

**PENGARUH LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP PADA UPTD PUSKESMAS SUGIH WARAS,
KECAMATAN RAMBANG KABUPATEN MUARA ENIM**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Memperoleh Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



**Oleh :
ADI PITDIASON
(2021110059)**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada UPTD Puskesmas Sugih Waras, Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim

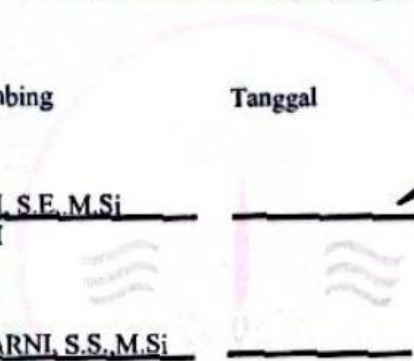
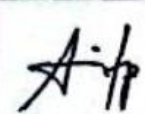
Disusun Oleh :

Nama : Adi Pitdiason

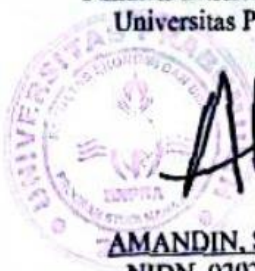
NIM : 2021110059

Program Studi : Manajemen

Dibuat sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian Skripsi pada Universitas Prabumulih

Nama Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
1. <u>YUDI TUSRI, S.E., M.Si</u> Pembimbing I		
2. <u>Hi. SRI SUPARNI, S.S., M.Si</u> Pembimbing II		

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Prabumulih



AMANDIN, S.Pl. M.M
NIDN. 0207088802

LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI

Judul Skripsi : Pengaruh Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada UPTD Puskesmas Sugih Waras, Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim

Disusun Oleh :

Nama : Adi Pitdiason

NIM : 2021110059

Program Studi : Manajemen

Dibuat sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Universitas Prabumulih

Menyetujui,
Ketua Penguji

AMANDIN, S.Pt, M.M
NIDN. 0207088802

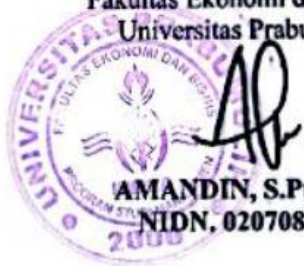
Anggota Penguji I

YUDI TUSRI, S.E., M.Si
NIDN. 0214087201

Anggota Penguji II

ROMSA ENDREKSON, S.P, M.M
NIDN. 0213057202

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Prabumulih



AMANDIN, S.Pt, M.M
NIDN. 0207088802

PERNYATAAN

saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adi Pitdiason
Nim : 2021110059
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul "**PENGARUH LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA UPTD PUSKESMAS SUGIH WARAS, KECAMATAN RAMBANG KABUPATEN MUARA ENIM**" ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Prabumulih, Mei 2025
Yang membuat Pernyataan



Adi Pitdiason
2021110059

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

- ❖ *Bukan Seberapa Besar Langkahmu, Tapi Seberapa Konsisten Dirimu Untuk Melangkah.*
- ❖ *Tidak Ada Proses Yang Mudah Untuk Tujuan Yang Indah, Takdir Memang Milik Allah, Tapi Do'a Dan Usaha Milik Kita.*

PERSEMBAHAN :

Dengan ucapan syukur alhamdulillah dan rasa bangga kupersembahkan skripsi ini sebagai hadiah kecil kepada :

- ❖ *Allah SWT dengan rahmat dan karunia-Nya lah skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu*
- ❖ *Untuk kedua orang tuaku Indra Gunawan & Ida Royati terima kasih setiap tetesan keringatmu, pagi siang dan malam serta untaian do'a yang selalu kau ucap dalam menemani langkah-langkahku. Kalian manusia-manusia hebat tak akan terbalas oleh ku sekecil apapun perjuangan mu demi kemajuanku.*
- ❖ *Untuk saudara perempuanku Nestri Maryeni & Lastri Kartini terima Kasih atas segala bentuk bantuan, dukungan dan nasehatnya.*
- ❖ *Untuk keluarga besarku yang selalu memberikan dorongan demi kemajuanku.*

- ❖ *Untuk sahabat seperjuangan Fikri Ariski, Ahmad Junardi, Indri Saputra, Bintang Choiril, Nasrul Hilaiya, Galuh Megananda*
- ❖ *Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen angkatan 2021, dan semua pihak yang mendukungku yang tidak dapat ku sebutkan satu persatu.*
- ❖ *Almamater yang menjadi kebanggan ku.*



**PENGARUH LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP PADA UPTD PUSKESMAS SUGIH WARAS,
KECAMATAN RAMBANG KABUPATEN MUARA ENIM**

Oleh :

Adi Pitdiason

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Prabumulih

Email : adypn747@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap pada UPTD Puskesmas Sugih Waras, Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Penelitian ini dilakukan pada pasien rawat inap pada Puskesmas Sugih Waras pada bulan Oktober-Desember 2024. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 orang atau responden, analisis data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, serta uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolieniritas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, uji t dan uji F, dimana secara parsial lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan nilai $t\text{-hitung} = 4,176 > t\text{-tabel} = 2,001$, secara parsial fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai $t\text{-hitung} = 3,829 > 2,001$. Secara simultan lokasi dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan nilai $F\text{-hitung} = 23,734 > F\text{-tabel} = 4,010$, serta diketahui berdasarkan uji koefisien determinasi lokasi dan fasilitas memiliki nilai koefisien sebesar 0,435 atau dapat diartikan lokasi dan fasilitas mempunyai pengaruh sebesar 43,5% terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci : *Lokasi, Fasilitas dan Kepuasan Pasien*

**THE EFFECT OF LOCATION AND FACILITIES ON SATISFACTION
INPATIENTS AT THE SUGIH WARAS COMMUNITY HEALTH CENTER UPTD,
RAMBANG DISTRICT, MUARA ENIM REGENCY**

By:

Adi Pitdiason

Faculty of Economics and Business

Prabumulih University

Email: adypn747@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of location and facilities on inpatient satisfaction at the Sugih Waras Village Health Center, Rambang District, Muara Enim Regency. The type of research used in this study is quantitative research with a descriptive approach. The research instrument used is a questionnaire. This study was conducted on inpatients at the Sugih Waras Village Health Center in October-December 2024. The sample used in this study was 60 people or respondents, data analysis was carried out using research instruments consisting of validity and reliability tests, as well as classical assumption tests consisting of normality tests, multicollinearity tests, autocorrelation tests, heteroscedasticity tests, t-tests and F-tests, where partially the location has a positive effect on patient satisfaction with a t-count value of $4.176 > t\text{-table } 2.001$, partially the facilities have an effect on patient satisfaction with a t-count value of $3.829 > 2.001$. Simultaneously, location and facilities have a positive effect on patient satisfaction with an F-count value of $23.734 > F\text{-table } 4.010$, and it is known that based on the determination coefficient test, location and facilities have a coefficient value of 0.435 or it can be interpreted that location and facilities have an influence of 43.5% on patient satisfaction.

Keywords: Location, Facilities and Patient Satisfaction

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien rawat inap pada UPTD Puskesmas Sugih Waras, Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim”. skripsi ini dibuat untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, baik segi penyusunan maupun dari segi disiplin ilmu. Hal ini disebabkan karena pengetahuan dan pengalaman yang terbatas. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan karya ilmiah di masa mendatang.

Pada kesempatan ini penulis dengan segenap ketulusan dan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala nasehat, bimbingan dan dukungannya. Kepada yang terhormat

1. Ibu Dr Yuniar Pratiwi, S.Si.,M.Si. selaku rektor Universitas Prabumulih
2. Bapak Alm. Ajabar,S.IP.,M.M Selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Bapak Amandin, S.Pt, M.M Selaku Kepala Program Studi Manajemen
4. Ibu Tin Dwi Afriance, SKM.,M.Kes. Selaku Kepala Puskesmas dan pegawai di Puskesmas Desa Sugih Waras
5. Bapak Yudi Tusri, S.E.,M.Si. Selaku pembimbing I
6. Ibu Hj. Sri Suparni, S.S.,M.Si. Selaku pembimbing II

7. Bapak/Ibu dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih yang telah memberikan ilmunya dan mengantarkan penulis sampai dengan menyelesaikan skripsi
8. Kedua orang tua yang telah banyak memberikan bantuan baik dalam bentuk moral maupun materi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh sahabat, teman-teman seperjuangan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca. Semoga rahmat dan hidayah-Nya senantiasa terlimpah kepada kita semua Aamiin.

