PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN MELALUI KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS PELAYANAN (Studi Pada Poli Gigi Umum RSGM Gusti Hasan Aman di Banjarmasin)

Selviana Rizky Pramitha[1], Fitriana Cessar Putri[2], Rahmi Widyanti[3]

Email: anyuung@gmail.com; fitrianacp@gmail.com; rahmibasuki@gmail.com

[1]FKG Universitas Lambung Mangkurat
[2,3]Magister Manajemen Uniska MAB

Diterima	*Perbaikan*	*Diterbitkan*
5 Juni 2025	*20 Juni 2025*	*30 Juli 2025*

ABSTRACT

Aims this research to analyzes influence patient satisfaction are service quality and facilities. The data collected by questionnaires and direct surveys to obtain the necessary data regarding the improving patient satisfaction on service quality and service facilities at the General Dental Clinic of RSGM Gusti Hasan Aman in Banjarmasin. Result this research: 1) Service quality partially influences patient satisfaction at RSGM Gusti Hasan Aman General Dental Policlinic with a sig = 0.000 and t-count 7.139 > t-table, 2) Service facilities partially influence patient satisfaction at RSGM General Dental Policlinic Gusti Hasan Aman with a sig value = 0.000 and t-count 3.876> t-table, 3) Quality of service and service facilities simultaneously influence patient satisfaction at the Gusti Hasan Aman General Dental policlinic with a calculated F value (53.334)> 3.104 (F table) and sig (0.000) < 0.05. Its could be meaning as the quality and service facilities provided by RSGM Gusti Hasan Aman are adequate so that together they can fulfill the patient's expected. If the patient's expected are fulfilled it would be improving patient satisfaction.

Keyword: service quality, service facilities, patient satisfaction.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam memberikan layanan Kesehatan yang memengaruhi minat pasien untuk kembali berkunjung. (Badar, 2022). Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi terwujudnya peran tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi yang baik terdiri dari lima komponen yang biasanya disebut sebagai *ServQual* yaitu *tangible* (bukti nyata), *empathy* (perhatian), *responsiveness* (cepat tanggap), dan *assurance* (jaminan). Dalam unsur tersebut bila pelayanan kesehatan gigi dan mulut terpenuhi dengan baik maka dapat dipastikan pasien akan merasa puas (Badar, 2022; Pramitha S.R dkk., 2025).

Rumah sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Gusti Hasan Aman adalah Rumah Sakit Khusus tipe B milik Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan yang berada di kota Banjarmasin. RSGM Gusti Hasan Aman melayani pelayanan kesehatan gigi dan mulut umum serta spesialistik.

DOI: http://dx.doi.org/10.31602/al-kalam.v11i2

Angka Indeks Kepuasan Masyarakat di RSGM Gusti Hasan Aman mengalami penurunan dari angka 83,78% menjadi 79,75% pada bulan februari – juli 2023 dan dari penilaian google review terdapat banyak pasien yang mengeluh mengenai pelayanan gigi yang lama dan tidak mendapatkan akses parkir untuk berobat gigi. Berdasarkan hal ini kepuasan pasien di rumah sakit kurang memenuhi target, sementara itu akreditasi RSGM Gusti Hasan Aman mencapai akreditasi paripurna, yang mana seharusnya kepuasan pasien dan pelayanan gigi bisa dicapai sangat baik. Kemudian kepatuhan dokter penanggung jawab terhadap alur klinis perawatan mengalami penurunan yang signifikan dari angka 40% menjadi 25%. Hal ini diiringi dengan peningkatan jumlah kunjungan pasien yang kebanyakan berasal dari rujukan yang tidak berhasil dirawat di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama sehingga menyebabkan terjadinya penumpukan antrian pasien yang tidak sempat ditindak sehingga harus ditunda menunggu dalam beberapa hari.

Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Poli Gigi Umum RSGM Gusti Hasan Aman Provinsi Kalimantan Selatan di Banjarmasin)" dimana berdasarkan latar belakang tersebut diharapkan penelitian ini akan memberikan gambaran dan informasi tentang kebutuhan, persepsi, dan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan poli gigi umum di RSGM Gusti Hasan Aman Provinsi Kalimantan Selatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian *survey* dan *ex post facto* dengan jenis penelitian *kuantitatif (explanatory research)* dapat digolongkan pada jenis penelitian kausalitas yaitu penelitian yang ingin mencari penjelasan dalam bentuk hubungan sebab akibat (*cause- effect*) antar beberapa konsep (Basuki, 2021). Penelitian ini dilakukan pada Poli Gigi Umum RSGM Gusti Hasan Aman di Banjarmasin. Penelitian dilakukan selama 1 bulan yaitu pada bulan Oktober 2024. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang terdaftar ke Poli gigi umum di RSGM Gusti Hasan Aman di Banjarmasin pada bulan Oktober 2024 yang berjumlah 726 orang. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling,* maka jumlah sampel pada penelitian ini yaitu 88 sampel pasien yang berkunjung di poli gigi umum RSGM Gusti Hasan Aman pada bulan Oktober 2024 dan sesuai dengan kriteria sampel yang sudah ditetapkan.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik hasil responden penelitian berdasarkan jenis kelamin, status pernikahan, dan status pembiayaan dapat dilihat pada tabel berikut:
Responden sebagian besar perempuan 57,95 % dan laki-laki 42,05 %, dengan status pernikahan sebagian besar menikah 67,05 % dan belum menikah 32,95 %. Status pembiayaan responden dalam berobat sebagian besar menggunakan BPJS sebanyak 78,40 % dan pembiayaan umum 21,60 %.

DOI: http://dx.doi.org/10.31602/al-kalam.v11i2

1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah variabel bebas X1. Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jawaban rata-rata dari 10 pertanyaan mengenai kualitas pelayanan adalah dengan jawaban **Setuju** sebesar **3,65.** Nilai rata-rata jawaban terendah yaitu pada item pertanyaan "Waktu menunggu sebelum dilakukan tindakan tidak terlalu lama" dengan rata-rata jawaban 3,41 dan "pelayanan yang diberikan dokter gigi di RSGM Gusti Hasan Aman sangat efektif" dengan rata-rata jawaban 3,43. Kedua nilai tersebut masuk ke dalam kategori setuju namun hampir mendekati netral. Hal ini dikarenakan banyaknya kunjungan pasien dalam satu hari dibandingkan jumlah tenaga dokter gigi yang bertugas, kemudian terbatasnya ruangan tekanan negatif untuk tindakan aerosol sehingga membuat antrian pasien semakin banyak. Kemudian pada item pertanyaan "pelayanan yang diberikan dokter gigi di RSGM Gusti Hasan Aman sangat efektif" memiliki nilai hampir netral karena kebanyakan pasien ada yang tidak patuh terhadap pelayanan gigi karena tindakannya memakan banyak kunjungan, sehingga perawatan menjadi tidak maksimal dan tidak selesai tepat dari waktu yang ditentukan serta berpotensi munculnya angka rekurensi untuk pasien yang tidak minum obat sesuai dengan anjuran dokter sehingga gigi kembali sakit bahkan menjadi lebih parah. Kemudian dari segi penyedia layanan (RSGM), hal ini bisa terjadi saat suatu kondisi pasien setelah dilakukan pemeriksaan penunjang, diindikasikan untuk dirujuk ke poli spesialis, sementara di poli gigi spesialis pun memiliki daftar tunggu *(waiting list)* yang cukup banyak sehingga pasien tidak bisa dilakukan tindakan saat hari itu juga. Hal tersebut menyebabkan tertundanya kontrol lanjutan yang memungkinkan tidak efektifnya perawatan.

2. Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas Pelayanan (X2)

Fasilitas Pelayanan dalam penelitian ini adalah variabel bebas X2. Berdasarkan hasil analisis SPSS dapat disimpulkan bahwa jawaban rata-rata dari 10 pertanyaan mengenai fasilitas pelayanan adalah dengan jawaban **Setuju** sebesar **3,71.** Namun jawaban dari item pertanyaan diatas masih ada yang bernilai netral yaitu pada pertanyaan mengenai tersedia tempat parkir yang memadai di RSGM Gusti Hasan Aman dengan nilai rata-rata jawaban responden sebesar 3,35 yang masuk dalam kategori netral dan pertanyaan mengenai tersedianya AC pada ruang tunggu yang bernilai 3,49 termasuk kategori setuju namun mendekati netral. Hal ini relevan dengan keadaan di RSGM Gusti Hasan Aman. Tempat parkir di RSGM Gusti Hasan Aman tersedia, namun

DOI: http://dx.doi.org/10.31602/al-kalam.v11i2

sampai saat ini banyak diisi oleh orang yang tidak berkepentingan. Sehingga, lahan parkir menjadi penuh. Bukan hanya pasien, namun pegawai juga kesulitan untuk medapatkan akses parkir ke RSGM. Hal tersebut membuat orang menjadi enggan berkunjung karena tidak mendapatkan parkir dan akses menuju RSGM Gusti Hasan Aman pun berada di jalan sempit dan terkepung diantara dua bangunan besar seperti Ulin Tower, kamar jenazah RSUD Ulin, dan Dutamall sehingga orang awam yang belum pernah berkunjung terkadang terlewat dan tersesat ke RSUD Ulin, begitupula sebaliknya kadang didapatkan pengunjung pasien RSUD Ulin yang tersesat ke RSGM, serta banyak mobil jenazah yang tersesat ke RSGM Gusti Hasan Aman.

3. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Kepuasan Pasien dalam penelitian ini adalah variabel terikat Y. Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jawaban rata-rata dari 10 pertanyaan mengenai Kepuasan Pasien adalah dengan jawaban **Setuju** sebesar **3,69.** Namun jawaban dari item pertanyaan diatas masih ada yang bernilai netral yaitu pada pertanyaan mengenai tersedia lahan parkir yang cukup untuk pasien dengan nilai rata-rata jawaban 3,13 dengan kategori netral. Hal tersebut juga sama dengan variabel fasilitas pelayanan yang juga menyatakan keluhan pada lahan parkir. Hal ini sesuai dengan keadaan di lapangan karena lahan parkir RSGM sampai saat ini banyak diisi oleh orang yang tidak berkepentingan. Sehingga, lahan parkir menjadi penuh. Bukan hanya pasien, namun pegawai juga kesulitan untuk medapatkan akses parkir ke RSGM. Hal tersebut membuat orang menjadi enggan berkunjung karena tidak mendapatkan parkir. Hal tersebut perlu diperhatikan oleh pihak manajemen untuk mendisiplinkan penggunaan lahan parkir hanya untuk pegawai dan pasien RSGM saja sehingga lahan parkir cukup.

4. Analisis Persamaan Regresi

Persamaan Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	**-2,125**	3,935		-,540	,591
	Kualitas Pelayanan (X1)	**,665**	,093	,565	7,139	,000
	Fasilitas Pelayanan (X2)	**,397**	,102	,307	3,876	,000

Sumber: hasil spss, diolah 2024

Secara matematis model fungsi regresi linear berganda dapat dinyatakan sebagai berikut : Y = -2,125 + 0,665X1 + 0,397X2 + e. Interpretasi persamaan tersebut adalah sebagai berikut:

DOI: http://dx.doi.org/10.31602/al-kalam.v11i2

1. Nilai konstanta (a) bertanda negatif yaitu -2,125 artinya apabila kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan sama dengan nol (0) maka kepuasan pasien nilainya negatif sebesar -2,125 atau mengalami penurunan. Hal ini disebabkan karena minat terhadap kesehatan gigi dan mulut di Kalimantan Selatan masih rendah dan masih kurangnya edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya menjaga kesehatan gigi dan mulut, kemudian akses masuk ke rumah sakit berada di jalan sempit dan tidak tersedianya lahan parkir yang cukup sehingga pasien merasa tidak ingin berobat ke rumah sakit tersebut. Maka dari itu pengaruh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien.
2. Peningkatan terhadap variabel Kualitas Pelayanan kerja (X1) 0,665 adalah positif, yang berarti bahwa adanya hubungan searah antara variabel bebas dan variabel terikat, semakin meningkat nilai pada Kualitas Pelayanan, maka hubungan kepuasan pasien juga akan meningkat sebesar 66,5 %.
3. Peningkatan terhadap variabel Fasilitas Pelayanan (X2) 0,397 adalah positif, yang berarti bahwa adanya hubungan searah antara variabel bebas dan variabel terikat, semakin meningkat nilai pada fasilitas pelayanan, maka hubungan kepuasan pasien juga akan meningkat sebesar 39,7%.

