



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Jantung di RSUD Al-Islam H. M. Mawardi Krian Sidoarjo

Is Fadhillah^{1*}, Dwi Ayu Lestari²

isfadhillah@gmail.com^{1*}, ayulestari@gmail.com²

^{1,2}Program Studi Manajemen

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IBMT

Received: 07 03 2023. Revised: 17 03 2023. Accepted: 14 04 2023.

Abstract : Given the intense competition in the health industry, especially hospitals, affecting the potential for hospitals to become quiet due to non-optimal service, it is necessary to conduct research related to the elements that exist in hospital services including service quality facilities, and hospital patient satisfaction. So that researchers are interested in conducting research on the effect of service quality and facilities on satisfaction of outpatients at the cardiac polyclinic at Al-Islam Hospital H. M. Mawardi Krian Sidoarjo. This study aims to determine the effect of Service Quality and Facilities on Patient Satisfaction at H. M. Mawardi Krian Sidoarjo Al-Islam Public Hospital. The design in this study uses quantitative methods. Testing the research hypothesis was carried out using the Structural Equation Modeling (SEM) approach using AMOS version 21. After analyzing the data on the suitability of the model using the Regression Weight, Confirmatory Factor Analysis (CFA) and SEM criteria approaches, the following results were obtained: Quality of Service and facilities have a simultaneous effect on satisfaction at Al-Islam Hospital H. M. Mawardi Krian Sidoarjo which obtained a P value below 0.05. This proves that the best service must be supported by the provision of adequate facilities and infrastructure. The latest technology and updates to hospital facilities also affect the quality of services available at the hospital.

Keywords : Quality, Service, Hospital

Abstrak : Mengingat ketatnya persaingan di industri kesehatan terutama Rumah Sakit, mempengaruhi potensi Rumah Sakit menjadi sepi akibat tidak optimalnya pelayanan, maka perlu dilakukan penelitian terkait unsur yang ada pada pelayanan di Rumah sakit diantaranya fasilitas kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien rumah sakit. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli jantung di RSUD Al-Islam H. M. Mawardi Krian Sidoarjo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD Al-Islam H. M. Mawardi Krian Sidoarjo. Rancangan dalam suatu penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan pendekatan *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan menggunakan AMOS versi 21. Setelah dilakukan analisis data terhadap kesesuaian model dengan menggunakan pendekatan kriteria *Regression Weight, Confirmatory Factor Analysis (CFA)*, dan SEM maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan pada RSUD Al-Islam H. M. Mawardi Krian Sidoarjo yang diperoleh hasil nilai P dibawah 0.05. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang terbaik haruslah didukung oleh penyediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai. Teknologi terbaru dan *update* fasilitas rumah sakit juga turut mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada pada rumah sakit.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Saat ini, pemerintah Indonesia berusaha untuk mengenali sebuah kesehatan fisik dan mental masyarakat Indonesia. Pemerintah menyadari pentingnya masyarakat yang sehat dalam mendukung pembangunan nasional. Oleh karenanya sangat penting untuk menciptakan sistem perawatan kesehatan berkualitas yang dapat diandalkan tanpa hambatan finansial dan non-finansial saat dibutuhkan. Itu artinya negara harus menciptakan pelayanan kesehatan yang handal sehingga semua lapisan masyarakat dapat merasakan manfaatnya. Menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009 Republik Indonesia, salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam dengan mengembangkan indeks kepuasan penduduk sebagai ukuran untuk menilai tingkat kualitas pelayanan meningkatkan dan menjadi moto penggerak bagi setiap penyedia layanan untuk meningkatkan layanan.

Prasurvei yang dilakukan peneliti di RSUD Al-Islam H.M Mawardi Krian khususnya pada pasien rawat jalan yang menunggu saat pemeriksaan di poli jantung diperoleh suatu hasil adanya pengurusan administrasi yang rumit, pelayanan perawat yang kurang ramah dan simpatik, dalam penyampaian penjelasan dokter jaga juga terlalu singkat dan cepat dan layanan instalasi farmasi yang sangat lama. Hal ini sesuai dengan hasil dari kotak saran yang ada pada poli di RSUD. Al-Islam H.M Mawardi Krian. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dan dengan segala kompleksitasnya senantiasa dituntut secara terus menerus untuk meningkatkan mutu pelayanan. Adanya ketidakpuasan terhadap mutu pelayanan rumah sakit dapat menimbulkan pengaruh dan dampak yang kurang menguntungkan terutama citra atau *image* rumah sakit yang kurang baik. Oleh karenanya harus ditelusuri dengan melihat seluruh sub unit yang berperan dalam proses rawat jalan.