Prabumulih, Mei 2025

Penulis,

Adi Pitdiason

an

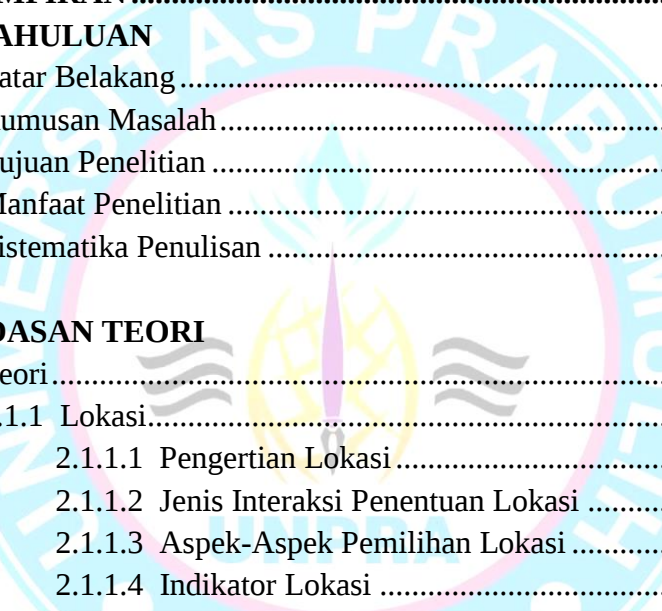
rtian Lokasi

Interaksi Penentuan Lokasi

-Aspek Pemilihan Lokasi

tor Lokasi

ngan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien



R GAMBAR.....

R LAMPIRAN

PENDAHULUAN.....

1.1 Latar Belakang.....

1.2 Rumusan Masalah.....

1.3 Tujuan Penelitian

1.4 Manfaat Penelitian

1.5 Sistematika Penulisan

LANDASAN TEORI.....

2.1 Teori.....

2.1.1 Lokasi.....

2.1.1.1 Pengertian Lokasi

2.1.1.2 Jenis Interaksi Penentuan Lokasi

2.1.1.3 Aspek-Aspek Pemilihan Lokasi

2.1.1.4 Indikator Lokasi

2.1.1.5 Hubungan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien

2.1.2 Fasilitas

2.1.3.5 Indikator Kepuasan Pasien	15
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Pemikiran.....	19
2.4 Hipotesis Penelitian	19

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode dan Desain Penelitian	21
3.1.1 Metode	21
3.1.2 Desain Penelitian	22
3.1.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	23
3.2.1 Konseptual Variabel Penelitian	23
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	24
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	25
3.3.1 Populasi Penelitian.....	25
3.3.2 Sampel Penelitian	26
3.4 Jenis Data dan Sumber Data	27
3.4.1 Jenis Data.....	27
3.4.2 Sumber Data	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6 Uji Instrumen Penelitian	30
3.6.1 Uji Validitas	30
3.6.2 Uji Reliabilitas	30
3.7 Teknik Analisis Data.....	31
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.7.1.1 Uji Normalitas	32
3.7.1.2 Uji Multikolinearitas	32
3.7.1.3 Uji Autokorelasi	32
3.7.1.4 Uji Heteroskedastisitas	33
3.7.2 Regresi Linier Berganda	33
3.8 Uji Hipotesis	34
3.8.1 Pengujian Parsial (Uji t).....	34
3.8.2 Pengujian Simultan (Uji F)	34
3.8.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	36
4.1.1 Sejarah Singkat Puskesmas.....	36
4.1.2 Visi dan Misi Puskesmas	37

4.1.3 Struktur Organisasi Puskesmas.....	37
4.1.3.1 Tugas Struktur Organisasi	38
4.1.4 Karakteristik Responden.....	40
4.1.5 Tanggapan Responden.....	44
4.2 Hasil Instrumen Penelitian	50
4.2.1 Uji Validitas	50
4.2.2 Uji Reliabilitas	51
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	51
4.2.3.1 Uji Normalitas	51
4.2.3.2 Uji Multikolinearitas	53
4.2.3.3 Uji Autokorelasi	55
4.2.3.4 Uji Heteroskedastisitas	56
4.3 Hasil Analisis	57
4.3.1 Uji Regresi Linier Berganda	57
4.3.2 Hasil Uji Hipotesis.....	58
4.3.2.1 Uji Parsial	58
4.3.2.2 Uji Simultan	60
4.3.3.3 Koefisien Determinasi (R^2)	61
4.4 Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	62
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 3.2	Jumlah Pasien Puskesmas di Desa Sugih Waras	26
Tabel 3.3	Skor Skala Ordinal	29
Tabel 4.1	Rincian Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	41
Tabel 4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Variabel Lokasi	44
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Variabel Fasilitas	46
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pasien	48
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.10	Hasil uji Normalitas	52
Tabel 4.11	Hasil uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.12	Hasil uji Autokorelasi	55
Tabel 4.13	Regresi Linier Berganda	58
Tabel 4.14	Uji Parsial.....	59
Tabel 4.15	Uji Simultan	61
Tabel 4.16	Koefisien Determinasi (R^2).....	61

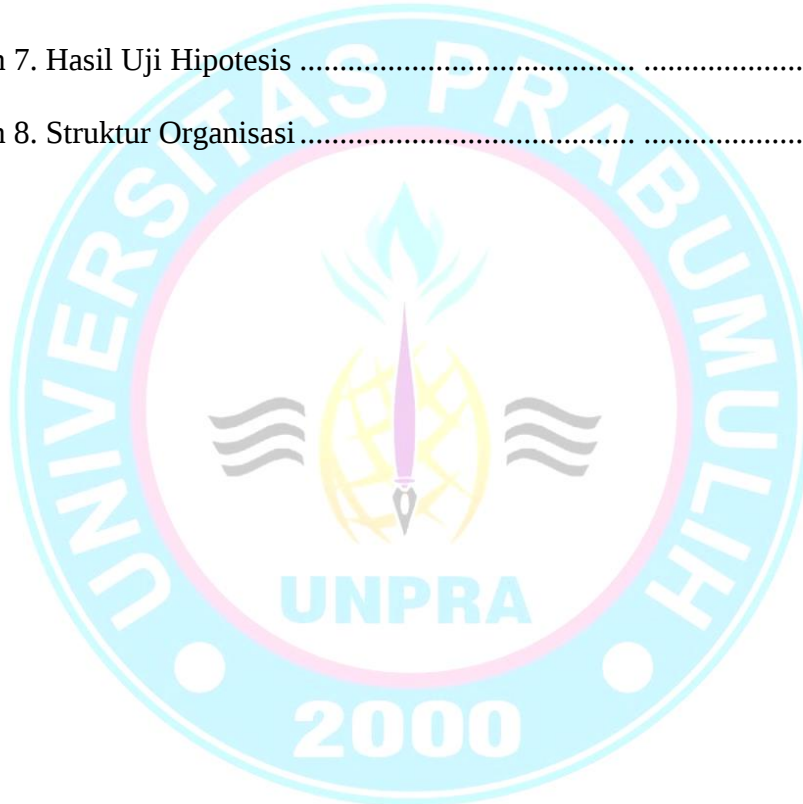
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 2.1 hasil uji normal p-plot	53
Gambar 4.2 hasil uji heteroskedastisitas	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.Kuesioner.....	71
Lampiran 2.Tanggapan Responden.....	74
Lampiran 3.Hasil Uji Validitas	78
Lampiran 4.Hasil Uji Reliabilitas	84
Lampiran 5.Hasil Uji Asumsi Klasik.....	85
Lampiran 6. Hasil Analisis.....	87
Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis	88
Lampiran 8. Struktur Organisasi.....	90



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Sebagai insitusi pelayanan kesehatan primer, pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS) memiliki peran strategis dalam memberikan layanan kesehatan yang merata dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Puskesmas tidak hanya bertugas memberikan pelayanan kuratif, tetapi juga promotif, preventif, dan rehabilitatif. Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas sering kali dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk lokasi dan fasilitas yang tersedia.