5. UJI F

Berdasarkan Uji Anova atau F test, Didapatkan nilat F tabel 3,104. Nilai F hitung (**53,334**) > 3,104 dan nilai signifikansi (**0,000**) < 0,05 sehingga ada pengaruh bersama antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Pelayanan (X2) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y).

6. UJI t

Berdasarkan uji t dapat diperoleh hasil bahwa:

a. Variabel X1 Kualitas Pelayanan didapatkan nilai sig. = 0.000 dan nilai t-hitung sebesar 7,139 lebih besar dari nilai t-tabel, dengan demikian dapat diketahui variabel Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan Pasien.
b. Variabel X2 Fasilitas Pelayanan didapatkan nilai sig. = 0.000 dan nilai t-hitung sebesar 3.876 lebih besar dari nilai t-tabel, dengan demikian dapat diketahui variabel Fasilitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan Pasien.
c. Variabel dengan koefisien regresi terbesar yaitu 0,665 adalah Kualitas Pelayanan (X1) sehingga merupakan variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien.

DOI: http://dx.doi.org/10.31602/al-kalam.v11i2

PEMBAHASAN

1. **Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien poli gigi umum RSGM Gusti Hasan Aman di Banjarmasin**

Variabel X1 Kualitas Pelayanan didapatkan nilai sig. = 0.000 dan nilai t-hitung sebesar 7,139 lebih besar dari nilai t-tabel, dengan demikian dapat diketahui variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Peningkatan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X1) 0,665 adalah positif, yang berarti bahwa adanya hubungan searah antara variabel bebas dan variabel terikat. Semakin meningkat nilai kualitas pelayanan, maka hubungan kepuasan pasien juga akan meningkat sebesar 66,5%. Hal ini sejalan dengan penelitian Handayani (2022) yang menyatakan bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif, dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Dokter Gigi Muda di RSGM Soelastri, serta sejalan dengan penelitian Putri (2022) yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan yang meliputi *tangible, empathy, reliability, responsiveness,* dan *assurance* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil angket yang disebarkan, sebagian besar responden telah memberi jawaban setuju yang berarti bahwa indikator yang ada pada kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Namun terdapat nilai rata-rata jawaban terendah yaitu pada item pertanyaan "waktu menunggu sebelum dilakukan tindakan tidak terlalu lama" dengan rata-rata jawaban 3,41 dan "pelayanan yang diberikan dokter gigi di RSGM Gusti Hasan Aman sangat efektif" dengan rata-rata jawaban 3,43. Kedua nilai tersebut masuk ke dalam kategori setuju namun hampir mendekati netral. Hal ini dikarenakan banyaknya kunjungan pasien dalam satu hari dibandingkan jumlah tenaga dokter gigi yang bertugas, kemudian terbatasnya ruangan tekanan negatif untuk tindakan aerosol sehingga membuat antrian pasien semakin banyak. Kemudian pada item pertanyaan "pelayanan yang diberikan dokter gigi di RSGM Gusti Hasan Aman sangat efektif" memiliki nilai hampir netral. Hal ini bisa disebabkan oleh dua faktor, dari segi pasien dan dari segi penyedia layanan, dari segi pasien bisa dikarenakan adanya pasien yang tidak patuh terhadap pelayanan gigi karena tindakannya memakan banyak kunjungan, sehingga perawatan menjadi tidak maksimal dan tidak selesai tepat dari waktu yang ditentukan serta berpotensi munculnya angka rekurensi untuk pasien yang tidak minum obat sesuai dengan anjuran dokter sehingga gigi kembali sakit bahkan menjadi lebih parah. Kemudian dari segi penyedia layanan (RSGM), hal ini bisa terjadi saat suatu kondisi pasien setelah dilakukan pemeriksaan penunjang, diindikasikan untuk dirujuk ke poli spesialis, sementara di poli gigi spesialis pun memiliki daftar tunggu *(waiting list)* yang cukup banyak sehingga pasien tidak bisa dilakukan tindakan saat hari itu juga. Hal tersebut

DOI: http://dx.doi.org/10.31602/al-kalam.v11i2

menyebabkan tertundanya kontrol lanjutan yang memungkinkan tidak efektifnya perawatan.

