people. Analytical technique used is multiple linear regression, while hypothesis test using t-test to test the effect of partial variables and F-test to test the influence of variables simultaneously*

*From the results of the tests conducted concluded: Service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction in Puskesmas Solo Kabupaten Wajo. The facility has a positive and significant effect on patient satisfaction at Puskesmas Solo Wajo Regency. The image has a positive and significant effect on patient satisfaction at Puskesmas Solo Wajo Regency. Quality of service, facilities, and image simultaneously have a positive and significant effect on patient satisfaction at Puskesmas Solo Kabupaten Wajo.*

**Keywords:** *Quality of Service, Facilities, Image, Patient Satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Pada Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H dan Undang-Undang Nomor 36/ 2009 tentang Kesehatan, menyatakan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, maka setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatan. Negara bertanggungjawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Salah satu lembaga kesehatan yaitu puskesmas. Menurut Herawati dan Qomariyah (2015) bahwa puskesmas sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu proses yang lengkap, sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen puskesmas secara keseluruhan. Manajemen puskesmas perlu diperbaharui dan disempurnakan, agar terwujud pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, efektif, dan efisien, merata serta berkesinambungan. Seiring berkembangnya waktu, ilmu dan teknologi mengalami perkembangan sangat pesat dibidang kesehatan, Puskesmas dituntut untuk meningkatkan kinerja dan kualitasnya dalam melakukan pelayanan terhadap pasien.

Menurut Romadhon (2006) bahwa dalam penyelenggaraan kesehatan ada masalah serius di sini, *pertama*, kepercayaan pelanggan terhadap kualitas teknis medis penyelenggara layanan kesehatan. Hal ini terwujud dan tuntutan malpraktik terhadap dokter atau tenaga medis lain secara pribadi atau terhadap institusi. *Kedua*, selain masalah kualitas teknis medis, juga kualitas fungsional yang meliputi hubungan interpersonal, fasilitas-fasilitas *intangibile* lain, seperti kemudahan proses, kepuasan pelanggan, rasa penghargaan, dan penuh perhatian petugas medis dalam memberikan layanan kesehatan. Di samping itu, fasilitas *tangible*, seperti kebersihan dan kenyamanan gedung, ruangan, serta desain arsitektural dalam arti yang lebih luas. *Ketiga*, berkaitan dengan pengembangan daerah dengan pemberian wewenang bagi daerah, termasuk menambah fasilitas kesehatan baru, sudahkah dikembangkan standar-standar kualitas yang benar-benar memenuhi standar kualitas bagi dokter, tenaga para medis, administrator, pengelola pembiayaan kesehatan (asuransi kesehatan) dan juga yang utama adalah Pasien atau pelanggan dalam arti luas, masyarakat

yang tercakup dalam kebijakan para pejabat kesehatan di berbagai tingkat otoritas pemerintahan. (Romadhon, 2006).

Terkait dengan hal tersebut, bahwa masyarakat belum puas dengan penyelenggaraan kesehatan yang diperolehnya. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa yang ditimbulkan karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka. (Kotler, 2008). Sejalan dengan itu, bahwa menurut Pohan (2006) kepuasan pasien adalah keluaran (*Outcome*) layanan kesehatan. Dengan demikian, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Pasien akan puas ketika mendapatkan layanan kesehatan yang baik.

Beberapa faktor penyebab kepuasan pasien diantaranya yaitu perihal kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra. Faktor yang pertama yaitu kualitas pelayanan. Menurut Padma, *et al.*, (2009) bahwa kualitas pelayanan yang baik akan berdampak kepada kepuasan pasien, dan akan berdampak kepada niat masyarakat untuk berobat. Tujuan utama pelayanan yang berkualitas dari rumah sakit adalah memahami kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien puas (Padma, *at el.*, 2009). Dengan demikian, suatu tempat usaha jasa pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, akan senantiasa untuk berorientasi kepada kepuasan pasien serta respek terhadap setiap orang yang datang memberikan pelayanan kerja yang terampil dan profesional. Sebagian besar pasien mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan murah, ramah dan baik.

Sejalan dengan uraian di atas, peneliti melakukan riset di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo, dikarenakan kepuasan masyarakat terhadap puskesmas masih cukup rendah, diantaranya karena masih lambatnya pelayanan kesehatan kepada masyarakat karena banyaknya jumlah antrian tanpa didukung dengan jumlah SDM (dokter dan perawat) yang memadai. Disisi lain, fasilitas puskesmas juga masih kurang lengkap, sehingga beberapa pasien mengeluhkan keterbatasan fasilitas kesehatan. Kemudian, adanya kesan dari pasien terhadap pengalaman yang dirasakan selama dirawat ataupun diberikan layanan kesehatan yang masih kurang sehingga membentuk citra yang kurang baik dari masyarakat atau pasien. Fenomena ini menggambarkan bahwa adanya permasalahan pelayanan, fasilitas, dan citra dalam mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo. Berdasarkan latar belakang dan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo.
3. Untuk mengetahui pengaruh citra terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra secara simultan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo.

## KAJIAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Kualitas sangat bersifat subjektif, tergantung pada persepsi, sistem nilai, latar belakang sosial, pendidikan, ekonomi, budaya, dan banyak faktor lain pada masyarakat atau pribadi yang terkait dengan jasa pelayanan perusahaan tersebut. Terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan lebih bersifat multi dimensi. Ditinjau dari pemakai jasa pelayanan kesehatan *health consumer* maka pengertian kualitas pelayanan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramah tamahan petugas dalam melayani pasien (Robert dan Prevest dalam Lupiyoa, 2001:231).

Kualitas pelayanan adalah ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramah tamahan petugas dalam melayani pasien. Indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. Kompetensi teknis
2. Keterjangkauan
3. Efektifitas layanan kesehatan
4. Efisiensi Layanan kesehatan
5. Ketepatan waktu
6. Interaksi antara pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien.

Sumber: Pohan, 2006

### Fasilitas

Menurut Kotler dan Keller (2006:85) mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam perusahaan sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2005). Fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas. Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk.

Pemberian fasilitas yang memadai akan membantu meningkatkan empati pengguna jasa terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat konsumen melakukan pembelian. Sehingga secara psikologis akan memberikan suatu pernyataan bahwa dipuas dalam melakukan pembeliannya. Hal-hal yang perlu disampaikan dalam fasilitas jasa antara lain:

1. Kelengkapan, kebersihan dan kerapian fasilitas yang ditawarkan.
2. Kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan.
3. Kemudahan penggunaan fasilitas yang ditawarkan.
4. Kelengkapan alat yang digunakan.

Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Indikator fasilitas yaitu:

1. Kondisi fasilitas kesehatan yang lengkap
2. Kebersihan fasilitas
3. Desain interior

4. Tempat parkir
  5. Ruang tunggu yang nyaman
- Sumber: Muh Agung, W, *et al.*, 2016.

### **Citra**

Kotler (2005) mengemukakan teorinya yang menjelaskan bahwa citra perusahaan adalah respon konsumen pada keseluruhan penawaran yang diberikan perusahaan dan didefinisikan sebagai sejumlah kepercayaan, ide-ide, dan kesan masyarakat pada suatu organisasi.

Menurut Sutisna (2001:332) mengidentifikasi bahwa terdapat empat peran citra dalam organisasi, antara lain:

1. Citra menceritakan harapan bersama dengan kampanye pemasaran eksternal, seperti periklanan, penjualan pribadi dan komunikasi dari mulut ke mulut. Citra mempunyai dampak pada adanya pengharapan. Citra positif lebih memudahkan bagi organisasi untuk berkomunikasi secara efektif dan membuat orang-orang lebih mudah mengerti dengan komunikasi dari mulut ke mulut.
2. Citra sebagai penyaring yang mempengaruhi persepsi pada kegiatan perusahaan. Kualitas teknis dan khususnya kualitas fungsional dilihat melalui saringan ini. Jika citra baik, maka citra menjadi pelindung.
3. Citra adalah fungsi dari pengalaman dan juga harapan konsumen. Ketika konsumen membangun harapan dan realitas dalam bentuk teknis dan fungsional dan hal itu dirasakan memenuhi citra, maka citra akan mendapatkan penguatan dan bahkan meningkat.
4. Citra mempunyai pengaruh penting pada manajemen. Citra yang negatif dan tidak jelas akan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dan hubungan dengan konsumen. Sebaliknya, citra positif dan jelas, misalnya citra organisasi yang sangat baik secara internal menceritakan nilai-nilai yang jelas dan menguatkan sikap positif terhadap organisasi.

Citra adalah respon pasien pada keseluruhan penawaran yang diberikan pihak puskesmas dan didefinisikan sebagai sejumlah kepercayaan, ide-ide, dan kesan masyarakat pada suatu organisasi. Indikator citra adalah:

1. Lokasi
2. Kesan yang baik dalam pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat
3. Penampilan fisik yang dapat diandalkan
4. Respon baik pasien setelah mendapatkan pelayanan
5. Rekomendasi respon pasien baik setelah melakukan pengobatan

Sumber: Engel, 1995.