Tabel 1. Alasan Pasien tunggu Lama/Batal Berobat Rawat Jalan Poli Jantung Januari-Juni

No	Keterangan	Jan 2021	Feb 2021	Mar 2021	Apr 2021	Mei 2021	Jun 2021	Total
1	Dikonsultasikan ke dokter lain	9	2	8	6	7	6	38
2	Karena Cek Lab	40	33	19	37	31	32	192
3	Dipanggil Tidak Ada	1	0	3	0	0	1	5
4	Memperlihatkan Hasil Lab/	25	20	12	3	5	3	68

5	Transfer ke rawat inap	35	10	8	5	5	4	67
---	------------------------	----	----	---	---	---	---	----

Dari tabel yang telah disajikan terkait layanan yang telah diberikan RSUD Al-Islam H.M Mawardi Krian Sidoarjo terhadap pasien, terlihat bahwa layanan yang diberikan belum optimal sehingga dibutuhkan suatu penelitian yang mendalam terhadap para pasien melalui suatu penelitian yang mendalam. Kualitas pelayanan saat ini sangat penting untuk kepuasan pasien. Kualitas dapat diartikan sebagai perbedaan antara kebutuhan aktual dan kebutuhan pelanggan akan pelayanan. Menurut Kotler (2018) Kualitas layanan adalah salah satu pembeda terpenting dari sebuah perusahaan jasa: memberikan kualitas layanan yang lebih tinggi secara konsisten dibandingkan para pesaingnya.

Lovelock (2017) memiliki lima faktor yang menentukan kualitas layanan. “Pabrik” mencerminkan fasilitas fisik suatu jasa, seperti gedung, kantor, ruangan, dan staf. “Keandalan” yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan tepat waktu dan dalam bentuk yang memuaskan meliputi kesiapan petugas poli. “Kecepatan” respon untuk memberikan pelayanan, ketanggapan. “Garansi” meningkatkan keterampilan petugas poli, kebaikan petugas poli, keandalan, dan keamanan penggunaan layanan. “Empati” mencakup kemudahan berkomunikasi dan memahami kebutuhan konsumen. Berdasarkan uraian di atas, kualitas pelayanan harus terintegrasi dengan tingkat prima yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yang dapat dievaluasi dengan menggunakan indikator jenis, keandalan, daya tanggap, keyakinan dan empati.

Fasilitas yang ada menjadi dasar penilaian pelanggan terhadap layanan setelah digunakan, dan evaluasi diberikan melalui interaksi antara pelanggan dan target, yang mempengaruhi kualitas layanan di mata pelanggan. Konsumen cenderung memperhatikan fakta dan menggunakan layanan sebagai bukti kualitas, karena layanan tidak dapat dianggap sebagai hasil yang baik. Menurut Tjiptono (2019) objek adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum dapat melayani konsumen. Menyediakan fasilitas yang ada di rumah sakit (menyediakan obat, dll) dan dilengkapi dengan peralatan medis. Fasilitas adalah segala sesuatu yang membuat pelayanan dapat diakses oleh konsumen, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi, kelengkapan, desain internal dan eksternal, kebersihan fasilitas, dan lain-lain harus diperhatikan terutama untuk fasilitas yang berkaitan erat dengan konsumen. Rasakan atau dapatkan langsung. Menurut Tjiptono (2018), ketika jenis layanan berbeda, persepsi pelanggan dibentuk oleh interaksi antara pelanggan dan organisasi dan mempengaruhi kualitas layanan. Faktor-faktor berikut memiliki dampak signifikan pada desain fasilitas layanan.

