

Journal of Management and Business Students

Vol. 01, No. 1 September 2025, pp. 001-000

<https://journal.itbind.ac.id/index.php/jmbi>

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN PASIEN MELALUI FASILITAS SEBAGAI MEDIASI PADA RUMAH SAKIT KASIH IBU KECAMATAN RENGAT KABUPATEN INDRAGIRI HULU

Mega Septiani Rolizamilda^{1*}, Irawati², Abdul Hairudin³

¹ Management, Institute of Technology and Business Indragiri, Rengat, Indonesia

² Management, Institute of Technology and Business Indragiri, Rengat, Indonesia

³ Management, Institute of Technology and Business Indragiri, Rengat, Indonesia

megaseptiani603@gmail.com¹

irawati@gmail.com²

abdulhairudin418@gmail.com³

Abstract

Patient satisfaction is the patient's sense of satisfaction with facilities, service quality, and the desired work environment. Patient satisfaction also contributes to success in the healthcare sector. The purpose of this study is to analyze The Effect of Service Quality and Work Environment on Patient Satisfaction Through Facilities at Kasih Ibu Hospital, Rengat District, Indragiri Hulu Regency. This research was conducted at the Kasi Ibu Hospital for approximately nine months. The sample size was 100 respondents. The research method was quantitative, utilizing primary and secondary data, and data collection through interviews. The data analysis method used was path analysis, the F-test, and the T-test. This research was conducted at the Kasi Ibu Hospital for approximately nine months. The sample size was 100 respondents. The research method was quantitative, utilizing primary and secondary data, and data collection through interviews. The data analysis method used was path analysis, the F-test, and the T-test.

Keywords: Service Quality, Work Environment, Facilities and Satisfaction Patient

1. Pendahuluan

Rumah sakit adalah tempat Dimana setiap orang bisa mendapat perawatan, seperti perawatan ketika sakit, kecelakaan, atau butuh penanganan medis lainnya. rumah sakit bukan cuma tempat untuk seseorang sembuh dari penyakit, tapi tempat seorang dokter, perawat, dan tenaga medis lainnya bekerja secara profesional untuk membantu para pasien. Di rumah sakit, biasanya ada pelayanan rawat inap, rawat jalan, unit gawat darurat, sampai ruang operasi.

Rumah sakit mempunyai peran besar di kehidupan kita sehari-hari. Bukan Cuma untuk pengobatan, tapi juga jadi pusat informasi dan edukasi kesehatan, baik untuk pasien maupun masyarakat luas. di rumah sakit juga sering dilakukan pelatihan untuk calon dokter, perawat, atau tenaga medis lainnya. Jadi selain menyembuhkan rumah sakit juga berkontribusi besar dalam mencetak tenaga kesehatan yang kompeten dan siap turun ke masyarakat.

Rumah sakit tidak cukup hanya berdiri sebagai tempat berobat, tetapi juga harus mempunyai pelayanan yang benar-benar baik dan memuaskan pasien. Pelayanan yang baik itu bisa terlihat dari cara dokter, perawat, dan petugas lainnya memperlakukan pasien seperti mereka ramah, sabar, dan cepat tanggap ketika ada keluhan. Selain itu, fasilitas yang bersih dan nyaman, serta proses yang tidak rumit juga termasuk bagian dari pelayanan yang baik. Jadi rumah sakit yang berkualitas bukan hanya mempunyai alat yang canggih, tapi yang benar-benar memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan pasien dari awal sampai akhir proses pengobatan.

Lingkungan kerja yang tertata baik tidak hanya membantu kinerja tenaga kesehatan, tapi juga memberi dampak positif terhadap psikologis pasien. jika pasien dirawat di ruangan yang bersih, rapi, tidak berisik dan para tenaga kesehatannya bersikap ramah serta cepat tanggap, maka pasien akan merasa lebih nyaman, tenang, dan puas selama menjalani perawatan. Sebaliknya, lingkungan kerja yang buruk seperti ruangan kotor, petugas yang tidak kooperatif, dan suasana yang tidak mendukung bisa menurunkan tingkat kepuasan pasien dan bahkan memperlambat proses penyembuhan. Jadi, lingkungan kerja bukan hanya soal tempat kerja untuk staf medis, tetapi juga merupakan bagian penting dari sistem pelayanan rumah sakit yang berkontribusi besar terhadap pengalaman dan kepuasan pasien.

