



Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Jumlah Kunjungan Pasien Rumah Sakit Umum “K” Bandung

Nyayu febriani¹, Erliany Syaodih², Bambang Sukijie³

^{1,2,3} Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

Abstrak

Received: 5 Juni 2024
Revised: 19 Juni 2024
Accepted: 3 Juli 2024

Kepuasan pasien yang diberikan oleh Rumah Sakit sangat berpengaruh pada pemasaran Rumah Sakit, pasien mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah menerima pelayanan dan menggunakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan kesehatan pasien, tingkat kepuasan terhadap pelayanan akan meningkatkan kunjungan pasien ke rumah sakit tersebut. Selain itu Fasilitas juga merupakan tolak ukur pasien dalam menilai dan mempertimbangkan pelayanan yang akan digunakan, sehingga dapat mencapai kepuasan pasien, ada berbagai fasilitas rumah sakit yang dapat digunakan untuk menunjang peningkatan kesehatan pasien diantaranya adalah kelengkapan fasilitas berobat, pelayanan ambulan bagi pasien rujukan, ruang inap untuk pasien rawat inap, praktik dokter, dan fasilitas lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan dan fasilitas terhadap jumlah kunjungan pasien rumah sakit umum K Bandung. Pengambilan data didapatkan langsung dari narasumber melalui wawancara, observasi, kuesioner yang telah diisi langsung oleh responden dan dokumen atau orang lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap jumlah kunjungan, dengan kontribusi mutu pelayanan pasien sebanyak 26,5% dan jumlah kontribusi fasilitas sebesar 37,7%. mutu pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum K Bandung, dengan total kontribusi sebesar 64,2% sedangkan sisanya sebesar 35,8% merupakan pengaruh atau kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti diluar penelitian.

Kata Kunci: Persepsi Pasien, Mutu Pelayanan, Fasilitas.

(*) Corresponding Author: nyayuabi767@gmail.com

How to Cite: Febriani, N., Syaodih, E., & Sukijie, B. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Jumlah Kunjungan Pasien Rumah Sakit Umum “K” Bandung. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 616-627. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13917559>

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menyatakan, tujuan pembangunan kesehatan adalah tercapainya kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk, untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis, untuk mencapai tujuan tersebut di selenggarakan upaya kesehatan yang menyeluruh, terpadu merata dan dapat diterima serta terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, untuk meningkatkan pengetahuan, kesadaran dan perilaku masyarakat di bidang kesehatan.

Salah satu lembaga untuk meningkatkan kesehatan dikalangan masyarakat adalah rumah sakit. Melalui kualitas pelayanan rumah sakit dimasa yang akan datang akan bergantung pada kemampuannya untuk memberikan respon terhadap kebutuhan konsumen. Adanyatuntutan konsumen akan pelayanan yang berkualitas membuat peningkatan kualitas pelayanan sebuah rumah sakit sangat penting diperhatikan.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Rumah Sakit adalah institusi kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Menurut (Rikomah, 2017) rumah sakit memiliki tugas dan fungsi berdasarkan undang- undang No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit kesehatan yang lain (Trimurty, 2008 dalam Mualifah et al., 2019).

Fasilitas juga merupakan tolak ukur pasien dalam menilai dan mempertimbangkan pelayanan yang akan digunakan, sehingga dapat mencapai kepuasan pasien, ada berbagai fasilitas rumah sakit yang dapat digunakan untuk menunjang peningkatan kesehatan pasien diantaranya adalah kelengkapan fasilitas berobat, pelayanan ambulan bagi pasien rujukan, ruang inap untuk pasien rawat inap, praktik dokter, dan fasilitas lainnya. Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Nila Vicky Anggraheni yaitu faktor fasilitas merupakan salah satu faktor yang berdampak terhadap pemilihan fasilitas kesehatan (Rasyid, 2017).

rawat inap di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau Tahun 2019.