Lokasi Puskesmas yang strategis menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi aksesibilitas masyarakat. Lokasi yang mudah dijangkau, baik dari segi jarak maupun transportasi, cenderung meningkatkan frekuensi kunjungan pasien dan mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan. Untuk ruang lingkup Kecamatan Puskesmas Sugih Waras kurang strategis bagi desa yang berada di ilir Kecamatan karna jauh nya jarak dari desa ke Puskesmas sehingga dapat menurunkan kunjungan pasien dan kepuasan pasien serta disekitar halaman lingkungan puskesmas kurangnya penghijauan untuk memberikan suasana hijau yang menyejukan.

Selain lokasi, fasilitas yang disediakan oleh Puskesmas turut menentukan kualitas layanan yang dirasakan oleh pasien. Fasilitas yang memadai seperti

ketersediaan alat medis, obat-obatan, ruang tunggu yang nyaman dan kebersihan lingkungan, dapat meningkatkan pengalaman positif pasien selama menerima pelayanan. Fasilitas yang ada di Puskesmas Sugih Waras seperti ruangan, tempat parkir dan hal lainnya masih kurang memuaskan bagi pengunjung dan pasien yang datang ke Puskesmas Desa Sugih Waras.

Tingkat kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan serta mencerminkan pengalaman pasien dalam berbagai aspek pelayanan di Puskesmas. Pasien yang merasa puas tidak hanya akan lebih loyal terhadap pelayanan yang diberikan, tetapi juga cenderung memberikan umpan balik positif yang dapat membantu meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, penting untuk memahami sejauh mana lokasi dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas. Oleh karena itu, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Sugih Waras, Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien rawat inap pada UPTD Puskesmas Sugih Waras, Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim?

2. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap pada UPTD Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim?
3. Bagaimana pengaruh lokasi dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Sugih Waras, Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien rawat inap pada UPTD Puskesmas Sugih Waras, Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap pada UPTD Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim.
3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat inap pada UPTD Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademisi

Penelitian ini, dapat menambah wawasan dan referensi bagi mahasiswa atau dosen tentang pengaruh lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pasien

rawat inap pada UPTD Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim.

2. Manfaat Praktis

Bagi Puskesmas, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan untuk ke depannya, berkaitan dengan pengaruh lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap pada UPTD Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan mengenai landasan teori yang digunakan dalam penelitian, memberikan pemaparan terkait penelitian terdahulu, dan memberikan gambar kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metode yang digunakan dalam penelitian ini yang meliputi jenis penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi operasional variabel dan instrumen penelitian sebagai metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai objek penelitian, gambaran umum instansi, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk hasil analisis dan pembahasan berdasarkan bab-bab yang telah diuraikan sebelumnya.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori

2.1.1 Lokasi

2.1.1.1 Pengertian Lokasi

Menurut Kotler dan Amstrong (dalam Achmad Ilham Prastyo dan Bambang Hadi Santoso, 2023) menyatakan bahwa lokasi atau tempat yaitu berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk yang dihasilkan atau dijual terjangkau dan tersedia bagi pasar sasaran.

Sedangkan menurut Heizer dan Render (dalam Achmad Ilham Prastyo dan Bambang Hadi Santoso, 2023) lokasi adalah pendorong biaya dan pendapatan, maka lokasi seringkali memiliki kekuasaan untuk membuat strategi bisnis perusahaan.

2.1.1.2 Jenis Interaksi Penentuan Lokasi

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (dalam Soriton, dkk. 2021) terdapat tiga jenis intraksi yang nantinya akan mempengaruhi penentuan lokasi perusahaan atau organisasi jasa yaitu:

1. Konsumen mendatangi pemberi jasa, apabila keadaannya seperti ini maka lokasi menjadi sangat penting. Perusahaan lebih baik memilih tempat yang dekat dengan konsumen sehingga mampu dijangkau dengan kata lain lokasi strategis.

2. Pemberi jasa mendatangi konsumen, untuk konteks ini keberadaan lokasi tidak begitu penting akan tetapi, diperlukan pemasar yang mampu dan berkualitas dalam menyampaikan promosi perusahaan atau organisasi.
3. Pemberi jasa dan konsumen tidak bertemu langsung, berarti penyediaan jasa dan konsumen bertransaksi melalui sarana tertentu, seperti sekarang ini dunia online atau internet. Untuk hal ini lokasi menjadi sangat tidak penting selama komunikasi antara kedua belah pihak terlaksana dengan baik.

2.1.1.3 Aspek-Aspek Pemilihan Lokasi

Menurut Murdifin dan Mahfud (dalam Soriton, dkk.2021) aspek-aspek pemilihan lokasi adalah:

1. Lokasi yang berkaitan dengan investasi jangka panjang, ialah tempat atau area yang memiliki potensi memberikan keuntungan finansial atau nilai tambah dalam jangka waktu yang lama.
2. Lokasi yang memiliki kendala operasi, adalah area atau tempat yang menghadapi hambatan tertentu yang dapat mempengaruhi kelancaran aktivitas atau operasional suatu perusahaan.
3. Lokasi yang mempunyai akibat yang signifikan dengan posisi kompetitif perusahaan pesaing.

2.1.1.4 Indikator Lokasi

Menurut Tjiptono (dalam Achamad Ilham Prastyo dan Bambang Hadi Santoso, 2023) indikator-indikator lokasi adalah sebagai berikut :

1. Akses, lokasi yang mudah dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum.
2. Visibilitas, lokasi dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan atau jarak normal.
3. Tempat parkir yang luas, aman dan nyaman yang baik bagi kendaraan roda dua atau roda empat
4. Ekspansi, yaitu tersedia tempat yang cukup luas untuk pelebaran atau perluasan usaha dikemudian hari.
5. Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung produk atau jasa yg ditawarkan.

2.1.1.5 Hubungan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien

Menurut Sholikhah, dkk. (dalam Wahyu Thara Kusumaning Putri, 2020) lokasi yang strategis, nyaman, aman, dan dekat dengan keramaian biasanya menjadi daya tarik tersendiri karena akses yang mudah dijangkau, jika sebuah rumah sakit atau perusahaan memiliki lokasi yang strategis, nyaman, aman dan mudah dijangkau oleh masyarakat maka hal tersebut dapat menguntungkan bagi rumah sakit dan kepuasan pasien.

2.1.2 Fasilitas

2.1.2.1 Pengertian Fasilitas

Menurut Kotler (dalam Eka Putri Maulidiah, dkk. 2023) fasilitas adalah segala sesuatu yang berisifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Contoh fasilitas antara lain kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior, tingkat kebersihan, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang diinginkan, dialami maupun diterima secara langsung oleh masyarakat.

Menurut Srijani dan Hidayat (dalam Eka Putri Maulidiah, dkk.2023) menyatakan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar kerja dalam upaya memberikan kualitas pelayanan yang optimal.

Wibisono dan Achsa (dalam Syamsul Arifin,dkk.2023) berpendapat fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh perusahaan yang berguna untuk menunjang kepuasan konsumen.

2.1.2.2 Faktor-Faktor Fasilitas

Faktor yang mempengaruhi fasilitas menurut Syahsudarmi (dalam Marini Tree Nanda2020):

1. Sifat dan tujuan organisasi.

Dengan sifat dan tujuan organisasi dalam fasilitas berperan penting dalam mendukung efisiensi kerja, meningkatkan produktivitas, dan menciptakan lingkunganmendukung bagi pengguna.

2. Ketersedian tanah dan kebutuhan akan ruang atau tempat.

Mengacu pada bagaimana suatu organisasi atau pengelola fasilitas merencanakan, mengelola, dan memanfaatkan ruang atau lahan yang ada untuk memenuhi kebutuhan operasional dan fungsi yang diinginkan.

3. Fleksibilitas.

Merujuk pada kemampuan pada suatu fasilitas untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan, fungsi, atau lingkungan tanpa memerlukan perubahan besar yang memakan waktu, biaya, atau sumber daya secara berlebihan.

4. Faktor estetis.

Merujuk pada aspek keindahan atau daya tarik visual suatu fasilitas yang dirancang untuk menciptakan lingkungan yang nyaman, menarik, dan mendukung pengalaman positif bagi pengguna.

5. Masyarakat dan lingkungan sekitar.

Mencakup bagaimana keberadaan, desain, dan operasional fasilitas mempengaruhi kehidupan masyarakat, serta dampaknya terhadap lingkungan fisik, sosial, dan ekonomi.

6. Biaya konstruksi dan operasi.

Merujuk pada dua kategori utama pengeluaran yang berkaitan dengan pembangunan dan pengelolaan suatu fasilitas.