### **Kepuasan Pasien**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler, 2007). Adapun menurut Tjiptono (2008: 24) menyatakan bahwa: "kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian/ diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan adalah bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi harapan (Gerson, 2004).

Kepuasan adalah perasaan seseorang terhadap hasil yang diterima serta memenuhi harapan dan keinginannya. Indikator kepuasan pasien dalam penelitian ini adalah:

1. Kejelasan informasi dokter terhadap keluhan pasien
2. Ketepatan jadwal pemeriksaan pasien
3. Kemampuan dokter dalam memberikan keyakinan atas kesembuhan.
4. Kompetensi teknis
5. Efektivitas pelayanan
6. Keamanan tindakan

Sumber: Herawati dan Qomariyah (2015) dan Wahdi (2006).

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, masalah yang diidentifikasi oleh peneliti adalah tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain survei karena meneliti pada populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo dengan subjek penelitian yaitu pasien. Waktu penelitian dilaksanakan selama 2 bulan. Populasi yang diambil oleh peneliti yaitu jumlah kunjungan pasien Puskesmas Solo Kabupaten Wajo selama tiga bulan yakni pada bulan September, Oktober, dan November 2017. Adapun jumlah populasi tersebut sebanyak 376 pasien. Dikarenakan jumlah populasi yang relatif besar, maka penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik penarikan sampel berstrata (*cluster sampling*) dengan metode *accidental*. Teknik ini merupakan penarikan contoh berpeluang yang membagi populasi menjadi beberapa kelompok yang tidak saling tumpang tindih yang dinamakan dengan *strata/lapisan*, dan kemudian mengambil secara acak responden dari setiap lapisan yang terbentuk. Untuk menentukan jumlah sampel dengan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N)(e)^2} = \frac{376}{1 + (376)(0,1)^2} = 78,9 = 79 \text{ orang (dibulatkan)}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = *error level* (tingkat kesalahan) yaitu 0,1 atau 10%.

Berdasarkan rumus perhitungan sampel diatas maka jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 79 orang responden.

Teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner atau pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk memberikan pendapatnya. Atas pernyataan dari indikator-indikator pengukuran variabel yang diteliti. Instrumen disusun sesuai variabel yang diteliti yang dilengkapi dengan petunjuk cara pengisiannya secara jelas. Kemudian data diolah dengan menggunakan teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif, uji reabilitas dan validitas, dan regresi linear berganda dan uji hipotesis.

## HASIL

### Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh atau hubungan variabel independent yaitu Kualitas pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan citra (X3) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien (Y), maka akan digunakan metode regresi linier berganda. Adapun hasil perhitungan regresi linier berganda sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	
	B	Std. Error	Coefficients			
1	(Constant)	2.495	1.104		2.261	.027
	Kualitas Pelayanan X1	.396	.100	.399	3.979	.000
	Fasilitas X2	.385	.097	.358	3.956	.000
	Citra X3	.230	.110	.211	2.093	.040

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien Y

*Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2018*

Pada tabel 4.13 menunjukkan suatu hubungan korelasi antara Kualitas pelayanan (X1), Fasilitas (X2), citra (X3) terhadap Kepuasan Pasien (Y). Dari tabel di atas dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 2,495 + 0,396X_1 + 0,385X_2 + 0,230X_3 + e$$

Hasil regresi berganda di atas menunjukkan bahwa variabel bebas yang dominan adalah variabel kualitas pelayanan (X1) dengan nilai *standardized beta* sebesar 0,399. Artinya bahwa, kualitas pelayanan lebih dominan berpengaruh terhadap Kepuasan pasien, dibandingkan dengan Fasilitas dan citra.

### 1. Uji Parsial (uji t)

Pengujian ini untuk melihat sejauh mana pengaruh secara sendiri-sendiri (parsial) antara variabel bebas yaitu Kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan citra (X3) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pasien (Y).

Adapun Ketentuan penerimaan hipotesis yaitu :

Ha ditolak bila sig. > 0,05 atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$

Ha diterima bila sig. ≤ 0,05 atau  $t_{hitung} > t_{table}$

Untuk mengetahui nilai  $t_{tabel}$ , maka dapat digunakan persamaan sebagai berikut;  $df = n - k - 1$ , di mana n merupakan total sampel, k adalah jumlah variabel independen. Jadi  $df = 79 - 3 - 1 = 75$ . Jadi dapat kita lihat pada tabel t pada df 75 dengan signifikansi 0,05 (uji 2 arah). Berdasarkan tabel, nilai  $t_{tabel}$  yang diperoleh adalah 1,992. Hasil uji hipotesis sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	2.495	1.104		2.261	.027
	Kualitas Pelayanan X1	.396	.100	.399	3.979	.000
	Fasilitas X2	.385	.097	.358	3.956	.000
	Citra X3	.230	.110	.211	2.093	.040