Sifat organisasi dan sifat layanan dalam banyak kasus akan menentukan persyaratan desain. Misalnya, desain rumah sakit harus mempertimbangkan ruang peralatan medis yang representatif dengan ventilasi yang memadai, ruang tunggu pasien yang nyaman dan bersih serta dapat memberikan keunggulan mudah dikenali dan dicirikan sebagai milik sendiri. Semua perusahaan jasa membutuhkan tempat untuk membangun fasilitas pelayanannya. Saat memutuskan lokasi fisik, perusahaan perlu mempertimbangkan banyak faktor, seperti kepemilikan dan kemampuan finansial peraturan pemerintah untuk pengadaan tanah. Para ahli seperti Kotler dan Keller (2018) berpendapat Kepuasan Pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil suatu produk dengan kinerja atau hasil yang diharapkan. Konsumen mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan. Setiap layanan, itu tergantung pada seberapa baik anda memenuhi atau melampaui harapan anda, karena kepuasan adalah keadaan emosional, Lovelock dan Wright mengatakan bahwa pembelian kembali anda mungkin berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, kenetralan, kegembiraan atau kesenangan. Hal ini terjadi juga pada pelayanan jasa diantaranya rumah sakit. Kepuasan pasien mempunyai Nilai arti yang cukup utama karena sangat erat hubungannya dengan tingkat derajat kesehatan masyarakat. Oleh karenanya perlu adanya perhatian khusus dalam meningkatkan kepuasan pasien.

State of the Art dari penelitian yang dilakukan peneliti dengan peneliti terdahulu diantaranya dari hasil penelitian Hidayah (2021) mengungkapkan adanya pengaruh Fasilitas Kesehatan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Pasien yang diimplementasikan pada Kualitas Pelayanan Di RSUD Haji Makassar menunjukkan adanya kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh motivasi kerja dan fasilitas kesehatan dalam hal ini jaminan pada pasien yang berupa fasilitas kesehatan yang dimilikinya melalui kualitas pelayanan, sedangkan dari peneliti sendiri melihat kepuasan pasien lebih pada fasilitas dalam hal ini sarana prasarana yang tersedia di rumah sakit dan kualitas pelayanan. Tentunya dari pembaharuan tersebut akan berpengaruh bagi pengembangan ilmu kedepannya terutama dalam pengembangan teknologi yang bisa mempengaruhi kecepatan, ketepatan dan kenyamanan pelayanan terutama dalam meningkatkan kepuasan pasien, karena dalam hal ini berhubungan langsung dengan tingkat derajat kesehatan masyarakat sehingga perlu adanya suatu solusi terutama yang berhubungan dengan teknologi yang dapat memberikan kepuasan pasien di rumah sakit tidak hanya bergantung pada SDM yang ada terutama dalam hal administratif.

Berdasarkan tinjauan pustaka dan penelitian yang dijelaskan di atas, peneliti menyajikan hipotesis berikut; kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada

RSU Al-Islam H.M Mawar di Krian Sidoarjo dalam arti kedua variable tersebut mempunyai pengaruh secara stimulant terhadap Kepuasan Pasien pada RSU Al-Islam H.M Mawardi Krian Sidoarjo

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif korelasi. Dalam hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2017) bahwa metode ini sebagai ilmiah/ *scientific*, dikarenakan telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah. Yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Dan metode ini di klaim metode kuantitatif dengan adanya hubungan dan lantaran data penelitian ini berupa nomor-nomor dan analisis memakai statistik dan mencari hubungan interaksi antar variabel. Subyek dari penelitian ini meliputi variabel penelitian ini, yaitu : pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pasien. Obyek dari penelitian ini adalah konsumen/ seorang pasien yang sedang berkunjung untuk pengobatan rawat jalan di poli spesialis jantung RSU Al-Islam H.M Mawardi Krian Sidoarjo. Lokasi penelitiannya di RSU Al-Islam H.M Mawardi Krian Sidoarjo, dan untuk waktu penelitiannya pada tanggal 05 Juli 2022.