Fasilitas adalah salah satu komponen penting yang memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan di rumah sakit. Semakin baik dan lengkap fasilitas yang disediakan, maka semakin tinggi pula kemungkinan pasien merasa puas. Oleh karena itu, rumah sakit perlu terus berbenah dan berinvestasi dalam penyediaan serta pemeliharaan fasilitas demi menjaga kenyamanan dan kepuasan pasien.

Pertanyaan penelitian :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien pada RS. Kasih Ibu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu?
2. Apakah Lingkungan kerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien pada RS. Kasih Ibu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu?
3. Apakah fasilitas berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien pada RS. Kasih Ibu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap fasilitas pada RS. Kasih Ibu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu?
5. Apakah Lingkungan kerja berpengaruh langsung terhadap fasilitas pada RS. Kasih Ibu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pasien pada RS. Kasih Ibu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu?
7. Apakah Lingkungan kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pasien pada RS. Kasih Ibu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu?

Tujuan penelitian :

- a. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien pada RS. Kasih Ibu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu
- b. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien pada RS. Kasih Ibu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu
- c. Untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien pada RS. Kasih Ibu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu
- d. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap fasilitas pada RS. Kasih Ibu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu

- e. Untuk mengetahui apakah Lingkungan kerja berpengaruh langsung terhadap fasilitas pada RS. Kasih Ibu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu
- f. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pasien melalui fasilitas pada RS. Kasih Ibu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu
- g. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pasien melalui fasilitas pada RS. Kasih Ibu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu

2. Tinjauan Pustaka

Teori Kepuasan pasien

Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari yang diharapkan dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Hafizurrachman, 2015) dalam Lailatul Adita (2022)

Berdasarkan definisi diatas maka dapat disimpulkan kepuasan pasien adalah perasaan puas atau tidak yang dirasakan oleh seorang pasien setelah mendapatkan kinerja pelayanan Kesehatan dari suatu rumah sakit.

Terdapat indikator kepuasan pasien yaitu : kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, kepuasan terhadap sistem layanan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah keunggulan yang diaharapkan dan pengenadilan atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan/konsumen, yakof dalam (Srisusilawati, 2022 hal : 12). Kualitas pelayanan telah menjadi satu tahap faktor dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Pengembangan kualitas sangat didorong oleh kondisi persaingan antar perusahaan, kemajuan teknologi, tahapan perekonomian dan sosial budaya, kualitas menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan keahlian Perusahaan untuk penuhi harapan- harapan pelanggan dan juga apabila pelayanan yang diterima ataupun dialami sudah sesuai yang diharapkan, sehingga kualitas dipersepsikan baik dan dapat memuaskan pelanggan, Menurut (Cesariana, 2022).

Pendapat lain diungkapkan oleh (Sualang, 2020), kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Jika kualitas pelayanan berorientasi kepada pengguna jasa pelanggan, maka pelayanan tersebut harus memiliki nilai positif dari para pengguna jasa/pelanggan. Untuk dapat menuju pelayanan yang berkualitas atau mendapatkan penilaian positif dari pengguna jasa, maka pihak internal perusahaan/penyedia Perusahaan harus dapat melakukan pekerjaan masing-masing sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. Hal tersebut merupakan sebuah perjalanan menuju penilaian kualitas pelayanan yang dirasakan oleh para pengguna jasa.

(Salim Al Idrus, 2021, hal : 31) Definisi kualitas layanan berhubungan dengan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna layanan serta ketepatan dalam upaya produsen memenuhi harapan pengguna layanan.

Berdasarkan pengertian dari para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan layanan jasa yang berkaitan dengan produk, jasa manusia, proses yang diberikan oleh produsen untuk memenuhi harapan pelanggan.

Terdapat indikator Kualitas Pelayanan yaitu : *Tangibles* (yang teramat), *Reliability* (keandalan) , *Responsiveness* (ketanggungan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).

Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah kehidupan sosial, psikologi, dan fisik dalam perusahaan yang berpengaruh terhadap pekerja dalam melaksanakan tugasnya, Saputra (2021:2).

Lingkungan kerja yaitu segala sesuatu di sekitar pegawai yang bisa mempengaruhi dirinya untuk melaksanakan tugas yang diberikan, Menurut Herlinda et.al (2021:122). Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen, Budiarti (2020:92).

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pegawai pada saat bekerja baik berbentuk fisik atau non fisik, langsung atau tidak langsung, yang dapat mempengaruhi diri dan pekerjaan karyawan saat bekerja, Menurut Budiasa (2021:39).

Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperatur, kelembaban, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja. Lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, sebagai pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok, Menurut Afandi (2021:66).

Jadi menurut pendapat beberapa para ahli diatas lingkungan kerja adalah suatu hal yang penting untuk menunjang kesempurnaan dalam bekerja, lingkungan kerja juga menjadi letak kepuasan pada pasien karena lingkungan kerja berpengaruh terhadap pekerja dalam melaksanakan tugasnya.

Terdapat indikator Lingkungan Kerja yaitu : Suasana Kerja, Hubungan Dengan Rekan Kerja, Tersedianya Fasilitas atau Perlengkapan Kerja.

Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh perusahaan yang berguna untuk menunjang kepuasan konsumen, menurut Wibisono & Achsa (2020).

Pemberian fasilitas memegang peranan yang penting dalam perkembangan perusahaan, dimasa-masa yang akan datang. Karenanya perusahaan jasa perlu memberikan fasilitas yang sebaik-baiknya kepada konsumennya. Tujuan dari fasilitas adalah untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen dan diharapkan konsumen akan mau untuk mengulangi lagi membeli jasa yang disediakan oleh perusahaan. Dengan begitu perusahaan telah membentuk suatu kesan yang baik terhadap konsumen sehingga mendorong mereka agar mau berhubungan dengan perusahaan setiap kali mereka membutuhkan jasa yang ada pada perusahaan.

Terdapat indikator Fasilitas yaitu : Pemikiran atau perencanaan special, Perencanaan tempat , Perlengkapan atau perabotan , Tata cara dan corak , Pesan yang disampaikan ilustrasif.

3. Metode Penelitian

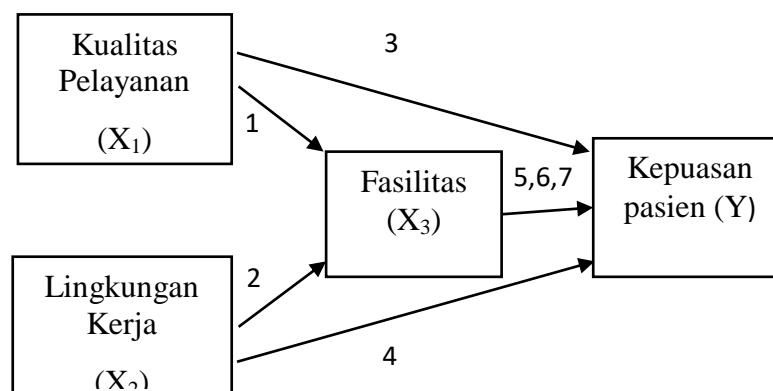
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pasien melalui Fasilitas sebagai mediasi pada Rumah Sakit Kasih Ibu. Lokasi penelitian dilakukan pada Rumah Sakit Kasih Ibu kecamatan Rengat kabupaten Indragiri Hulu. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan representatif mengenai situasi tersebut.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas, yaitu Kualitas Pelayanan (X_1), Lingkungan Kerja (X_2), dan Fasilitas (X_3), serta variabel terikat, yaitu kepuasan pasien (Y). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan skala Likert lima poin, yang mengukur sejauh mana responde setuju terhadap pernyataan terkait setiap indikator variabel. Selain itu, data sekunder diperoleh dari dokumentasi.