Pada seluruh item pertanyaan kuesioner mengenai kualitas pelayanan, pertanyaan "Dokter gigi mampu meyakinkan pasien sehingga pasien memiliki kepercayaan untuk merawat dan menjaga kesehatan gigi" memiliki jawaban netral terbanyak yaitu 40 responden. Hal ini berarti hampir dari sebagian responden merasa belum yakin untuk menjaga kesehatan gigi dan mulutnya. Hal ini menjelaskan bahwa edukasi mengenai penyakit gigi dan mulut dari dokter gigi masih rendah, ditambah dengan secara geografis Kalimantan Selatan didominasi oleh lahan basah yang menyebabkan pH air menjadi rendah (asam). Air tersebut digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan seperti minum, mandi dan lainnya, sehingga gigi rentan berlubang. Hal ini sesuai dengan data Riskesdas tahun 2018 bahwa Kalimantan Selatan memiliki masalah kesehatan gigi dan mulut tertinggi ketiga di Indonesia. Ditambah dengan minat masyarakat terhadap perawatan gigi dan mulut yang rendah sehingga masyarakat enggan merawat kesehatan gigi kalau gigi tersebut tidak sakit. Hal ini juga berhubungan dengan nilai persamaan regresi berganda yang menyatakan nilai konstanta (a) bertanda negatif yaitu -2,125 artinya apabila kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan sama dengan nol (0) maka kepuasan pasien nilainya negatif sebesar -2,125 atau mengalami penurunan. Hal ini berbeda dari penelitian sebelumnya karena pada penelitian ini didapatkan hubungan tidak searah pada kepuasan pasien sebelum diberikan variabel kualitas dan fasilitas pelayanan yang disebabkan karena minat kesehatan gigi dan mulut di Kalimantan Selatan masih rendah karena kurangnya edukasi dan sugesti masyarakat mengenai kesehatan gigi dan mulut ditambah dengan akses dan lahan parkir menuju RSGM Gusti Hasan Aman tidak memadai sehingga orang enggan berkunjung.

Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan pasien maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Kualitas pelayanan RSGM Gusti Hasan Aman atas aspek keberwujudan (*tangible)*, kehandalan (*reliability)*, jaminan (*assurance*), daya tanggap *(responsiveness)*, dan perhatian (*emphaty*) selama ini telah memberikan layanan yang berkualitas dimana semakin tinggi kualitas pelayanan kepada pasien atas aspek-aspek tersebut maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien di RSGM Gusti Hasan Aman. Namun, dapat diketahui bahwa daya tanggap dan *assurance* dalam pelayanan di Poli Gigi Umum RSGM Gusti Hasan Aman perlu ditingkatkan lagi karena berdasarkan pengamatan dan dokumentasi peneliti, pasien masih menunggu antrian yang terlalu lama dikarenakan banyak hal seperti lamanya menunggu petugas rekam medis untuk mengantar rekam medis ke poli gigi umum dan ketersediaan ruangan tekanan negatif di poli gigi yang masih kurang jika dibandingkan dengan jumlah pasien yang berkunjung untuk berobat sehingga menyebabkan pasien mengantri terlalu lama.

DOI: http://dx.doi.org/10.31602/al-kalam.v11i2

2.**Fasilitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien poli gigi umum RSGM Gusti Hasan Aman di Banjarmasin**

Variabel fasilitas pelayanan (X2) didapatkan nilai sig. = 0.000 dan nilai t-hitung sebesar 3,876 lebih besar dari nilai t-tabel, dengan demikian dapat diketahui variabel fasilitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Peningkatan terhadap variabel fasilitas pelayanan (X2) 0,397 adalah positif, yang berarti bahwa adanya hubungan searah antara variabel bebas dan variabel terikat, semakin meningkat nilai pada fasilitas pelayanan maka kepuasan pasien juga akan meningkat sebesar 39,7%.