Tabel 1.1 Data Jumlah Kunjungan Pasien Rumah Sakit Umum K Tahun 2022

No	Bulan	Jumlah Kunjungan
1	Januari	2250
2	Febuari	1960
3	Maret	2000
4	April	1930
5	Mai	1883
6	Juni	1704
7	Juli	1894
8	Agustus	1950
9	September	1860
10	Oktober	1980
11	November	1850
12	Desember	1800
	TOTAL	23061

Mutu pelayanan yang baik di Rumah Sakit merupakan hal yang penting karena berdasarkan grafik tersebut diketahui persepsi tentang kualitas pelayanan suatu institusi kesehatan yang terbentuk saat kunjungan pasien. Persepsi tentang mutu yang buruk akan sangat mempengaruhi keputusan dalam kunjungan berikutnya dan pasien biasanya mencari tempat pelayanan bahwa rata – rata kunjungan dalam satu Tahun - 1,78% terakhir yaitu kunjungan. Pada bulan Februari sampai bulan Desember mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien, pada bulan Maret mengalami kenaikan 2% kunjungan pasien, namun pada bulan Apri ,sampai juni mengalami penurunan ,-2 smp -10% dan bulan Juli mengalami peningkatan din11% dari bulan sebelumnya , di bulan agustus sampai bulan Desember mengalami penurunan kunjungan pasien Kembali - 3% sampai 6%

Oleh karena itu, penting untuk memperbaiki mutu pelayanan dan fasilitas di Rumah Sakit Umum Kartini Bandung untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien. di Rumah Sakit Umum “K” Bandung Melakukan pengembangan pengelolaan rumah sakit, baik dari aspek manajemen maupun operasional sangat dipengaruhi oleh berbagai tuntutan baik lingkungan eksternal maupun internal. Tuntutan eksternal antara lain adalah rumah sakit dituntut untuk memberikan

pelayanan yang bermutu dan biaya pelayanan yang terkendali yang berujung pada kepuasan pasien. Sedangkan tuntutan dari pihak internal antara lain adalah memberikan kesejahteraan untuk staf dan perkembangan teknologi untuk menunjang pelayanan rumah sakit itu sendiri.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan terhadap jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum “K” Bandung
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum “K” Bandung

Untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan dan fasilitas terhadap jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum “K” Bandung

KAJIAN LITERATUR

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rahma Dona dengan judul Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau Tahun 2019”, maka dapat diambil kesimpulan adanya . Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh keprofesional terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau Tahun 2019. 2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh efisiensi terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau Tahun 2019

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rahma Dona dengan judul Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau Tahun 2019”, maka dapat diambil kesimpulan adanya . Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh keprofesional terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau Tahun 2019. 2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh efisiensi terhadap minat kunjungan ulang pasien

METODE

Metode penelitian kualitatif dengan metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel yang satu dengan yang lain saat penelitian berlangsung sebanyak 95 responden. Dalam penelitian ini Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan dua cara, yaitu sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang diberikan langsung oleh narasumber contohnya seperti wawancara, observasi, kuesioner yang telah di isi langsung oleh responden.

Dalam penelitian ini semua variable diukur menggunakan instrument. Variabel penelitian adalah suatu atribut, sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang dapat ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Berdasarkan judul dalam penelitian ini penelitian, yaitu “ Pengaruh Mutu Pelayana dan Fasilitas

Terhadap Jumlah Kunjungan Pasien di Rumah Sakit Umum “K” Bandung didalam penelitian ini terdapat tiga variabel, yaitu :

A. Variabel Bebas (independent)

Variabel bebas yaitu variable yang dapat mempengaruhi atau yang dapat menyebabkan munculnya variabel terikat (Darwin, 2013). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Mutu pelayanan yang dinyatakan (X1) dan Fasilitas yang dinyatakan (X2).

B. Variabel Terikat (dependent)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Darmawan, 2013). Didalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah jumlah kunjungan yang dinyatakan dengan (Y).

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan, dibawah ini adalah operasional variabel penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti akan menguraikan hasil penelitian berkaitan dengan analisis pengaruh mutu pelayanan dan fasilitas terhadap jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum “K” Bandung. Selanjutnya data yang telah terkumpul kemudian dikodekan (*coding*) serta diolah menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui tanggapan responden terhadap setiap variabel yang diteliti, kemudian dilanjutkan dengan analisis regresi linier berganda dengan sampel penelitian sebanyak 95 responden.

