

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien puskesmas weliman di kecamatan weliman kabupaten malaka. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 99 responden yang berobat dipuskesmas weliman kabupaten malaka. Data dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner sesuai tujuan penelitian. Teknik analisis menggunakan analisis deskriptif, regresi berganda, dengan uji hipotesis yaitu uji T (simultan), uji F (parsial) dan koefisien determinasi (R^2). Sehingga dapat diketahui gambaran tentang ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap variabel terikat kepuasan pasien. Penulis telah melakukan analisis regresi linear berganda dan didapati koefisien regresi (b_1) sebesar 0,204 artinya kualitas pelayanan (X_1) mengalami kenaikan sebesar 1% maka kepuasan pasien (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,204. berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan ada pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pasien (Y). hal ini dibuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) ditemukan t hitung $2.615 < t$ tabel: 1.661 dan tingkat signifikan $0,010 < 0,005$. Penulis telah melakukan analisis regresi linear berganda didapati koefisien regresi (b_2) sebesar 0,416 artinya jika fasilitas kesehatan (X_2) mengalami kenaikan sebesar 1% maka kepuasan pasien (Y) akan meningkat sebesar 0,416. koefisien bernilai signifikan artinya terjadi pengaruh antara fasilitas kesehatan (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y). Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan terdapat ada pengaruh fasilitas kesehatan (X_2) terhadap

kepuasan pasien (Y). Hal ini dibuktikan dengan perolehan t hitung sebesar: 4,930 < t tabel:1.661 dan tingkat signifikan: 0,000 < 0,05.

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) di Puskesmas Weliman Kecamatan Weliman Kabupaten Malaka. Secara parsial fasilitas kesehatan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) di Puskesmas Weliman kecamatan Weliman Kabupaten Malaka. Dan secara simultan kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas weliman Kabupaten Malaka.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kesehatan, Dan Kepuasan Pasien