Instrument kuesioner dalam penelitian ini dikembangkan berdasarkan indikator teoritis untuk setiap variabel. Untuk variabel Kualitas Pelayanan, indikator yang digunakan meliputi *Tangibles* (yang teramat), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati). Lingkungan Kerja diukur melalui indikator seperti Suasana Kerja, Hubungan Dengan Rekan Kerja, Tersedianya Fasilitas atau Perlengkapan Kerja. Fasilitas diukur melalui indikator seperti Pemikiran atau perencanaan spesial, Perencanaan tempat, Perlengkapan atau perabotan, Tata cara dan corak, Pesan yang disampaikan ilustratif.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka rancangan penelitiannya adalah sebagai berikut :



Gambar 1
Kerangka Penelitian

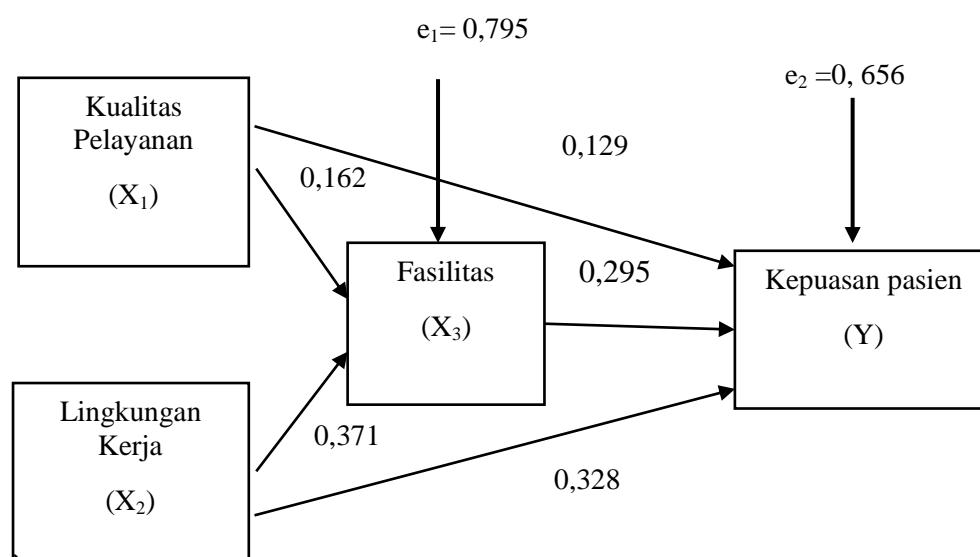
Hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung terhadap Fasilitas pada Rumah Sakit Kasih Ibu kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu
- H2 : Lingkungan Kerja berpengaruh langsung terhadap Fasilitas pada Rumah Sakit Kasih Ibu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu
- H3 : Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Kasih Ibu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu
- H4 : Lingkungan Kerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Kasih Ibu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu
- H5 : Fasilitas berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Kasih Ibu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu
- H6 : Kualitas Pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pasien melalui Fasilitas pada Rumah Sakit Kasih Ibu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu
- H7 : Lingkungan Kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pasien melalui Fasilitas pada Rumah Sakit Kasih Ibu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi lapangan. Studi lapangan merupakan metode pemgumpulan data di mana peneliti terjun langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara dan kuesioner. Metode kuantitatif ini diterapkan, dan dianalisis dengan menggunakan analisis jalur, koefisien korelasi, Uji F dan Uji T dengan menggunakan SPSS versi 27.

4. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik berdasarkan umur 20- 30 tahun berjumlah 50 orang responden, karakteristik berdasarkan umur 31-40 tahun berjumlah 30 orang, karakteristik berdasarkan umur 41-50 tahun berjumlah 15 orang dan karakteristik responden berdasarkan umur >50 tahun berjumlah 5 orang.