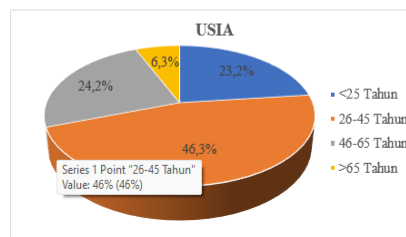
Karakteristik responden adalah seluruh identitas responden yang dipandang relevan dengan permasalahan yang diidentifikasi, berikut disajikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	44	46,3%
Perempuan	51	53,7%
Total	95	100%

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
<25 Tahun	22	23,2%
26-45 Tahun	44	46,3%
46-65 Tahun	23	24,2%
>65 Tahun	6	6,3%
Total	95	100%



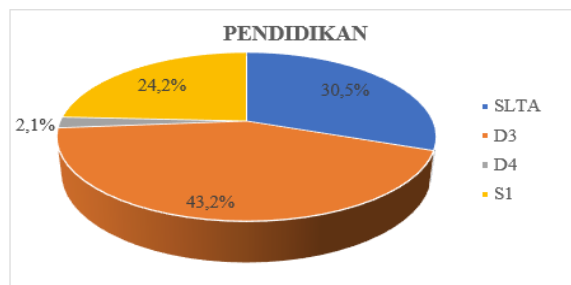
Tabel dan gambar 4.1 di atas merupakan rekapitulasi karakteristik berdasarkan jenis kelamin dari 95 responden penelitian. Dari tabel tersebut diketahui bahwa sebagian besar dari responden yang diteliti adalah perempuan

sebanyak 53,7% dan sisanya laki-laki sebanyak 46,3%. Sehingga dapat diketahui bahwa sebagian besar dari responden yang diteliti adalah perempuan

Tabel dan gambar 4.2 di atas merupakan rekapitulasi karakteristik berdasarkan usia di rentang antara 12-72 tahun dengan rata-rata 39,3 tahun. Dari tabel tersebut diketahui bahwa hampir setengah dari responden yang diteliti berusia 26-45 tahun sebanyak 46,3% dan paling sedikit berusia lebih dari 65 tahun sebanyak 6,3%. Sehingga dapat diketahui bahwa hampir setengah dari responden yang diteliti berusia 26- 45 tahun

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

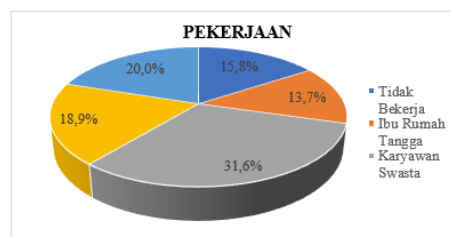
Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SLTA	29	30,5%
D3	41	43,2%
D4	2	2,1%
S1	23	24,2%
Total	95	100%



Tabel dan gambar 4.3 di atas merupakan rekapitulasi karakteristik berdasarkan pendidikan. Dari tabel tersebut diketahui bahwa hampir setengah dari responden yang diteliti berpendidikan D3 sebanyak 43,2% dan paling sedikit berpendidikan D4 sebanyak 2,1%. Sehingga dapat diketahui bahwa hampir setengah dari responden yang diteliti berpendidikan D3.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Bekerja	15	15,8%
Ibu Rumah Tangga	13	13,7%
Karyawan Swasta	30	31,6%
Wiraswasta	18	18,9%
PNS/BUMN	19	20,0%
Total	95	100%



Tabel dan gambar 4.4 di atas merupakan rekapitulasi karakteristik berdasarkan pekerjaan. Dari tabel tersebut diketahui bahwa paling banyak dari responden yang

diteliti merupakan karyawan swasta sebanyak 31,6% dan paling sedikit ibu rumah tangga sebanyak 13,7%. Sehingga dapat diketahui bahwa paling banyak dari responden yang diteliti merupakan

Tabel 4.8

Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Assurance*

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS	Total
1	Petugas mempunyai skill dalam menjalankan tugasnya sehingga mampu melayani pasien dengan baik	n 18	77	0	0	95
		% 18,9%	81,1%	0%	0%	100%
2	Petugas mempunyai pengetahuan dalam menjalankan tugasnya sehingga mampu melayani pasien dengan baik	n 22	71	2	0	95
		% 23,2%	74,7%	2,1%	0%	100%
3	Petugas melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa nyaman	n 17	77	1	0	95
		% 17,9%	81,1%	1,1%	0%	100%