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien Y

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2018

## 2. Uji simultan (uji F)

Uji simultan atau uji F merupakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independent yaitu Kualitas pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan citra (X3) secara simultan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan pasien (Y). Adapun hasil pengujian simultan (Uji F) melalui uji Anova sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Hasil ANOVA (uji Simultan)**  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1411.096	3	470.365	131.239	.000 <sup>a</sup>
	Residual	268.803	75	3.584		
	Total	1679.899	78			

a. Predictors: (Constant), Citra X3, Fasilitas X2, Kualitas Pelayanan X1

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien Y

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2018

Berdasarkan hasil regresi dari tabel 4.15 menunjukkan  $F_{hitung}$  sebesar 131,239 sedangkan hasil  $F_{tabel}$  2,73. Hal ini berarti  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $131,239 > 2,73$ ) signifikan. Perhitungan tersebut menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan(X1), Fasilitas (X2), dan citra (X3) secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan (Y).

## 3. Koefisien determinasi

Koefisien determinasi atau nilai R kuadrat (*R-Square*) menunjukkan persentase atau tingkat kemampuan variabel-variabel independen dalam memprediksi variabel dependennya. Nilai *R-Square* berada pada kisaran 0 sampai 1, kemudian dikonversi dalam bentuk persen. Adapun hasil pengujian koefisien determinasi dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Hasil Koefisien Determinasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.917 <sup>a</sup>	.840	.834	1.893

a. Predictors: (Constant), Citra X3, Fasilitas X2, Kualitas Pelayanan X1

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2018

Nilai koefisien korelasi (R) menunjukkan seberapa erat hubungan antara variabel bebas yaitu Kualitas pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan citra (X3) dengan variabel terikat Kepuasan (Y), besarnya nilai koefisien korelasi adalah 0,917, nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan variabel Kualitas pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan citra (X3) dengan variabel Loyalitas Merek (Y) sangat kuat karena nilai korelasinya sebesar 0,917.

Kemudian nilai koefisien determinasi atau  $R^2$  digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel tak bebas atau variabel terikat yaitu variabel kepuasan. Hasil dari perhitungan SPSS diperoleh nilai  $R^2 = 0,840$  yang berarti bahwa sebesar 84,0% Kepuasan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan citra (X3), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

## PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Solo Kabupaten Wajo karena nilai  $t_{hitung} >$  dari nilai  $t_{tabel}$ , yakni  $3,979 > 1,992$ , tingkat signifikansi berada dibawah atau lebih kecil dari 5%, serta nilai *standardized Coefficient Beta* bertanda positif yaitu 0,399, maka pengaruhnya positif. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, maka akan meningkatkan kepuasan pasien Puskesmas Solo Kabupaten Wajo, sebaliknya semakin tidak baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, maka akan menurunkan kepuasan pasien Puskesmas Solo Kabupaten Wajo.

### 2. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Solo Kabupaten Wajo karena nilai  $t_{hitung} >$  dari nilai  $t_{tabel}$ , yakni  $3,956 > 1,992$ , tingkat signifikansi berada dibawah atau lebih kecil dari 5%, serta nilai *standardized Coefficient Beta* bertanda positif yaitu 0,358, maka pengaruhnya positif. Artinya, semakin baik fasilitas puskesmas, maka akan meningkatkan kepuasan pasien Puskesmas Solo Kabupaten Wajo, sebaliknya semakin tidak baik fasilitas puskesmas, maka akan menurunkan kepuasan pasien Puskesmas Solo Kabupaten Wajo.

### 3. Pengaruh Citra terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Solo Kabupaten Wajo karena nilai  $t_{hitung} >$  dari nilai  $t_{tabel}$ , yakni  $2,093 > 1,992$ , tingkat signifikansi berada dibawah atau lebih kecil dari 5%,

serta nilai *standardized Coefficient Beta* bertanda positif yaitu 0,211, maka pengaruhnya positif. Artinya, semakin baik citra pasien, maka akan meningkatkan kepuasan pasien Puskesmas Solo Kabupaten Wajo, sebaliknya semakin tidak baik citra pasien, maka akan menurunkan kepuasan pasien Puskesmas Solo Kabupaten Wajo.