Gambar 2
Path Analysis

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa :

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap fasilitas, dengan Rasio Kualitas Pelayanan 1,686 lebih kecil dari pada Rasio 1,984. Hal ini berarti kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap fasilitas.
2. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas fasilitas, dengan nilai rata-rata lingkungan kerja sebesar 3,854 lebih besar dari pada nilai rata-rata 1,984. Hal ini berarti lingkungan kerja berpengaruh terhadap fasilitas.
3. kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, Dimana nilai kualitas pelayanan sebesar 1,441 lebih kecil dari pada nilai rata-rata 1,984. Hal ini berarti kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

4. lingkungan kerja terhadap kepuasan pasien, Dimana nilai lingkungan kerja sebesar 3,473 lebih besar dari pada nilai rata-rata 1,984. Hal ini berarti lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
5. fasilitas terhadap kepuasan pasien. Dengan nilai fasilitas sebesar 3,178 lebih besar dari nilai rata-rata 1,984. Hal ini berarti fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
6. pengaruh kualitas terhadap kepuasan pasien melalui fasilitas adalah $X_1 \cdot X_3 \cdot Y = 0,047$, Artinya besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien secara tidak langsung melalui fasilitas adalah 0,047. Sedangkan pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,129. Dengan demikian, pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan melalui fasilitas terhadap kepuasan pasien, Artinya fasilitas tidak mampu memediasi dampak positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.
7. pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan pasien melalui fasilitas adalah $X_2 \cdot X_3 \cdot Y = 0,109$, Artinya besar pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan pasien secara tidak langsung melalui fasilitas adalah 0,109 . Sedangkan pengaruh langsung lingkungan kerja terhadap kepuasan pasien sebesar 0,328. Dengan demikian, pengaruh langsung lingkungan kerja terhadap kepuasan pasien lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung lingkungan kerja melalui fasilitas terhadap kepuasan pasien, Artinya fasilitas tidak mampu memediasi dampak positif dan signifikan antara lingkungan kerja dan kepuasan pasien.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur validitas atau tidaknya suatu kuesioner. Dasar pengambilan Keputusan adalah melakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel.

Tabel 1 : Uji validitas

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Hasil
Kepuasan Pasien	Item 1	0,701	0,196	Valid
	Item 2	0,371	0,196	Valid
	Item 3	0,569	0,196	Valid
	Item 4	0,420	0,196	Valid
Kualitas Pelayanan	Item 1	0,683	0,196	Valid
	Item 2	0,431	0,196	Valid
	Item 3	0,584	0,196	Valid
	Item 4	0,475	0,196	Valid
	Item 5	0,502	0,196	Valid
Lingkungan Kerja	Item 1	0,680	0,196	Valid
	Item 2	0,684	0,196	Valid

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Hasil
	Item 3	0,725	0,196	Valid
Fasilitas	Item 1	0,702	0,196	Valid
	Item 2	0,592	0,196	Valid
	Item 3	0,498	0,196	Valid
	Item 4	0,667	0,196	Valid
	Item 5	0,612	0,196	Valid

Sumber : Lampiran output spss

Berdasarkan tabel 1 dapat dijelaskan bahwa r hitung > r tabel dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada variabel indikator kualitas pelayanan (X_1), lingkungan kerja (X_2), fasilitas (X_3) dan Kepuasan pasien (Y) menunjukkan validitas.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk membuktikan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian beserta variabel dan indikatornya memiliki reliabilitas sehingga dapat diuji kembali atau digunakan oleh pihak lain dimasa yang akan datang

Tabel 2 : uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan pasien	.264	Reliabel
Kualitas pelayanan	.380	Reliabel
Lingkungan kerja	.452	Reliabel
Fasilitas	.589	Reliabel

Sumber : Lampiran Output SPSS

Dari tabel 2 diatas, terlihat bahwa nilai alfa semua variabel berada pada tingkat signifikansi (dengan tingkat signifikansi 0,5). Oleh karena itu, hasil uji reliabilitas untuk semua variabel reliabel.

Analisis jalur

Analisis jalur merupakan pengembangan dari analisis regresi linier berganda atau penggunaan analisis regresi untuk mengetahui adanya hubungan antar variabel. Hubungan langsung maupun hubungan tidak langsung antar variabel juga dapat diukur dengan menggunakan analisis jalur. Kegunaannya untuk mengetahui hubungan struktural antar variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini digunakan dalam menguji besarnya konstribusi yang ditunjukkan oleh jalur koefisien jalur pada variabel fasilitas dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan pasien.