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Mutu Pelayanan (X1)

Berdasarkan hasil kuesioner dari 95 responden, variabel mutu pelayanan akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan peneliti dalam kuesioner yang diberikan kepada responden. Variabel mutu pelayanan diukur menggunakan 5 (lima) dimensi dengan total 17 item pernyataan yang sudah teruji validitas dan reliabilitasnya, sedangkan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai variabel tersebut secara menyeluruh dengan rincian sebagai berikut:

Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Reliability*

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS	Total
1	Petugas memberikan pelayanan dengan teliti	n 14	78	3	0	95
		% 14,7%	82,1%	3,2%	0%	100%
2	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat	n 21	64	10	0	95
		% 22,1%	67,4%	10,5%	0%	100%
3	Petugas memberikan informasi dengan jelas sesuai kebutuhan pasien	n 26	68	1	0	95
		% 27,4%	71,6%	1,1%	0%	100%
4	Petugas membantu jika ada masalah	n 29	63	3	0	95
		% 30,5%	66,3%	3,2%	0%	100%

Tabel 4.4

Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Responsiveness*

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS	Total
1	Petugas melayani dengan baik	n 37	56	2	0	95
		% 38,9%	58,9%	2,1%	0,0%	100%
2	Petugas tanggap melayani kebutuhan pasien	n 27	66	2	0	95
		% 28,4%	69,5%	2,1%	0%	100%
3	Petugas melayani pasien sesuai dengan prosedur	n 21	73	1	0	95
		% 22,1%	76,8%	1,1%	0%	100%

Tabel 4.5

Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Tangibles*

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS	Total
1	Petugas berpenampilan rapih	n 35	59	1	0	95
		% 36,8%	62,1%	1,1%	0%	100%
2	Petugas memberikan informasi tentang administrasi yang berlaku bagi pasien rawat jalan dan rawat inap	n 11	73	11	0	95
		% 11,6%	76,8%	11,6%	0%	100%
3	Rumah Sakit memiliki peralatan yang lengkap untuk pendaftaran	n 18	69	8	0	95
		% 18,9%	72,6%	8,4%	0%	100%

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas (X₂)

Berdasarkan hasil kuesioner dari 95 responden, variabel fasilitas akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan peneliti dalam kuesioner yang diberikan kepada responden. Variabel fasilitas diukur menggunakan 8 (delapan) item pernyataan yang sudah teruji validitas dan reliabilitasnya, sedangkan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai variabel tersebut secara menyeluruh dengan rincian sebagai berikut

Tabel 4.10

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS	Total	
1	Ruang tunggu nyaman	n	26	66	3	0	95
		%	27,4%	69,5%	3,2%	0%	100%
2	Kelengkapan peralatan medis	n	23	72	0	0	95
		%	24,2%	75,8%	0%	0%	100%
3	Tempat parkir yang luas	n	15	68	12	0	95
		%	15,8%	71,6%	12,6%	0%	100%
4	Toilet bersih	n	14	69	12	0	95
		%	14,7%	72,6%	12,6%	0%	100%
5	Kebersihan dan kerapian ruang perawatan	n	26	66	3	0	95
		%	27,4%	69,5%	3,2%	0%	100%
6	Kenyamanan ruangan perawatan	n	21	74	0	0	95
		%	22,1%	77,9%	0%	0%	100%
7	Penerangan lampu pada ruang perawatan	n	14	70	11	0	95
		%	14,7%	73,7%	11,6%	0%	100%
8	Kelengkapan interior dan eksterior seperti TV, AC, Sound system, dan sebagainya dengan prosedur	n	14	69	12	0	95
		%	14,7%	72,6%	12,6%	0%	100%

Tabel 4.8

Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Assurance

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS	Total	
1	Petugas mempunyai skill dalam menjalankan tugasnya sehingga mampu melayani pasien dengan baik	n	18	77	0	0	95
		%	18,9%	81,1%	0%	0%	100%
2	Petugas mempunyai pengetahuan dalam menjalankan tugasnya sehingga mampu melayani pasien dengan baik	n	22	71	2	0	95
		%	23,2%	74,7%	2,1%	0%	100%
3	Petugas melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa nyaman	n	17	77	1	0	95
		%	17,9%	81,1%	1,1%	0%	100%

Tabel 4.10 di atas merupakan rekapitulasi jawaban responden pada variabel fasilitas yang diukur menggunakan delapan (8) item pernyataan. Untuk skor persentase tertinggi berada pada item pernyataan ke-6 mengenai “Kenyamanan ruangan perawatan” yang berada pada kategori jawaban setuju (S) sebesar 77,9% dan skor persentase terendah berada pada item pernyataan ke-1 dan ke-5 mengenai “Ruang tunggu nyaman” dan “Kebersihan dan kerapian ruang perawatan” berada pada kategori jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 3,2%.