2.1.2.3 Tujuan Fasilitas

Menurut Syamsul Arifin, dkk. (2023) tujuan dari fasilitas adalah untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen dan diharapkan konsumen akan mau untuk mengulangi lagi membeli atau memakai 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 di perusahaan.

2.1.2.4 Indikator Fasilitas

Indikator fasilitas ada enam menurut Munawir, 2018:208 (dalam Ayu Lestari dan Aria Aji Prianto) yaitu:

1. Pertimbangan ruang dan perencanaan

Aspek-aspek yang berhubungan dengan ruangan atau tempat seperti warna, tekstur, proporsi dan lain-lain mempertimbangkan, mengkombinasikan dan mengembangkan daya tarik respon emosional dari pengguna ataupun orang yang melihatnya.

2. Perencanaan ruang

Bagian ini meliputi persiapan bagian dalam gedung dan arsitektur, contohnya peletakan meja kursi dan perlengkapan dalam perusahaan, rancangan aliran peredaran udara, tempat parkir dan lain-lain.

3. Perlengkapan atau perabotan

Perlengkapan atau perabotan mempunyai manfaat seperti yang bisa digunakan untuk alat memberi rasa aman, sebagai tampilan atau juga prasarana penunjang bagi implementasi barang para langganan, yang dimaknai dengan perabotan atau perlengkapan pada kajian ini terdiri atas meja, kursi, internet, tersedianya kelistrikan, pajangan serta bacaan dan lainnya.

4. Tata cahaya dan warna

Penataan warna ialah jenis pengecatan warna di ruang dan pengaturan cahaya penerangan sinkron dengan kegiatan yang dilaksanakan dalam ruang tersebut serta keadaan sekitar yang dihendaki. Warna memiliki kegunaan untuk menaikkan kedayagunaan, membangun kesan santai/rileks, dan untuk mengurangi kejadian kecelakaan yang tidak diinginkan.

5. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis gambar yang memiliki variasi warna warni, foto, poster, arahan dalam meningkatkan informasi penting ataupun papan pengumuman.
6. Unsur pendukung Seperti : kamar kecil, tempat parkir, tempat ibadah, internet area/ WIFI yang luas.

2.1.2.5 Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien

Menurut Hariaji dan Iriyanto (dalam Wahyu Thahara Kusumaning Putri, 2024) jika fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit memadai dan lengkap, maka akan membuat pasien merasa puas serta akan meningkatkan jumlah kunjungan dan rujukan di rumah sakit tersebut.

2.1.3 Kepuasan Pasien

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Menurut Kotler (dalam Kosnan, 2019) kepuasan didefinisikan sebagai sebuah perasaan yang muncul berupa kesenangan seseorang terhadap sesuatu

kinerja atau sebuah produk. Kepuasan merupakan bentuk dari persepsi pasien ketika harapannya terhadap suatu layanan kesehatan bisa terpenuhi.

Tjiptono dan Diana, 2019:126 (dalam Yulianto dan Sri Yanthy Yosepha) menyatakan bahwa kepuasan pasien atau konsumen merupakan penilaian terhadap tingkat kemampuan produk atau layanan jasa dalam memenuhi kebutuhan atau konsumsi yang sesuai dengan keinginan konsumen.

Indah Sari Meitiana, 2019 (dalam Yulianto dan Sri Yanthy Yosepha) berpendapat bahwa kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya.

2.1.3.2 Dimensi Sebagai Dasar Dalam Membangun Kepuasan Pasien

Menurut Zeithmal dan Berry (dalam Guspianto, dkk. 2023) meliputi:

1. Bukti fisik yaitu berupa perwujudan dan tampilan dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan perlengkapan.
2. Kehandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang handal dan konsisten dengan segera, akurat dan terpercaya.
3. Daya tanggap yaitu keinginan dan kerelaan membantu dan memberikan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan.
4. Jaminan yaitu atribut yang diberikan kepada pelanggan dengan dukungan pengetahuan, profesionalisme, kesopanan dan terpercaya.
5. Empati yaitu kemampuan pendekatan, kemudahan, dalam menjalin relasi, komunikasi, perhatian dan pemahaman kebutuhan individu pelanggan.

2.1.3.3 Kriteria Kepuasan Pasien

Menurut Syahsudarmi, 2018:79 (dalam Clara Coni Constantya dan Hendri Herman 2020) untuk mengukur kepuasan pasien ada empat kriteria yaitu :

1. Kenyamanan, mengacu pada keadaan pasien merasa tenang, aman, dan puas selama menerima layanan fasilitas kesehatan.
2. Hubungan pasien dengan petugas rumah sakit, Hubungan ini merupakan elemen penting dalam proses pelayanan kesehatan karena berdampak langsung pada kepuasan pasien.
3. Kompetensi teknik petugas, kemampuan profesional petugas kesehatan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar teknis dan prosedur medis yang berlaku.
4. Biaya, sejauh mana biaya yang dikeluarkan pasien untuk mendapatkan layanan kesehatan sebanding dengan kualitas dan pengalaman yang diterima

2.1.3.4 Faktor-faktor Kepuasan Pasien

Menurut Anam, 2021 (dalam Brilian Catur Sukma dan Haris Murwanto) ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen atau pasien yaitu :

1. Kualitas.

Mencakup berbagai aspek, seperti keahlian tenaga medis, fasilitas, komunikasi, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien.

2. Produk.

Hasil layanan atau fasilitas yang ditawarkan oleh insitusi kesehatan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Produk di sini tidak hanya berupa barang fisik (seperti, obat-obatan atau peralatan medis), tetapi juga mencakup aspek layanan yang diberikan.

3. Harga.

Biaya yang harus dikeluarkan oleh pasien untuk memperoleh layanan kesehatan, termasuk pengobatan, konsultasi, rawat inap, dan fasilitas lainnya.

4. Kualitas pelayanan.

Sejauh mana layanan kesehatan memenuhi atau melampaui harapan dan kebutuhan pasien.

5. Faktor emosional.

Sikap dan reaksi emosional pasien yang muncul selama atau setelah menerima layanan kesehatan.

2.1.3.5 Indikator Kepuasan Pasien

Menurut Munawir, 2018:210 (dalam Clara Coni Constantya dan Hendri Herman 2020) indikator kepuasan pasien ada empat yaitu:

1. Penyediaan pelayanan yang baik, serangkaian elemen yang memesatkan pasien mendapatkan perawatan medis yang berkualitas tinggi, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

2. Karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan, karyawan yang mampu menyelesaikan tugas atau pekerjaan dengan efisien dan dalam waktu yang relatif singkat, tanpa mengorbankan kualitas.
3. Karyawan mampu mengetahui keinginan dan mendiagnosis hal yang harus dilakukan dengan cepat.
4. Karyawan memberikan perhatian individu dengan baik kepada keluhan konsumen.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode penelitian	Hasil Penelitian
1	Novia Chilfi dan Herudini Subariyanti (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Cilincing Tahun 2023	Metode Kuantitatif	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, Kualitas pelayanan dan Fasilitas secara bersama sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

2.	Anna Kridaningsi dan Ghozali (2023)	Pengaruh Lokasi,Pelayanan dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Instalansi Rawat Jalan	Metode Kuantitatif	Kelengkapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien instalansi rawat jalan, Lokasi tidak ada pengaruh terhadap kepuasan pasien instalasi rawat jalan, Kelengkapan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien instalasi rawat jalan, Lokasi,Kelengkapan Fasilitas dan Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien
3.	Kharisma Nawang Sigit dan Muhammad Syaqiq (2021)	Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap kepuasan Pasien di RSUD Limpung Batang	Metode Kuantitatif	Pelayanan memiliki pengaruh yang positif pada kepuasan Pasien di RSUD limpung batang, fasilitas berpengaruh positif pada kepuasan pasien di RSUD limpung batang, pelayanan serta Fasilitas bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif pada kepuasan pasien di RSUD limpung batang
4.	Rifqi Muzakki dan Lukmanul Hakim (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada UPTD puskesmas	Metode kuantitatif	. Menunjukkan bahwa terjadi penurunan kunjungan pasien walaupun masa pandemi Covid-19. Serta terjadi kecenderungan penurunan kunjungan rawat jalan dan rawat inap di setiap bulannya. Penurunan kunjungan tertinggi dari jenis pelayanan rawat jalan terjadi pada bulan mei 2020 sebanyak 22,