Hasil perhitungan uji t Persamaan I adalah sebagai berikut :

Tabel 3 : Uji t kualitas pelayanan dan lingkungan kerja terhadap fasilitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	10.265	2.431		4.223	.000
Kualitas pelayanan	.187	.111	.162	1.686	.095
Lingkungan kerja	.554	.144	.371	3.854	.000

a. Dependent Variable: Fasilitas

Dari tabel 6 : dapat diketahui nilai beta variabel kualitas pelayanan sebesar 0,162 dan nilai beta variabel lingkungan kerja sebesar 0,371.

Berdasarkan tabel diperoleh hasil analisis jalur model I (*path analysis*) sebagai berikut :

$$X_3 = px_3x_1X_1 + px_3x_2X_2 + e_1$$

$$\mathbf{X_3 = 0,162 X_1 + 0,371 X_2 + 0,795}$$

Dari hasil perhitungan dan persamaan analistik koefisien jalur analisis path diatas, maka dapat diartikan :

1. Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap fasilitas sebesar 0,162.
 2. Pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap fasilitas sebesar 0,371.
 3. Hasil korelasi dari kualitas pelayanan dan lingkungan kerja sebesar 0,342.
- Pengaruh variabel lain yang tidak diteliti yaitu sebesar $1 - 0,205 = 0,795$.

Berikut hasil persamaan analisis jalur model II :

Tabel 4:

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	4.307	1.916		2.248	.027
Kualitas pelayanan	.118	.082	.129	1.441	.153
Lingkungan kerja	.388	.112	.328	3.473	.001
Fasilitas	.234	.074	.295	3.178	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien

berdasarkan tabel 3 diatas, persamaan regresi dapat disajikan sebagai berikut :

$$Y = p_1 X_1 + p_2 X_2 + p_3 X_3 + e$$

$$Y = 0,129 X_1 + 0,328 X_2 + 0,295 X_3 + 0,656$$

Dari hasil perhitungan dan persamaan analistik koefisien jalur analisis path diatas, maka dapat diartikan :

1. Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,129.
2. Pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kepuasan pasien sebesar 0,328.
3. Pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan pasien sebesar 0,295.
4. Nilai korelasi dari kualitas pelayanan dan lingkungan kerja sebesar 0,342.
5. Nilai korelasi dari lingkungan kerja dan fasilitas 0,427.
6. Nilai korelasi dari kualitas pelayanan dan fasilitas sebesar 0,290.
7. Pengaruh variabel lain yang tidak diteliti yaitu sebesar (e) = 0,656

Uji F (Uji simultan)

Tabel 5 : Hasil Uji F

ANOVA^a

ANOVA^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	110.911	3	36.970	16.805	.000 ^b
Residual	211.199	96	2.200		
Total	322.110	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas pelayanan, Lingkungan kerja

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan nilai F_{hitung} Sebesar 16,805 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Jadi $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($16,805 > 2,70$) atau $Sig F < 5\%$ ($0,000 < 0,05$). Karena nilai signifikansi uji F lebih kecil dari tingkat signifikan 0,05 dan $F_{hitung} > F_{tabel}$.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat dirumuskan beberapa Kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap Fasilitas pada Rumah Sakit Kasih Ibu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.
2. Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Fasilitas pada Rumah Sakit Kasih Ibu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.
3. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Kasih Ibu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.

4. Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Kasih Ibu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.
5. Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Kasih Ibu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.
6. Kualitas Pelayanan melalui Fasilitas tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Kasih Ibu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.
7. Lingkungan Kerja malalui Fasilitas tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Kasih Ibu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.

6. Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Institut Teknologi dan Bisnis Indragiri atas dukungan selama penelitian ini berlangsung. Terima kasih juga kepada Ibu Dr. HJ. Irawati S.E., M.M dan Bapak Abdul Hairudin, S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing atas waktu dan masukan nya yang berharga dalam perbaikan naskah ini.