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Jumlah Kunjungan (Y)

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Jumlah Kunjungan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS	Total	
1	Setelah mendapatkan pelayanan di pendaftaran rumah sakit, saya akan kembali berkunjung	n	24	71	0	0	95
		%	25,3%	74,7%	0%	0%	100%
2	Setelah mendapatkan pelayanan perawat di rawat inap rumah sakit, saya akan kembali berkunjung	n	23	69	3	0	95
		%	24,2%	72,6%	3,2%	0%	100%
3	Setelah mendapatkan pelayanan dokter DPJP (dokter spesialis) di IGD, Poliklinik, rawat inap rumah sakit, saya akan kembali berkunjung	n	18	77	0	0	95
		%	18,9%	81,1%	0%	0%	100%
4	Setelah mendapatkan pelayanan petugas alur masuk rumah sakit, saya akan kembali berkunjung	n	21	74	0	0	95
		%	22,1%	77,9%	0%	0%	100%
5	Rumah sakit menyediakan fasilitas kesehatan sesuai kebutuhan pengobatan sehingga saya kembali berkunjung	n	15	78	2	0	95
		%	15,8%	82,1%	2,1%	0%	100%

Berdasarkan hasil kuesioner dari 95 responden, variabel jumlah kunjungan akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan peneliti dalam kuesioner yang diberikan kepada responden. Variabel jumlah kunjungan diukur menggunakan 5 (lima) item pernyataan yang sudah teruji validitas dan reliabilitasnya, sedangkan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai variabel tersebut secara menyeluruh dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4.11 di atas merupakan rekapitulasi jawaban responden pada variabel jumlah kunjungan yang diukur menggunakan lima (5) item pernyataan. Untuk skor persentase tertinggi berada pada item pernyataan ke-5 mengenai “Rumah sakit menyediakan fasilitas kesehatan sesuai kebutuhan pengobatan sehingga saya kembali berkunjung” yang berada pada kategori jawaban setuju (S) sebesar 82,1% dan skor persentase terendahnya berada pada item pernyataan ke-5 yang berada pada kategori jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 2,1%.

Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Hipotesis yang akan diuji pada pengujian secara simultan ini adalah:

H0: $\beta_1: \beta_2 = 0$ Mutu pelayanan dan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum “K” Bandung

H1: $\beta_1: \beta_2 \neq 0$ Mutu pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum “K” Bandung

Dengan tingkat signifikan (α) sebesar 0,05 atau 5% Kriteria: tolak H0 jika nilai Fhitung > Ftabel dan terima H1. Sedangkan untuk mendapatkan Ftabel menggunakan tingkat signifikan (α) sebesar 0,05, $df_1 = 2$, dan $df_2 = (n-k-1) = 92$, sehingga diperoleh Ftabel sebesar = 3,095. Dengan menggunakan Software SPSS v.21, diperoleh output sebagai berikut:

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	308.297	2	154.149	82.538	.000 ^b
	Residual	171.820	92	1.868		
	Total	480.117	94			

a. Dependent Variable: Y jumlah Kunjungan

b. Predictors: (Constant), X2 Fasilitas, X1 Mutu Pelayanan

Berdasarkan output SPSS di atas diketahui nilai F_{hitung} sebesar 82,538 dengan p -value ($sig.$) = 0,000. Dikarenakan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($82,538 > 3,095$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya secara simultan mutu pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum “K” Bandung

4.3.4. Pengujian Hipotesis Secara Parsial

Dengan menggunakan program *Software SPSS v21*, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.20
Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.666	1.074		-2.482	.015
	X1 Mutu Pelayanan	.117	.026	.375	4.535	.000
	X2 Fasilitas	.370	.061	.503	6.082	.000

a. Dependent Variable: Y jumlah Kunjungan

1. Hipotesis X1

$H_0: \beta_1 = 0$ Mutu pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum “K” Bandung