Hal ini sejalan dengan penelitian Harfika dan Abdullah (2017) yang menyatakan bahwa Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya dan sesuai dengan penelitian Suyitno (2018) bahwa Fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perubahan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Malang, serta sejalan dengan penelitian Tanaka dan Darmawan (2021) bahwa semakin baik fasilitas yang disediakan RS Mata Bandung Sisendo makin tinggi kepuasan pasien rawat inap di RS Mata Bandung Sisendo.

Fasilitas merupakan pendukung kenyamanan untuk memudahkan memberikan kepuasan pasien yang diberikan pada poli gigi umum RSGM Gusti Hasan Aman. Fasilitas pelayanan di RSGM Gusti Hasan Aman sudah memadai diantaranya memiliki peralatan medis gigi yang lengkap, loket antrian sudah menggunakan sistem komputer, alat yang digunakan bersih dan steril, ruangan tindakan memiliki sekat sehingga privasi pasien terjaga, tersedia sarana umum seperti toilet, dan tempat cuci tangan.

Rumah Sakit harus mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen nyaman dalam menggunakan jasanya maka dapat mempengaruhi pasien dalam melakukan pengobatan. Agar menunjang kepuasan dan kepercayaan untuk pasien, rumah sakit memerlukan adanya upaya peningkatan kembali fasilitas-fasilitas yang masih kurang seperti memperbaiki pendingin ruangan sentral yang rusak dan menyediakan sarana tempat parkir yang lebih banyak untuk pasien mengingat sampai saat ini lahan parkir di RSGM Gusti Hasan Aman terkadang masih dipakai untuk lahan parkir pengunjung Duta Mall dan pasien di RSUD Ulin Banjarmasin karena akses antar bangunan tersebut berdekatan dan akses parkiran sangat mudah dilalui para pengendara motor untuk berparkir di halaman RSGM Gusti Hasan Aman.

2. Kualitas pelayanan dan Fasilitas Pelayanan secara Simultan Berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Poli Gigi Umum RSGM Gusti Hasan Aman di Banjarmasin

DOI: http://dx.doi.org/10.31602/al-kalam.v11i2

Berdasarkan data yang didapatkan, nilai konstanta (a) bertanda negatif yaitu -2,125 artinya apabila kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan sama dengan nol (0) maka kepuasan pasien nilainya negatif sebesar -2,125 atau mengalami penurunan. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Suyitno (2018) dan Dewi (2016) yang menyatakan bahwa konstanta kepuasan pasien bernilai positif sebelum dipengaruhi variabel kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan.

Hal ini dapat disebabkan karena akses masuk ke rumah sakit berada di jalan sempit dan tidak tersedianya lahan parkir yang cukup sehingga pasien merasa tidak ingin berobat ke rumah sakit tersebut. Maka dari itu pengaruh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan di RSGM Gusti Hasan Aman sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Nilai konstanta negatif menurut Ardiani (2020) skala likert yang digunakan tidak memasukkan angka 0 (nol), tetapi range dari angka 1-10, sehingga variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 tidak mungkin sama dengan 0 (nol), karena itu konstanta negatif tersebut dapat diabaikan. Nurhidayati dan Kartika (2018:73) mengatakan bahwa konstanta negatif tidaklah menjadi persoalan dan bisa diabaikan selama model regresi sudah memenuhi asumsi, selama nilai slope tidak 0 (nol), maka tidak perlu memperdulikan konstanta negatif.

Variabel kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan pada penelitian ini mempunyai pengaruh secara simultan yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien ditandai dengan nilai F hitung (53,334) > 3,104 (F tabel) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05 sehingga ada pengaruh bersama antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Pelayanan (X2) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y). Hal ini sejalan dengan penelitian Harfika dan Abdullah (2017) bahwa Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Haliza dkk (2020) yang menyatakan bahwa kualitas dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap RSI Nashrul Ummah Lamongan.