Populasi pada penelitian ini pasien yang melakukan pengobatan rawat jalan di poli spesialis jantung di RSU Al-Islam H.M Mawardi Krian Sidoarjo. Menurut Sugiyono, (2015) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi tersebut. Sampel penelitian ini adalah pasien yang melakukan pengobatan rawat jalan di poli spesialis jantung di RSU Al-Islam H.M Mawardi Krian Sidoarjo, yang sesuai dengan kriteria berikut ini. 1) Pasien yang sedang melakukan pengobatan rawat jalan di poli spesialis jantung ini yang memiliki usia mulai dari balita hingga orang dewasa. Jadi di poli spesialis jantung ini tidak ada batasan usia untuk pengobatannya. 2) Dan pasien yang sedang melakukan pengobatan rawat jalan di poli spesialis jantung ini kebanyakan yang berdomisil di daerah krian, prambon, gresik, wonoayu, tulangan. Oleh karena populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya, maka digunakan rumus *Lemeshow* untuk mengetahui jumlah sampel.

Adapun teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan nonprobability sampling yaitu dengan kuesioner survey sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) untuk melakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan pendekatan *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan menggunakan AMOS versi 21. Dalam penelitian ini teknik SEM dapat membantu peneliti untuk dapat menentukan apakah suatu pertanyaan atau pernyataan valid atau

tidak serta digunakan untuk menganalisis pola hubungan antara variabel dependent dan independent secara langsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian ini menggunakan program SPSS. Berdasarkan uji validitas diatas, penelitian ini menggunakan α sebesar 5% dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Adapun df dari penelitian ini adalah N-2 yakni 98 dan akan dikatakan valid apabila *corrected item total correlation* (rhitung) menunjukkan nilai yang lebih besar dari rtabel, yakni 0.1832 Sehingga dalam penelitian ini, semua pernyataan dinyatakan valid dikarenakan rhitung lebih besar daripada hasil dari tabel r.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
0.967	46

Pada tabel uji realibilitas dapat dilihat nilai nilai realibilitasnya dari kolom *Cronbach's Alpha*. Teknik uji yang digunakan adalah teknik koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* dengan bantuan SPSS (Statistical Package For The Social Sciences). Pada uji reliabilitas dengan nilai koefisien Cronbach di penelitian ini adalah sebesar 0,967, yang artinya adalah harga koefisien realibitas pada item di penelitian ini lebih besar dari 0,8 sehingga tingkat realibilitasnya tergolong sangat baik.

Analisa faktor konfirmatori merupakan sebuah metode statistik yang digunakan dengan tujuan untuk menggambarkan variabilitas diantara variabel-variabel yang secara potensial dapat mengelompok sehingga menjadi jumlah kelompok yang disebut dengan faktor. Adapun hasil analisa faktor konfirmatori dari penelitian ini dijelaskan sebagai berikut

Tabel 3. Analisa Faktor Konfirmatori Variabel Pelayanan

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
X14 <--- Pelayanan	1,000				
X13 <--- Pelayanan	4,811	1,828	2,631	***	
X12 <--- Pelayanan	4,045	1,570	2,576	***	
X11 <--- Pelayanan	5,208	1,978	2,634	***	

Pada tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa hasil dari pengujian setiap indikator pada variabel Pelayanan memiliki P value dibawah dari nilai α yang ditentukan peneliti yakni 0,05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa keseluruhan indikator pada variabel Pelayanan dapat dinyatakan sebagai indikator yang signifikan dan dinyatakan valid sebagai indikator dari variabel pelayanan.

Tabel 4. *Standardized Regression Weights*: Variabel Pelayanan

			Estimate
X14	<---	Pelayanan	,752
X13	<---	Pelayanan	,884
X12	<---	Pelayanan	,712
X11	<---	Pelayanan	,930

Berdasarkan tabel 4 di atas menunjukkan bahwa diantara indicator Tenaga medis memberikan pelayanan dengan teliti, hati-hati, tempat waktu sesuai dengan yang di janjikan (X11) memiliki nilai paling tinggi, hal ini berarti tenaga medis sudah berupaya semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Hasil perhitungan dari variabel dan indikator dari variable fasilitas dihasilkan data berikut ini

Tabel 5. Analisa Faktor Konfirmatori Variabel Fasilitas

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
X21	<---	Fasilitas	1,000				
X22	<---	Fasilitas	,883	,179	4,927	***	
X23	<---	Fasilitas	,235	,136	1,727	***	
X24	<---	Fasilitas	,388	,147	2,632	***	

Dari data di atas dapat dilihat bahwa P value mendapatkan nilai dibawah dari 0,05 atau nilai α yang telah di tentukan. Sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa keseluruhan indikator dinyatakan signifikan dan merupakan indikator yang valid dari variabel Fasilitas.