7. References

- Adita, Lailatul, Ana Zakiyah, and Dwi Baski. *Gambaran Kepuasan Pasien Jkn-Kis Tentang Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap Di RSU Anwar Medika Sidoarjo*. Diss. Perpustakaan Universitas Bina Sehat, 2022.
- Al Idrus, Salim, and M. Ag MM. *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori*. Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021.
- Arifin, Syamsul, Nur Aini Anisa, and Priyo Utomo. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Ahass Daya Motor Surabaya." *Journal on Education* 5.3 (2023): 9629-9636.
- Akbariko, Saldi, and Widya Candra Dewi. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA BARBERSHOP KANG CUKUR DI PAGEDANGAN KABUPATEN TANGERANG." *Jurnal Nusa Manajemen* 2.1 (2025): 62-83
- ANGGRAINI, MARITA. *KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PEMANFAATAN PAKET LAYANAN (PAKLAY) KOMPLIT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR*. Diss. INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI, 2022.
- Budiman, M. Elyas Arif, Said Mardijanto, and Emi Ellya Astutik. "Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Klinik Kabupaten Jember." *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis* 15.2 (2021): 73-84.
- HASRINA, NIM. *PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DESA PADA KANTOR DESA DI KECAMATAN MALLUSETASI KABUPATEN BARRU*. Diss. UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PAREPARE, 2023
- Karina, Vicky, Silvy Sondari Gadjali, and Isniar Budiarti. "Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Hade Dinamis Sejahtera." *The World of Business Administration Journal* (2020).
- Karunia, Melita, et al. "Mutu dan kepuasan terhadap pasien." *Journal of Complementary in Health* 2.1 (2022): 63-66.

- Khotimah, Siti. "PENGARUH FASILITAS KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA CV. MACIKA EXPRESS PANGKALAN BUN." *Magenta* 12.2 (2024): 141-152.
- Lestarining, Basuki Diah Wilis, Sutriyono Sutriyono, and Gustopo Dayal. "Analisa Kualitas di Lingkungan Akademik Berdasarkan Perceived Service Quality:: Studi Kasus Program Pascasarjana Magister Teknik ITN Malang." *Indonesian Research Journal on Education* 5.2 (2025): 468-474.
- Ludviadi Mei Firman, L. M. F., and N. W. Nur Widyawati. *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA CLEARANCE IN/OUT KAPAL KONTAINER MV. EVER BOOMY MELALUI SISTEM INAPORTNET DI PT. EVERGREEN SHIPPING AGENCY SURABAYA*. Diss. STIA Manajemen dan Kepelabuhan Barunawati Surabaya, 2023.
- Rahmawati, Eva Elviana, Fitri Rahmawati, and Dedi Runanto. "Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi." *Volatilitas Jurnal Manajemen dan Bisnis* 5.5 (2023): 63-83.
- REFORMASIA, REFORMASIA, Ratih P. Novegya, and Noviansyah Noviansyah. *PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT PERMATA FINANCE CABANG BATURAJA*. Diss. Universitas Baturaja, 2021.
- Rifiana, Andi Julia, and Linda Agustina. "Analisis kejadian stunting pada balita di desa pasirdoton kecamatan cidahu kabupaten sukabumi provinsi jawa barat tahun 2017-2018." *Jurnal Akademi Keperawatan Husada Karya Jaya* 4.2 (2018): 7869-7884.
- ROHMADONI, DINA. *Gambaran kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto*. Diss. STIKES BINA SEHAT PPNI, 2021.
- Surya Saputra, Andika. *PENGARUH KONFLIK KERJA, STRES KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA TBK. CABANG PONOROGO*. Diss. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, 2021.
- Salsabila, Aflakha Kammilatus. *Pengaruh Lingkungan Kerja, Kedisiplinan, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perumda Aneka Usaha Lamongan Jaya*. Diss. Universitas Muhammadiyah Gresik, 2022.
- Surya Saputra, Andika. *PENGARUH KONFLIK KERJA, STRES KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA TBK. CABANG PONOROGO*. Diss. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, 2021.
- Pusparini, Nanon. *Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Cipta Kurnia Maju Sejahtera*. Diss. KODEUNIVERSITAS041060# UniversitasBuddhiDharma, 2023.