#### **4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Citra terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Solo Kabupaten Wajo karena nilai  $F_{hitung} >$  dari nilai  $F_{tabel}$ , yakni  $131,239 > 2,73$ , tingkat signifikansi berada dibawah atau lebih kecil dari 5%. Artinya, semakin baik Kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra pasien, maka akan meningkatkan kepuasan pasien Puskesmas Solo Kabupaten Wajo, sebaliknya semakin tidak baik Kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra pasien, maka akan menurunkan kepuasan pasien Puskesmas Solo Kabupaten Wajo.

### **SIMPULAN**

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo. Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo. Kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo. Untuknya itu diharapkan agar kedepannya puskesmas dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal terutama berkaitan dengan pelayanan yang harus dilakukan dengan tepat waktu kepada setiap pasien. Diharapkan agar kedepannya puskesmas dapat mengupayakan untuk meningkatkan fasilitas puskesmas yang lebih maksimal terutama berkaitan dengan kondisi fasilitas kesehatan yang kurang lengkap. Diharapkan agar kedepannya puskesmas dapat meningkatkan citra pasien terutama berkaitan dengan pemberian respon yang baik oleh perawat setelah memberikan pelayanan kepada pasien. Penelitian ini menggunakan pasien Puskesmas Solo Kabupaten Wajo. Dengan demikian hasil dan implikasi manajerial dalam penelitian ini tidak dapat digeneralisasi pada puskesmas lainnya karena karakteristik puskesmas yang mungkin berbeda. Penelitian mendatang dapat dilakukan pada puskesmas atau pada skala yang lebih besar yaitu rumah sakit lainnya.

### **REFERENSI**

- Afriadi, Yudha., dan Sonang Sitohang. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 6, Juni 2016.
- Agung W, Muh., Muzakir., dan Gunawan. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, Fasilitas Dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makassar. Jurnal Mirai Management, Volume 1 Nomor 2, Oktober.
- Cuslinda, F. D., Mattalatta, M., & Hasmin, H. (2015). Pengaruh Pengalaman Kerja, Tingkat Pendidikan, Budaya Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada

Unit Rawat Inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar. *AKMEN Jurnal Ilmiah*, 12(1), 74-82.

Engel, J.F, Blackwell, Rd, and Miniard, DW. 1995. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1. (Boediono, Terjemahan). Jakarta: Bina Rupa Akasara

Gulo, W. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Grasindo

Budhiarto. 2008. *Metodologi Penelitian Kesehatan dengan Contoh Bidang Ilmu Kesehatan Gigi*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC

Herawati, Nunuk., dan Nur Qomariyah. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas terhadap Kepuasan pasien Pengguna Kartu Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta (PKMS) di Surakarta*. Bhirawa Vol. 2 No. 2 Edisi Desember 2015.

Hidajahningtyas, Nurullah., Andi Sulasro., dan Imam Suroso. 2013. *Pengaruh Citra, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember*. JEAM Vol XII No. 1/2013

Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations*, Edisi Kelima, Terjemahan Daniel Yadin Jakarta: Erlangga.

Kotler, P dan KL.Keller. 2006. *Marketing Management*. Pearson Education Inc..

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*, Jilid Dua. Jakarta: Erlangga.

Nugraha, N M., Asep Anwar., M.Sidik P., dan Oktri M F. 2017. *Analisis Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Pada Komunikasi Pemasaran di Rumah Bersalin Fatimah Kota Bandung*. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*, Vol. 3 No. 1, Februari 2017.

Padma, P., Rajendran, C., & Sai, L.P. 2009. 'A Conceptual Framework of Service Quality in Healthcare, Prespective of Indian Patients and Their Attendant', *An International Journal*, vol. 16.

Pohan, Imbalo S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC. Raharjani, J. 2005. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja*. *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*. Vol 2(1) : 1-15.

Rizki, Irnanda Warda. 2014. *Gambaran Kepuasan Masyarakat Kecamatan Medan Baru Terhadap Pelayanan Kesehatan Oleh Dokter Di Medan*. Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara Medan.

Romadhon, Yusuf Alam. 2006. *Doctors, Market Yourselfs* atau Praktik Anda Tidak Laku. Jakarta: Tiga Serangkai.

- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Edisi Kedua. Jilid Pertama. Bandung: Remaja Posdaya.
- Syamsiah, N. 2009. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nilai yang Dirasakan Pelanggan untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan di RSUP Dokter Kariadi Semarang*. Tesis: Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Tamsah, H., & Ferial, E. (2018). Pengaruh Ekspektasi, Persepsi, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 1-16.
- Wahdi, Nirsetyo. 2006. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi empiris pada Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang)*. Tesis Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang
- Wiyono, Djoko Haji. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* Airlangga Press. Surabaya