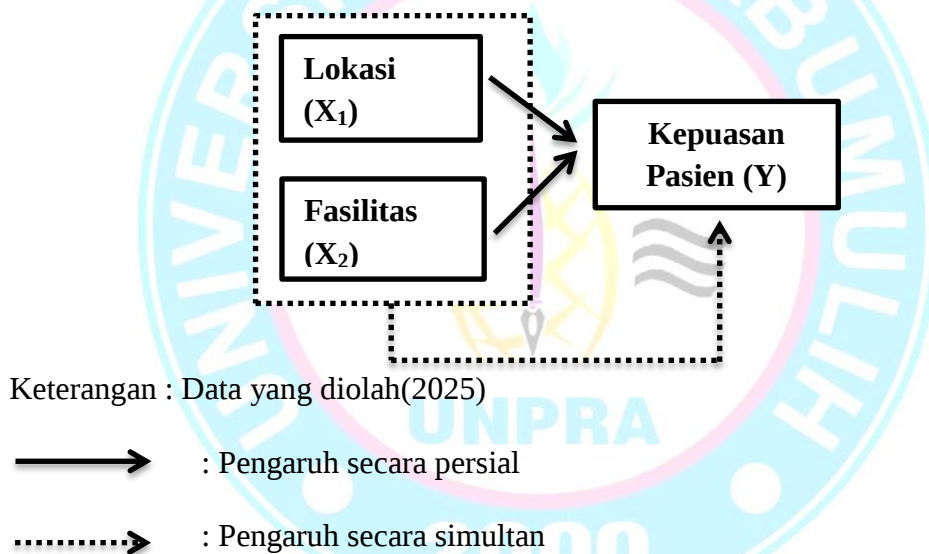
	Pringsewu Kab.			sedangkan kunjungan yang tertinggi dari
	Pringsewu			jenis pelayanan rawat inap terjadi pada
				tahun bulan april sebanyak 5 kunjungan
				pasien.
5.	Rahmi Meutia dan Puti Andiny (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama	Metode Kuantitatif	Hasil persamaan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati serta lokasi memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Langsa Lama.
6.	Surasadiman, Gunawan, dan Ikhsan Kadir (2019)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kabupaten Sopeng	Metode Kuantitatif	Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien, terdapat pengaruh pengetahuan terhadap kepuasan pasien, terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan pengetahuan secara simultan terhadap kepuasan pasien di puskesmas kabupaten sopeng.

2.3 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2019) kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan beragam aspek yang sudah diidentifikasi.

Lokasi dan fasilitas sebagai variabel independen memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Faktor lokasi yang strategis dan fasilitas yang lengkap berkontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

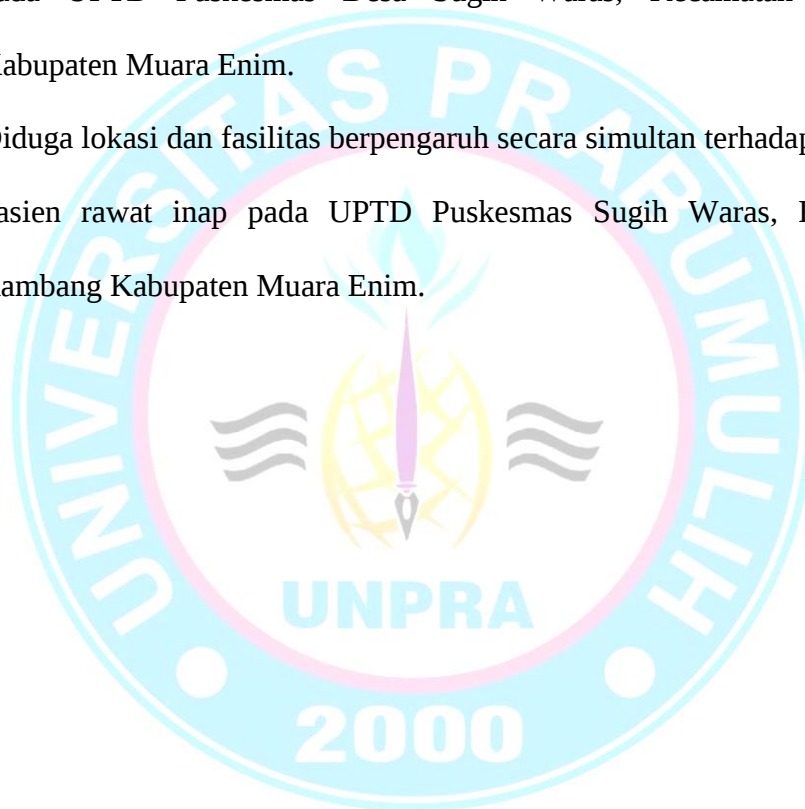


2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis menurut Sugiyono (dalam Ina Namora Putri Siregar, dkk. 2019) merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam sebuah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan berdasarkan pada teori-teori yang relevan dan belum berdasarkan pengumpulan data.

Berdasarkan teori kerangka berfikir penelitian di atas maka peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut :

1. Diduga lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap pada UPTD Puskesmas Sugih Waras, Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim.
2. Diduga fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap pada UPTD Puskesmas Desa Sugih Waras, Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim.
3. Diduga lokasi dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada UPTD Puskesmas Sugih Waras, Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode dan Desain Penelitian

3.1.1 Metode

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), metode merupakan cara kerja yang mempunyai sistem dalam memudahkan pelaksanaan dari suatu kegiatan untuk mencapai sebuah tujuan tertentu. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan dalam sebuah penelitian, yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Data yang diperoleh melalui penelitian itu adalah data empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid.

Menurut Sugiyono (dalam Toto Suwarsa dan Aicha Rahmadani Hasibuan, 2021) “Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Metode penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif dan analisis verifikasi, karena terdapat variabel-variabel yang akan ditelaah hubungannya serta tujuannya untuk gambaran secara terstruktur, faktual, mengenai fakta-fakta hubungannya antara variabel yang diteliti.

Sugiyono (dalam Toto Suwarsa dan Aicha Rahmadani Hasibuan, 2021) menyatakan metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode

penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel memiliki pengaruh terhadap variabel lain, dalam penelitian ini akan menguji tiga rumusan masalah, yaitu: lokasi(X_1) dan fasilitas(X_2) terhadap keputusan pasien(Y) Puskesmas di Desa Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim.

3.1.2 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah tahap kritis dalam proses penelitian yang memungkinkan peneliti untuk merencanakan, mengorganisir dan melaksanakan studi dengan tujuan tertentu. Desain penelitian mencakup pemilihan metode penelitian, pengumpulan data, analisis data, dan pengambilan kesimpulan. Penting untuk memahami bahwa desain penelitian memainkan peran sentral dalam menentukan validitas, reliabilitas, dan generalisasi hasil penelitian. Oleh karena itu dalam bab ini menjelaskan aspek-aspek penting dalam merancang penelitian, termasuk pemilihan metode penelitian, pengumpulan data, analisis data, serta pertimbangan etika.

Jhon W. Creswell (dalam Marinu Waruwu, 2024) menyatakan bahwa desain penelitian adalah rencana dan prosedur penelitian yang mencakup pengambilan keputusan mulai dari asumsi luas hingga metode pengumpulan dan analisis data yang terinci, masuk akal dan memiliki urutan penyajiannya.

3.1.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan pada UPTD Puskesmas Sugih Waras Barat Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan. Waktu penelitian dilaksanakan mulai Oktober 2024 s/d Maret 2025 hingga data yang diperlukan sudah lengkap untuk digunakan oleh penulis dalam penelitian ini.

3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

3.2.1 Konseptual Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (dalam Ilham Agustian, dkk. 2019) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Secara teoritis variabel juga merupakan atribut dari bidang keilmuan atau kegiatan tertentu.

1. Variabel Bebas (*Independen Variabel*)

Menurut Sugiyono (dalam Toto Suwarsa dan Aicha Rahmadani Hasibuan, 2021) variabel bebas (*independen variabel*) ialah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab adanya perubahan atau timbulnya variabel terikat. Variabel bebas (*independen variabel*) yang digunakan dalam penelitian ini adalah lokasi (X_1) dan fasilitas (X_2).

2. Variabel Terikat (*Dependen Variabel*)

Menurut Sugiyono (dalam Toto Suwarsa dan Aicha Rahmadani Hasibuan, 2021) variabel terikat (*dependen variabel*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat atau dampak, karena adanya variabel

bebas. Variabel terikat (*dependen variabel*) yang digunakan dalam penelitian ini terdapat satu variabel dependen atau variabel terikat yang digunakan yaitu kepuasan pasien (Y).