Berdasarkan kuesioner yang dibagikan, mayoritas responden telah menjawab setuju yang menjelaskan bahwa indikator yang ada pada kualitas dan fasilitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Namun jawaban dari item pertanyaan diatas masih ada yang bernilai netral yaitu pada pertanyaan mengenai tersedia tempat parkir yang memadai di RSGM Gusti Hasan Aman dengan nilai rata-rata jawaban responden sebesar 3,35 yang masuk dalam kategori netral dan pertanyaan mengenai tersedianya AC pada ruang tunggu yang bernilai 3,49 termasuk kategori setuju namun mendekati netral. Hal ini relevan dengan keadaan di RSGM Gusti Hasan Aman. Tempat parkir di RSGM Gusti Hasan Aman tersedia, namun sampai saat ini banyak diisi oleh orang yang tidak berkepentingan. Hal ini dapat diartikan bahwa

DOI: http://dx.doi.org/10.31602/al-kalam.v11i2

melalui pelayanan yang baik terhadap pasien maka akan dapat meningkatkan kepuasan pada para pasien sehingga memberi dampak terhadap kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Kualitas Pelayanan didapatkan nilai sig. = 0.000 dan nilai t-hitung sebesar 7,139 lebih besar dari nilai t-tabel, dengan demikian dapat diketahui variabel Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan Pasien. Peningkatan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X1) 0,665 adalah positif, yang berarti bahwa adanya hubungan searah antara variabel bebas dan variabel terikat, semakin meningkat nilai pada Kualitas Pelayanan, maka hubungan Kepuasan Pasien juga akan meningkat sebesar 66,5%.

Fasilitas pelayanan didapatkan nilai sig. = 0.000 dan nilai t-hitung sebesar 3,876 lebih besar dari nilai t-tabel, dengan demikian dapat diketahui variabel fasilitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Peningkatan terhadap variabel fasilitas pelayanan (X2) 0,397 adalah positif, yang berarti bahwa adanya hubungan searah antara variabel bebas dan variabel terikat, semakin meningkat nilai pada fasilitas pelayanan maka kepuasan pasien juga akan meningkat sebesar 39,7%.

Kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan mempunyai pengaruh secara simultan (bersama) yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien ditandai dengan nilai F hitung (53,334) > 3,104 (F tabel) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05 sehingga ada pengaruh bersama antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Pelayanan (X2) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y).

DAFTAR PUSTAKA

Abidin. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. Jurnal MKMI, 12(2), 71-76.

Akmal DZ, Heri H, Seswandi A. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Klinik Gigi Pekanbaru, 4(3), 312-315.

Ardiani D, Suroija N, Purnamasari E. (2020). *The influence of service quality on customer satisfication at workshop PT Wahana Sun Motor Branch Puri Anjasmoro*. Jurnal JOBS, 6(2), 159-176.

Aulia Ika Pratiwi, Bagoes Widjanarko, Sutopo Patria Jati. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Poli Gigi Di Puskesmas Banyumanik Semarang. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, 7 (1), 24-29.

Baan RRS. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. Ekombis Sains (Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Bisnis, 5(01), 45-52.

Basuki, 2021, *Pengantar Metode Penelitian Kuantitatif*, Penerbit Media Sains Indonesia Bandung

DOI: http://dx.doi.org/10.31602/al-kalam.v11i2

Brahma, S K. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 3(1).*

Departemen Kesehatan RI. (2001). *Petunjuk Pelaksanaan Indikator Mutu Pelayanan*

Dewi M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Paseian Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Managemen dan Keuangan, 5(2), 535-540.*

Diadiningrum SP, Hidayati S, Larasati R. (2021). Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Kepuasan Pasien di Dental Treatment Clinic. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Gigi, 3(2), 425-430.*

Dinkes Provinsi Kalsel. (2018) Laporan hasil riset kesehatan dasar Provinsi Kalimantan Selatan tahun 2018. Banjarmasin: Dinkes Provinsi Kalsel, 84.