Tabel 6. *Standardized Regression Weights*: Variabel Fasilitas

			Estimate
X21	<---	Fasilitas	,962
X22	<---	Fasilitas	,850
X23	<---	Fasilitas	,771
X24	<---	Fasilitas	,671

Berdasarkan tabel 6. Di atas didapatkan hasil tertinggi pada indicator X21 (Tenaga medis apoteker menyediakan obat-obatan yang sangat lengkap untuk pasien) hal ini berarti seluruh responden menyatakan setuju bahwa mereka tidak mengalami kesulitan dalam mendapatkan obat-obatan untuk pengobatan mereka. pada bagian farmasi telah menyediakan dan varian obat yang dimiliki pun sudah dirasa lengkap.

Tabel 7. Analisa Faktor Konfirmatori Variabel Kepuasan

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Y111	<---	Kepuasan pasien	1,000				
Y112	<---	Kepuasan pasien	,993	,144	6,910	***	
Y113	<---	Kepuasan pasien	,401	,091	4,416	***	

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Y114	<---	Kepuasan pasien	,334	,109	3,055	***	
Y115	<---	Kepuasan pasien	,217	,149	1,452	***	
Y116	<---	Kepuasan pasien	,193	,152	1,266	***	

Pada tabel 7 di atas dapat diketahui bahwa seluruh indikator menunjukkan hasil dari pengujian pada variabel kepuasan pasien memiliki P value dibawah dari nilai α yang ditentukan peneliti yakni 0,05. Sehingga dapat dinyatakan bahwa indicator pada variabel kepuasan dinyatakan sebagai indikator yang signifikan dan memang merupakan indikator dari variabel tersebut.

Tabel 8. *Standardized Regression Weights: Variabel Kepuasan*

			Estimate
Y111	<---	Kepuasan pasien	,809
Y112	<---	Kepuasan pasien	,963
Y113	<---	Kepuasan pasien	,611
Y114	<---	Kepuasan pasien	,790
Y115	<---	Kepuasan pasien	,640
Y116	<---	Kepuasan pasien	,722

Dari setiap indikator menunjukkan angka yang baik dari hasil tersebut diketahui pula bahwa indicator kepuasan (Y112) memiliki nilai tertinggi sebesar 0,963 hal ini menunjukkan sebagian besar pasien merasa cukup puas terhadap fasilitas karena rumah sakit memiliki ruangan tunggu yang cukup nyaman, bersih dan menyediakan toilet yang bersih dan harum.

Tabel 9. *Regression Weights: Structural Equation Modeling (SEM)*

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kepuasan Pasien	<---	Fasilitas	,346	,106	3,258	***	
Kepuasan Pasien	<---	Pelayanan	,098	,060	1,622	***	
X21	<---	Fasilitas	1,000				
X22	<---	Fasilitas	1,040	,078	13,310	***	
X23	<---	Fasilitas	,362	,142	2,550	***	
X24	<---	Fasilitas	,586	,145	4,051	***	
X14	<---	Pelayanan	1,000				
X13	<---	Pelayanan	,348	,127	2,745	***	
X12	<---	Pelayanan	,207	,137	1,514	***	
X11	<---	Pelayanan	,521	,135	3,873	***	
Y111	<---	Kepuasan Pasien	1,000				
Y112	<---	Kepuasan Pasien	,914	,313	2,915	,004	
Y113	<---	Kepuasan Pasien	1,457	,406	3,592	***	
Y114	<---	Kepuasan Pasien	2,301	,600	3,836	***	

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Y115	<---	Kepuasan Pasien	,740	,384	1,927	***	
Y116	<---	Kepuasan Pasien	,662	,381	1,736	***	