3.2.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel berkaitan dengan bagaimana variabel-variabel penelitian tersebut dioperasionalisasikan sehingga variabel-variabel dapat dinilai dan diukur, bagaimana menilai dan mengukurnya serta instrument apa yang dibutuhkan untuk menilai dan mengukurnya. Menurut Saifudin Azwar (dalam Iljam Agustian, dkk. 2019) definisi operasional variabel adalah suatu atribut, sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Kuesioner
Lokasi (X ₁)	Lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen ke konsumen, sehingga penggunaanya sesuai dengan yang diperlukan (Tjiptono, 2019:343)	1. Akses 2. Visibilitas 3. Tempat parkir yang luas 4. Ekspansi 5. Lingkungan	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10
Fasilitas (X ₂)	Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada sebelum layanan dapat diberikan ke konsumen (Kotler, 2019:45)	1. Pertimbangan dan perencanaan spesial 2. Perencanaan ruang 3. Perlengkapan atau perabotan 4. Tata cahaya dan warna 5. Pesan-pesan	1 2 3-4 5-6 7-8

		yang disampaikan secara grafis 6. Unsur pendukung seperti: tempat parkir, tempat ibadah	9-10
Kepuasan Pasien (Y)	Kepuasan pasien atau konsumen merupakan penilaian terhadap tingkat kemampuan produk atau layanan jasa dalam memenuhi kebutuhan atau konsumsi yang sesuai dengan keinginan konsumen. (Tjiptono dan Diana, 2019:126)	1. Penyediaan pelayanan yang baik 2. Karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan 3. Karyawan mampu mengetahui keinginan dan mendiagnosis hal yang akan dilakukan dengan cepat 4. Karyawan memberikan perhatian individu dengan baik kepada keluhan konsumen	1-3 4-5 6-8 9-10

Sumber: data yang diolah(2025)

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (dalam Toto Suwarsa dan Aicha Rahmadani Hasibuan 2021) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Melihat penjelasan di atas maka populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap pada UPTD

Puskesmas Sugih Waras, Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim pada periode Oktober s/d desember 2024 yang berjumlah .

Tabel 3.2
Jumlah Pasien Rawat Inap pada UPTD Puskesmas Sugih Waras
Pada Bulan Oktober s/d Desember 2024

Tahun	Bulan	Pasien
2024	Oktober	23
2024	November	21
2024	Desember	16
	Jumlah	60

Sumber: data Pasien Puskesmas Desa Sugih Waras 2024

3.3.2 Sampel Penelitian

Sugiyono (dalam Toto Suwarsa dan Aicha Rahmadani Hasibuan 2021) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, dan sampel yang digunakan adalah data pasien yang melakukan rawat inap pada bulan Oktober s/d Desember 2024 di Puskesmas Desa Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim sebanyak 60 pasien.

Melihat populasi yang ada pada periode tersebut maka penulis disini menggunakan sampel jenuh yaitu teknik pengambilan sampel di mana seluruh populasi digunakan sebagai sampel. Dengan kata lain, semua anggota populasi yang memenuhi kriteria penelitian diikutsertakan dalam penelitian tanpa ada yang dikecualikan.

3.4 Jenis Data dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Menurut Sugiyono (dalam Cahyadi ,2022) menyatakan bahwa jenis data tergolong menjadi dua macam, yaitu:

1. Data kualitatif merupakan data yang berbentuk kata, kalimat, narasi, gerak tubuh, ekspresi, wajah, bagan, gambar dan foto.
2. Data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan atau *scoring*.

3.4.2 Sumber Data

Menurut Sugiyono (dalam Cahyadi, 2022) sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, dan observasi. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer yaitu metode wawancara, kuesioner dan observasi. Wawancara bisa dilakukan dengan pasien yang pernah berobat di Puskesmas Sugih Waras yang kemudian akan diolah oleh peneliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain), data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang

telah tersusun dalam arsip. Misalkan struktur organisasi dan laporan kunjungan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data atau informasi serta fakta pendukung yang ada di lapangan untuk keperluan penelitian. Menurut Sugiyono (dalam Christine Riani Eisabeth, 2023) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data untuk diteliti lebih lanjut. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian lapangan dilakukan untuk mendapatkan data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung terhadap objek penelitian.
 - a. Observasi, teknik pengumpulan data dengan observasi dilakukan dengan cara mengamati langsung terhadap masalah yang berkaitan dengan penelitian.. Menurut Sugiyono (dalam Christine Riani Eisabeth, 2023) Observasi dilakukan apabila penelitian berkenan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan bila responden yang diamati tidak terlalu.
 - b. Wawancara, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada narasumber. Menurut Sugiyono (dalam Christine Riani Eisabeth, 2023) wawancara dapat

dilakukan dengan terstruktur maupun tidak terstruktur serta dapat dilakukan melalui tatap muka maupun melalui telepon..

- c. Kuisioner, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pernyataan-pernyataan secara tertulis kepada responden. Menurut Sugiyono (dalam Christine Riani Eisabeth, 2023) kuisioner dapat berupa pertanyaan, tertutup atau terbuka serta dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.

Tabel 3.3
Skor Skala Ordinal

No.	Jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Netral (N)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Sugiyono(2019:93)

2. Penelitian kepustakaan dilakukan untuk mendapatkan data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari pihak lain secara tidak langsung yang memiliki hubungan dengan penelitian yang dilakukan.
 - a. Buku-buku referensi yang berhubungan dengan penelitian
 - b. Jurnal-jurnal atau penelitian terdahulu yang berhubungan dan membahas topik yang sama dengan penelitian ini, serta dianggap relevan.
 - c. Internet, pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari informasi-informasi yang berhubungan dengan penelitian yang dipublikasikan melalui internet.

3.6 Uji Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (dalam Jihansyah Ani dkk, 2021) instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Uji instrumen penelitian meliputi uji validitas dan reliabilitas. Menurut Sugiyono (dalam Jihansyah Ani dkk, 2021) pengujian Instrumen penelitian melalui uji validitas dan reliabilitas merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam penelitian kuantitatif yang bersumber dari data primer.

3.6.1 Uji Validitas

Validitas merupakan alat untuk menunjukkan derajat ketepatan dan kesesuaian antara objek dengan data yang telah dikumpulkan. Menurut Sugiyono (dalam Jihansyah Ani dkk, 2021) validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh penulis. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya setiap butir instrumen yang dapat diketahui dengan mengkorelasikan antara skor dari setiap butir dengan skor totalnya.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan ukuran mana yang dapat dipercaya atau dengan kata lain menunjukkan ukuran mana yang harus dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Sugiyono (dalam Jihansyah Ani dkk, 2021) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pernyataan. Untuk uji reliabilitas digunakan metode *cronbach alpha*, yaitu metode

yang mengkorelasikan atau menghubungkan antara total skor pada item pernyataan yang ganjil dengan total skor pernyataan yang genap, kemudian dilanjutkan dengan pengujian rumus-rumus *spearman brown*.

3.7 Teknik Analisis Data

Setelah dilakukannya wawancara dan pengujian terhadap data primer dan sekunder maka langkah selanjutnya adalah dengan melakukan analisa dan pembahasan dari hasil uji dan wawancara yang telah dilakukan.

Menurut Sugiyono (dalam Nurdewi, 2022) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang panjang dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

3.7.1 Uji Asumsi Klasik

Menurut Riyanto dan Hatmawan (dalam Nadya R.Masiaga dkk, 2022) uji asumsi klasik adalah persyaratan yang dipergunakan untuk uji regresi yang apabila hasilnya memenuhi asumsi maka akan memberikan hasil koefisien regresi yang linear, tidak bias, dan juga konsisten. Sebaliknya apabila hasil uji asumsi klasik tidak memenuhi kriteria asumsi maka model regresi yang diuji akan menjadi sulit untuk diinterpretasikan karena memberikan makna bias, maka dari

itu uji asumsi klasik memiliki tujuan meneliti data apakah memenuhi syarat untuk bisa diteliti lebih lanjut.

3.7.1.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (dalam Jilhansyah Ani, dkk. 2021) dalam pengujian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji apakah dalam modal regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Data yang berdistribusi normal dikatakan valid dalam uji statistik. Uji normalitas menggunakan program SPSS yang menggunakan *one sample kolmogorov-smirnov test*.