$H_1: \beta_1 \neq 0$ Mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum “K” Bandung

Dengan tingkat signifikan (α) sebesar 5%, $df = 92$, sehingga diperoleh t_{tabel} untuk uji dua pihak sebesar -1,986 dan 1,986. Kriteria : Tolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$, terima H_1 Tolak H_1 jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} > -t_{tabel}$, terima H_0

Dari tabel 4.20 hasil output SPSS diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel mutu pelayanan terhadap jumlah kunjungan sebesar 4,535 dan nilai p -value ($Sig.$) sebesar 0,000. Dikarenakan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($4,535 > 1,986$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya secara parsial mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum “K” Bandung

2. Hipotesis X2

$H_0: \beta_2 = 0$ Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum “K” Bandung

$H_1: \beta_2 \neq 0$ Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap jumlah kunjungan pasien di Rumah \ Sakit Umum” K” Bandung

Dengan tingkat signifikan (α) sebesar 5%, $df = 92$, sehingga diperoleh t_{tabel} untuk uji dua pihak sebesar -1,986 dan 1,986. Kriteria : Tolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$, terima H_1 Tolak H_1 jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} > -t_{tabel}$, terima H_0

Dari tabel 4.20 hasil output SPSS diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel fasilitas terhadap jumlah kunjungan sebesar 6,082 dan nilai p -value ($Sig.$) sebesar 0,000. Dikarenakan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($6,082 > 1,986$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya secara parsial fasilitas berpengaruh signifikan terhadap jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum “K” Bandung.

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa Variabel Mutu Pelayanan (X1), memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Jumlah kunjungan (Y), dengan pengaruh sebesar 26,5% .variabel mutu pelayanan terhadap jumlah kunjungan sebesar 4,535 dan nilai p-value (Sig.) sebesar 0,000. Dikarenakan nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel (4,535 > 1,986) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ Hal tersebut berarti bahwa semakin baik mutu pelayanan maka akan meningkatkan kunjungan di Rumah Sakit Umum “K” Bandung. Pernyataan ini sejalan dengan penelitian yang diungkapkan oleh Nur Fajri Istiqomah (2018)

mutu pelayanan dimensi reliability ($0,037 < 0,05$), dimensi responsiveness ($0,006 < 0,05$), dimensi assurance ($0,006 < 0,05$), dimensi empathy ($0,006 < 0,05$), dimensi tangible ($0,003 < 0,05$) dengan minat kunjungan pasien.

Menurut Samsuri dan Purwanto (2017) menyatakan bahwa nilai thitung $3,002 > ttabel 1,675$ dan nilai signifikan $0,042 < 0,05$ menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara mutu pelayanan terhadap jumlah kunjungan Selain itu menurut surya (2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan terhadap jumlah kunjungan karena nilai thitung $2,148 > ttabel 2,010$. Hal ini menyatakan bahwa mutu pelayanan memberikan pengaruh yang bermakna dalam peningkatan jumlah kunjungan pasien

2. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel fasilitas (X2) berpengaruh yang signifikan terhadap jumlah kunjungan (Y) dengan persentase sebesar 37,7%.variabel fasilitas terhadap jumlah kunjungan sebesar 6,082 dan nilai p-value (Sig.) sebesar 0,000. Dikarenakan nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel ($6,082 > 1,986$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Firman gunawan (2019) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap jumlah kunjungan pasien karena hasil statistic uji t diperoleh nilai sebesar -1,693 dengan nilai signifikan sebesar $0,095 > 0,05$ dan koefisien regresi berniali negatife sebesar -0,210. Penelitian yang dilakukan oleh Utari (2015) menyatakan tidak berpengaruh signifikan terhadap fasilitas berpengaruh signifikan terhadap jumlah kunjungan pasien $0,382 > 0,05$.

3. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum” K” Bandung mampu dipengaruhi oleh mutu pelayanan dan fasilitas mencapai 64,2%, sedangkan sisanya sebesar 35,8% merupakan pengaruh atau kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti diluar penelitian.Munparidi (2012) mengatakan mutu pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap jumlah kunjungan . Penelitian ini juga di dukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Firman Guswaman (2019) bahwa adanya kesesuaian antara mutu pelayanan, Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang pasien

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka di ambil beberapa kesimpulan sesuai identifikasi masalah dan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Secara parsial mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap jumlah kunjungan, dimana semakin baik mutu pelayanan maka akan diikuti oleh semakin bertambahnya kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum “K” Bandung, dengan kontribusi sebesar 26,5%.

2. Secara parsial fasilitas berpengaruh signifikan terhadap jumlah kunjungan, dimana semakin baik fasilitas maka akan diikuti oleh semakin bertambahnya kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum “K” Bandung, dengan kontribusi sebesar 37,7%.

3. Secara simultan mutu pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum “K” Bandung, dengan total kontribusi sebesar 64,2% sedangkan sisanya sebesar 35,8% merupakan pengaruh atau kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti diluar penelitian. Setelah dilakukan penelitian, ditemukan beberapa rekomendasi atau saran untuk menjadi masukan kepada beberapa pihak, diantaranya:

1. Rumah Sakit kartini Bandung

a. Berdasarkan hasil penelitian mutu pelayanan yang dilakukan berpengaruh terhadap jumlah kunjungan Meningkatkan mutu pelayanan pasien menjadi lebih baik seperti memberikan rasa peduli kepada pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan, memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien, mengingatkan pasien tentang anjuran-anjuran yang harus diikuti untuk kesembuhannya, perawat hasil terlatih, pelayanan yang diberikan harus cepat, tanggung jawab perawat dalam menjalankan tugas harus ditingkatkan dan memberikan jaminan kesembuhan pasien.

b. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, fasilitas memberikan pengaruh yang signifikan terhadap jumlah kunjungan, maka untuk meningkatkan jumlah kunjungan maka harus Meningkatkan keadaan fisik atau ketersediaan fasilitas menjadi lebih baik seperti menjaga lingkungan rumah sakit agar tetap bersih dan rapi, menjaga kerapian petugas kesehatan

2. Kepada Karyawan Rumah Sakit “K” Bandung

Meningkatkan keprofesian di rumah sakit seperti petugas kesehatan harus bertanggung jawab terhadap tugas, meningkatkan kerja sama antar rekan kerja, dan karyawan dapat lebih memahami pentingnya mutu pelayanan yang sesuai dengan peraturan kementerian kesehatan dan kode etik keperawatan, meminimalisir struktur organisasi rumah sakit sesuai dengan tipe rumah sakit dan agar dapat berjalan dengan baik, serta meningkatkan kinerja petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien secara maksimal, melalui peningkatan keprofesian tenaga kesehatan, efisiensi, keamanan, kepuasan dan fasilitas di rumah sakit

3. Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengaplikasikan teori penelitian yang telah didapatkan tentang penyusunan penelitian sehingga dapat di jadikan acuan dan mendapat informasi yang lengkap untuk dikembangkan mengenai mutu pelayanan dan fasilitas terhadap jumlah kunjungan pasien di rumah sakit

DAFTAR PUSTAKA

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1-13/E*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

- Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro. 2016. Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis). Bandung: Alfabeta
- Depkes RI. 2009 . Undang – undang Republik Indonesia no 36 tahun 2009 tentang Kesehatan . Jakarta Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
- Permekes RI. 2018 . Undang – undang Republik Indonesia no 4 tahun 2018 tentang Rumah Sakit. Jakarta : Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
- Depkes RI. 2009 . Undang – undang Republik Indonesia no 44 tahun 2018 tentang Rumah Sakit. Jakarta : Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
- Tri murty , 2008 dalam mualifah et al 2019. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan terhadap Kunjungan pasien : Jakarta
- Trimuthy I. 2008 Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Semarang: Universitas Diponegoro;
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen Pemasaran Jilid 1- 13/E. Jakarta:Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Nasution, M. (2010). Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, S. (2012). Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rochaety, E., & Ratih Tresnati, A. M. (2007). Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta:Mitra Wacana Media.
- Santoso, S. (2010). Statistik Parametrik. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Simamora, B. (2003). Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela, L. P. (2008). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta.
- Sunarto. (2004). Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi 2. Yogyakarta: Amus