Berdasarkan tabel 9 di atas hasil analisa dinyatakan bahwa seluruh variabel dari penelitian ini yaitu variabel fasilitas, variabel pelayanan, terhadap variabel kepuasan pasien, dapat dinyatakan berpengaruh signifikan hal ini terbukti bawah hasil yang didapatkan dibawah margin of error yang telah ditetapkan yaitu sebesar 5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan rumah sakit dan fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit terhadap kepuasan pasien pada RSUD Al-Islam H.M Mawardi Krian Sidoarjo. Setelah dilakukan analisis data terhadap kesesuaian model dengan menggunakan pendekatan kriteria *Regression Weight*, *Confirmatory Factor Analysis* (CFA), dan SEM maka didapatkan kesimpulan hasil rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

Dalam hasil pengujian SEM terutama pada hubungan antara pelayanan dan kepuasan memiliki nilai P di bawah 0.05, artinya Pelayanan terbukti dapat mempengaruhi kepuasan pasien pada RSUD Al-Islam H.M Mawardi Krian Sidoarjo. Pelayanan yang terbaik tentu tidak hanya dari fasilitas namun juga dari tenaga kesehatan baik perawat, staf dan dokter yang ada, semakin handal kualitas sumber daya manusia yang dimiliki maka kualitas pelayanan pun dirasa akan semakin baik. Hal ini sebanding dengan teori dari Kottler tahun 2018 yang menyatakan bahwa pelayanan / *service* yang *excellent* akan meningkatkan Kepuasan Pasien dan nantinya akan mendatangkan loyalitas pelanggan.

Dalam hasil pengujian SEM terutama pada hubungan antara fasilitas dan kepuasan memiliki nilai P di bawah 0.05, sehingga artinya fasilitas terbukti dapat mempengaruhi kepuasan pasien pada RSUD Al-Islam H.M Mawardi Krian Sidoarjo. Fasilitas yang lengkap tentunya akan berdampak baik pula terhadap pelayanan. Pelayanan yang baik tentu akan mendatangkan rasa puas dari pasien, kelengkapan fasilitas, kondisi fasilitas dan kualitas dari fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit akan membuat kepuasan pasien pun meningkat.

Dalam hasil pengujian SEM terutama pada hubungan antara fasilitas dan pelayanan terhadap Kepuasan Pasien memiliki nilai P di bawah 0.05 sehingga artinya hubungan kedua variabel ini dapat dinyatakan memiliki pengaruh yang signifikan. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang terbaik haruslah didukung oleh penyediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai. Teknologi terbaru dan *update* fasilitas rumah sakit juga turut mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada pada rumah sakit

SIMPULAN

Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD Al-Islam H.M Mawardi Krian Sidoarjo. Dalam hasil pengujian SEM terutama pada hubungan antara fasilitas dan kepuasan memiliki nilai P di bawah 0.05, sehingga artinya hubungan kedua variabel terhadap Kepuasan Pasien ini dapat dinyatakan memiliki pengaruh yang signifikan sehingga artinya Kualitas Pelayanan dan fasilitas terbukti dapat mempengaruhi kepuasan pasien pada RSUD Al-Islam H.M Mawardi Krian Sidoarjo, dengan demikian diharapkan kepada semua staf RSUD Al-Islam H.M Mawardi Krian Sidoarjo agar lebih meningkatkan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan pengobatan rawat jalan kepada pasien dan adanya perhatian yang lebih baik lagi

DAFTAR RUJUKAN

- Aznira Nurul Hidayah, Muchlis, N., & Abdulllah, R. . (2021). Pengaruh Fasilitas Kesehatan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kualitas Pelayanan Pada Unit Rawat Inap Di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 2(1), 55-68. <https://doi.org/10.52103/jahr.v2i1.527>
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. (2018). Prinsip-Perinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Christopher Dan Lauren K. Wright. (2017). Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: PT Macana Jaya Cemerlang
- Slamet, Riyanto, and Hatmawan Aglis Andhita. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono dan Agus Susanto. (2015). Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel. CV. Alfabeta: Bandung
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2012). Pemasaran Strategik, Edisi 2. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Tjiptono. Fandy (2019). Strategi Pemasaran Dalam Perspektif Perilaku Konsumen. Bayumedia Publishing. Malang