3.7.1.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (dalam Jilhansyah Ani, dkk. 2021) dalam pengujian ini bertujuan untuk mengetahui atau menguji apakah dalam model regresi terdapat adanya korelasi atau hubungan antar variabel independen (variabel bebas). Modal regresi dikatakan baik ketika tidak adanya korelasi atau hubungan antar variabel independen. Untuk menguji ada atau tidak terjadinya multikolinearitas dapat dilihat dari tolerance dan *Variabel Inflation Factor* (VIF). Jika nilai $VIF < 10$ maka dapat dikatakan bahwa tidak ada gejala multikolinearitas namun jika nilai VIF melebihi angka 10 maka dapat diindikasikan adanya multikolinearitas.

3.7.1.3 Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (dalam Jilhansyah Ani, dkk. 2021) tujuan dari uji autokorelasi adalah mengetahui atau menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika ditemukan adanya korelasi maka dinamakan ada *problem* autokorelasi.

3.7.1.4 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (dalam Jilhansyah Ani, dkk. 2021) tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah mengetahui atau menguji apakah dalam modal regresi ada atau terjadinya ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap berarti terjadi heteroskedastisitas. Modal regresi yang baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas karena terdapat data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar).

3.7.2 Regresi Linear Berganda

Menurut Ghozali (dalam Jilhansyah Ani, dkk. 2021) regresi Linear berganda adalah teknik penelitian yang digunakan untuk memahami korelasi antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Rumus yang digunakan dalam regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bx_1 + bx_2 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Pasien

X₁ : Lokasi

X₂ : Fasilitas

a : Konstanta

b : Nilai koefisien regresi setiap variabel

e : Standar error (Tingkat kesalahan)

3.8 Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (dalam Nadya R.Masiaga, dkk. 2022) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan hanya didasarkan pada teori relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

3.8.1 Pengujian Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t merupakan pengujian kepada koefisien regresi secara parsial untuk mengetahui signifikan secara parsial atau masing-masing variabel terikat terhadap variabel tidak terikat. Dengan kriteria pengujian sebagai berikut :

1. Jika $T_{hitung} > \text{tabel}$ dan jika signifikansi $< 0,05$ maka terdapat pengaruh antara variabel dependen terhadap variabel independen atau H_a diterima dan H_0 ditolak.
2. Jika $T_{hitung} < \text{tabel}$ atau jika signifikansi $> 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh antara variabel dependen terhadap variabel independen atau H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.8.2 Pengujian Simultan (Uji F)

Uji simultan atau uji F merupakan uji yang digunakan untuk mengenali terdapat tidaknya pengaruh dengan cara bersama-sama variabel terikat terhadap variabel tidak terikat. Metode ini dilakukan dengan cara menyamakan angka F_{hitung} dengan F_{tabel} tingkat kepercayaan atau signifikan sebesar 5% atau 0,05. Dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau jika nilai signifikan $< 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau jika nilai signifikan $> 0,05$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima

3.8.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (dalam Jilhansyah Ani, dkk. 2021) koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Menurut Ghozali (dalam Jilhansyah Ani, dkk. 2021) kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *adjusted* R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai *adjusted* R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan kedalam mode.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian dan Deskripsi Responden

4.1.1 Sejarah Singkat Puskesmas Desa Sugih Waras Kecamatan Rambang

UPTD Puskesmas Sugih Waras dibangun pada tahun 1990, merupakan salah satu dari 22 UPTD Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim yang terletak di Kecamatan Rambang.

UPTD Puskesmas Sugih Waras terletak di Lintang Selatan Latitude S=03° 21'40,6 dan Bujur Timur Longitude E= 104° 27'34,3' dengan batas wilayah administrasi di sebelah Utara berbatasan dengan Kota Prabumulih, sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Lubai, sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten OKU Selatan dan sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Rambang Dangku.

Secara administrasi Kecamatan Rambang terdiri dari 13 Desa yaitu Desa Negri Agung, Desa Baru Rambang, Desa Sugihan, Desa Sukarami, Desa Tanjung Dalam, Desa Tanjung Raya, Desa Pagar Agung, Desa Sugih Waras, Desa Sugihwaras Barat, Desa Sumber Rahayu, Desa Kencana Mulia, Desa Air Keruh dan Desa Marga Mulia, dengan luas wilayah 202,31 Km².

4.1.2 Visi dan Misi Puskesmas Desa Sugih Waras Kecamatan Rambang

1. Visi Puskesmas Sugih Waras

Menuju kecamatan rambang yang sehat, mandiri secara adil dan merata

2. Misi Puskesmas Sugih Waras

- a. Meningkatkan SDM dan Sarana Prasarana
- b. Memberikan Pelayanan Kesehatan yang bermutu, terjangkau dan merata
- c. Meningkatkan kerja sama lintas program dan lintas sektor
- d. Melaksanakan manajemen puskesmas yang baik dan berkesinambungan
- e. Mendorong kemandirian masyarakat untuk ber-PHBS

4.1.3 Struktur Organisasi Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang

Struktur organisasi sangatlah penting, karena dengan adanya struktur organisasi ini dapat memperjelas proses pengelompokan, pembagian tugas-tugas, tanggung jawab dan wewenang bagian masing-masing memegang jabatan sehingga tercipta organisasi organisasi yang dapat digunakan sebagai suatu kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dan bila terjadi kesalahan tidak akan saling bertanggung jawab. Struktur organisasi Puskesmas Desa Sugih Waras dapat dilihat pada lampiran.

4.1.3.1 Tugas Struktur Organisasi Puskesmas Sugih Waras Kecamatan

Rambang

- a. Kepala UPTD Puskesmas Sugih Waras.

Bertugas dalam mengelola, mengkoordinasikan, dan memastikan pelayanan kesehatan puskesmas berjalan dengan baik

- b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha.

Bertugas mengelolah administrasi, keuangan, dan kepegawaian agar operasional puskesmas dapat berjalan dengan baik.

- c. Penanggung Jawab Mutu.

Bertugas memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

- d. Penanggung Jawab Jaringan Pelayanan Puskesmas dan Jejaring Puskesmas.

Bertugas mengordinasikan serta memastikan keterpaduan layanan kesehatan antara puskesmas dengan fasilitas kesehatan di puskesmas.

- e. Penanggung Jawab UKP (Upaya Kesehatan Perorangan) Kefarmasian dan Laboratorium.

Bertugas memastikan pelayanan farmasi dan laboratorium berjalan sesuai prosedur atau standar.

- f. Penanggung Jawab UKM (Upaya Kesehatan Masyarakat) Pengembangan.

Bertugas bertanggung jawab atas pengembangan program kesehatan masyarakat berbasis kebutuhan lokal dan inovatif.

- g. Penanggung Jawab UKM (Unit Kesehatan Masyarakat) Esensial dan Keperawatan Kesehatan Masyarakat.

Bertugas memastikan program kesehatan masyarakat dasar serta layanan keperawatan kesehatan masyarakat supaya berjalan dengan optimal.

- h. Fungsional Umum.

Bertugas mencakup berbagai aspek pelayanan kesehatan yang bertujuan meningkatkan kesehatan masyarakat.

- i. Dokter Umum.

Bertugas mencakup berbagai aspek pelayanan kesehatan diantaranya pelayanan medis, pencegahan dan pengendalian penyakit, promosi kesehatan dan penyuluhan, manajemen administrasi kesehatan, kunjungan dan pelayanan kesehatan masyarakat.

- j. Perawat.

Bertugas mencakup berbagai aspek pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif.

- k. Bidan.

Bertugas mencakup berbagai aspek pelayanan kesehatan ibu dan anak, serta kesehatan reproduksi.

- l. Perawat Gigi.

Bertugas berfokus pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut, baik dalam upaya promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif.

- m. Sanitarian.

Bertugas dalam upaya pencegahan penyakit dan peningkatan kualitas lingkungan.

n. Nutrisiionist.

Bertugas sebagai upaya promotif, preventif, dan kuratif terkait gizi masyarakat.

o. Asisten Apoteker.

Bertugas dalam pengelolaan obat dan pelayanan farmasi.

p. Pranata Laboratorium.

Bertugas dalam pengelolaan dan pelaksanaan pemeriksaan laboratorium untuk mendukung diagnosis dan pemantauan penyakit.