Handayani IT. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Dokter Gigi Muda di RSGM Soelastri. *Naskah Publikasi, 4(2), 7-10.*

Harfika J, Abdullah N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance, 14, 1-12.*

Hartawan IMPS, Zaini. (2022). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien bpjs rawat jalan di rumah sakit umum daerah kota mataram tahun 2022. *Nusadaya journal of multidiciplinary studies, 1(2), 22–26.*

Ibrahim, Mariem Meisyaroh, Deswanti Ramadhani. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Iqra, 6(1), 29- 35.*

Badar M, Hajrah. (2022). Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep. *Kaizen, 1(1), 1-5.*

Mahfudhoh dan Muslimin I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Customer Satisfication and Service Quality, 1(1), 39-45.*

Manuhuwa SG. (2020). *Anaisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TKIII Prof Dr. J.A. Latumen Ambon*. Thesis Universitas Hasanuddin.

Maslihatin T, Rahim W, Rahmawati N, Arafah M, Markam. (2022). Sistem Informasi Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Serui. *Jurnal Minfo Polgan, 11(02), 45-51.*

Menkes RI. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2019 tentang Rumah Sakit.

Novitasari M, Suhardi Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pasien di Paviliun Kartika RSPAD Jakarta. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, 1(1), 1-12.*

Noviyanti. (2019). Service Quality Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Ibnu Sina Kecamatan Indrapuri Kabupaten Aceh Besar, 4(2), 15-19.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 3 tahun 2020 tentang rumah sakit dan klasifikasi rumah sakit.

DOI: http://dx.doi.org/10.31602/al-kalam.v11i2

Pramitha Selviana Rizky, W Rahmi, Rb Andreyan, 2025, Hubungan Kualitas Pelayanan Perawatan Saluran Akar Gigi Dan Kepercayaan Dengan Kepuasan Pasien (Tinjauan Literatur), *Al Ulum 11 (1), 180-191*

Putri AD, Pascarani D, Wismayanti KWD. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik UNUD, 2(1), 30-35.*

Putri AK, Sonia D. (2021). Efektifitas Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap dalam Menunjang Kualitas Laporan di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung. *Jurnal Inovasi Penelitian, 2(3), 910-913.*

Sadaningsih DP, dkk. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Mutu Pelayanan Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk. IV Samarinda Selama Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Sains dan Kesehatan, 4(1), 71-78.*

Sari DA, Handayani N.(2023). Implementasi Kebijakan Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit Tipe C Pada Bangunan Prasarana dan Peralatan di Rumah Sakit Syarif Hidayatullah. *Journal of Public Administration Studies, 2(1), 42-47.*

Sinollah, Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual – Parasuraman) dalam membentuk Kepuasan Pelanggan sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen). *Jurnal Dialetika, 4(1), 45-52.*

Stefanus G. Manuhuwa (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Tk Iii Prof Dr. J.A Latumen Ambon*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Program Pascasarjana. Universitas Hasanuddin. Makassar.

Sudaryanto CW, Astuti SRT. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Diponegoro Journal of Management, 6(1), 1-10.*

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Susanti A, Razak A, Muchlis N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar pada Masa Pandemi Covid-19. *An Idea Health Journal, 1(2), 118 – 125.*

Suyitno. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kabupaten Malang. *Journal of Applied Bussiness Administration, 2(1), 129-246.*

Tanaka I, Darmawan ED. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Mata Ciceno Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi), 5(3), 628-693.*

Tri. I.H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Dokter Gigi Muda Di RSGM Soelastri, *2(1), 13-19.*

Ulandari S, Yudawati S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana, dan Lingkungan terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan, 7(2), 39-53.*

Widyanti Rahmi, 2019-2021, *Perilaku Organisasi: Teori dan Konsep*, Penerbit UPPJ Uniska MAB Banjarmasin

DOI: http://dx.doi.org/10.31602/al-kalam.v11i2

Winarso FA, Paselle E, Rande S. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit TK.IV Kota Samarinda. *E-Journal Administrasi Negara, 8(1), 8943 - 8952.*

DOI: http://dx.doi.org/10.31602/al-kalam.v11i2