4.1.4 Karakteristik Responden

Responden yang digunakan pada penelitian ini adalah pasien yang melakukan rawat inap di Puskesmas Desa Sugih Waras Kecamatan Rambang pada bulan Oktober s/d Desember 2024. Kuesioner tersebut disebarakan melalui kuesioner tertulis atau kuesioner offline yang disebarakan langsung pada pasien rawat inap Puskesmas Desa Sugih Waras Kecamatan Rambang. Jumlah responden sudah ditentukan melalui pengambilan sampel yaitu sebanyak 60 responden.

Adapun rincian dari penyebaran dan penerimaan kuesioner yang dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1**Rincian Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner**

Keterangan	Jumlah Kuesioner
Kuesioner yang disebarkan	60
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang dikembalikan	60
Kuesioner yang digunakan	60
Tingkat pengembalian kuesioner (respon rate) = 100%	
Tingkat pengembalian kuesioner yang digunakan (Usable rate) = 100%	

Sumber : Data yang diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa kuesioner yang disebarkan sebanyak 60 kuesioner. Dari semua kuesioner yang disebarkan tersebut tidak ada kuesioner yang tidak kembali kepada peneliti. Maka tingkat pengembalian kuesioner adalah sebesar 100% dan kuesioner yang digunakan adalah 100%.

Adapun karakteristik dari responden yang diteliti meliputi; jenis kelamin dan umur.

Tabel 4.2**Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	33	55%
Perempuan	27	45%
Total	60	100%

Sumber: Data yang diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 33 responden dengan persentase 55% sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 27 responden dengan persentase 45%. Jumlah pasien laki-laki lebih banyak dari pada perempuan dikarenakan perilaku hidup kurang sehat, seperti merokok dan konsumsi alkohol berlebihan serta keterlambatan mencari pengobatan seperti menunda untuk berobat hingga kondisi sudah cukup parah, sehingga pas datang ke fasilitas kesehatan mereka lebih membutuhkan rawat inap.

Tabel 4.3
Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Persentase (%)
1-15 Tahun	8	13,3%
16-30 Tahun	20	33,3%
31-45 Tahun	10	16,8%
46-60 Tahun	20	33,3%
61 Tahun ke atas	2	3,3%
Total	60	100%

Sumber: Data yang diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.3 dapat kita lihat bahwa responden yang berumur 1-15 tahun sebanyak 8 responden dengan persentase 13,3%, responden yang berumur 16-30 tahun sebanyak 20 responden dengan persentase 33,3%, responden yang berumur 31-45 tahun sebanyak 10 responden dengan persentase 16,8%, responden yang berumur 46-60 tahun sebanyak 20 responden dengan persentase

33,3%, dan responden yang berumur 61-75 tahun sebanyak 2 reponden dengan persentase 3,3% . Pasien rawat inap banyak pada usia 16-30 tahun di karnakan pola hidup tidak sehat serta luka atau cedera ringan - sedang atau kecelakaan lalu lintas, sedangkan 46-60 tahun penyebab nya hampir sama saja yaitu dikarnakan gaya hidup tidak sehat, keluhan muskuloskeletal (tulang dan sendi) dan penyakit saluran pernafasan.

Tabel 4.4
Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Karyawan / Pegawai Swasta	11	18,3%
Wirausaha / Pedagang	4	6,6%
Petani / Berkebun	18	30%
Pelajar / Mahasiswa	13	21,8%
Tidak Bekerja	14	23,3%
Total	60	100%

Sumber: data yang diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat kita lihat bahwa untuk karyawan atau pegawai swasta sebanyak 11 orang dengan persentase 18,3%, untuk wirausaha atau pedagang sebanyak 4 orang dengan persentase 6,6%, untuk petani atau berkebun sebanyak 18 orang dengan persentase 30%, untuk pelajar atau mahasiswa sebanyak 13 orang dengan persentase 21,8% dan yang tidak bekerja sebanyak 14 orang dengan persentase 23,3%. Dikarnakan di wilayah Kecamatan Rambang mayoritas pekerjaan masyarakat adalah petani, oleh sebab itu pasien

rawat inap pada puskesmas pada periode oktober-desember dengan jumlah pasien terbanyak berdasarkan pekerjaan adalah petani atau berkebun sebanyak 18 orang.

4.1.5 Tanggapan Responden

Untuk mengetahui nilai maka dibuat interval kelas sebagai berikut :

1. Sangat tidak baik = 1.00 -1.80
2. Kurang baik = 1.81 - 2.60
3. Cukup baik = 2.61 – 3.40
4. Baik = 3.41 – 4.20
5. Sangat baik = 4.21 – 5.00

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Tentang Variabel Lokasi

No	Pernyataan	Penilaian Responden Terhadap Lokasi										$\bar{X}_1$
		Sangat tidak setuju (1)		Tidak setuju (2)		Netral (3)		Setuju (4)		Sangat setuju (5)		
1.	Lokasi rumah sakit atau klinik mudah di temukan	–	–	–	–	11	33	42	168	7	35	3,93
2.	Akses jalan menuju lokasi dalam kondisi baik.	–	–	–	–	26	78	29	116	5	25	3,65
3.	Waktu tempu menuju rumah sakit atau klinik cukup singkat.	–	–	–	–	25	75	30	120	5	25	3,66

4.	Area parkir memadai untuk pasien dan pengunjung .	–	–	–	–	22	66	29	116	5	25	3,45
5.	Lokasi parkir dekat dengan pintu utama.	–	–	–	–	30	90	21	84	9	45	2,25
6.	Keamanan di sekitar lokasi pelayanan cukup baik.	–	–	–	–	19	57	37	148	4	20	3,75
7.	Tidak terdapat sumber kebisingan di sekitar lokasi puskesmas.	–	–	–	–	24	72	21	84	15	75	2,59
8.	Tidak ada pencemaran udara di sekitar lokasi puskesmas.	–	–	–	–	21	63	23	92	10	50	3,41
9.	Lingkungan yang bersih dan terstruktur.	–	–	–	–	12	36	32	128	16	80	4,06
10.	Lingkungan sekitar mendukung tempat atau lokasi puskesmas	–	–	–	–	25	75	29	116	5	25	3,60
Nilai total rata-rata variabel lokasi adalah												3,66

Sumber : data yang diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas dapat dilihat nilai total rata-rata variabel lokasi sebesar 3,66 atau dalam katagori baik dari 10 item pernyataan, untuk meningkatkan nilai total variabel lokasi maka jika dilihat dari pernyataan di atas perlu ditingkatkan untuk item ke 5 yaitu lokasi parkir dekat dengan pintu utama dan item lainnya di pertahankan.

Tabel 4.6

Tanggapan Responden Tentang Variabel Fasilitas

No	Pertanyaan	Penilaian Responden Terhadap fasilitas										$\bar{X}_2$
		Sangat tidak setuju (1)		Tidak setuju (2)		Netral (3)		Setuju (4)		Sangat setuju (5)		
1.	Fasilitas di puskesmas nyaman digunakan oleh pasien.	–	–	–	–	18	54	42	168	–	–	3,70
2.	Evaluasi terhadap penggunaan ruang dilakukan secara rutin.	–	–	–	–	26	78	29	116	5	25	3,65
3.	Ruangan memiliki tata letak yang nyaman dan mudah di akses.	–	–	–	–	2	6	35	140	2	10	2,60
4.	Terdapat rencana pemeliharaan dan peremajaan fasilitas secara berkala.	–	–	–	–	32	96	26	104	2	10	3,50

5.	Ruang tunggu memiliki tempat duduk yang cukup dan nyaman.	–	–	–	–	27	81	29	116	4	20	3,61
6.	Ruang kerja dirancang sesuai dengan kebutuhan aktivitas pekerjaan.	–	–	–	–	18	54	39	156	3	15	3,75
7.	Ventilasi dan pencahayaan ruangan sudah memadai.	–	–	–	–	22	66	34	136	4	20	3,70
8.	Ruangan pasien memiliki perlengkapan yang cukup.	–	–	1	2	20	60	36	144	3	15	3,68
9.	Fasilitas yang disediakan sesuai dengan jumlah dan kebutuhan pengguna.	–	–	2	4	16	48	39	156	3	15	3,71
10.	Transportasi medis atau mobil ambulance berfungsi dengan baik.	–	–	–	–	4	12	53	212	3	15	3,98
Nilai total rata-rata variabel fasilitas adalah												3,58

Sumber : data yang diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas dapat dilihat nilai total rata-rata variabel fasilitas adalah 3,58 atau dalam katagori baik dari 10 item, dan untuk

meningkatkan nilai total variabel fasilitas maka perlu meningkatkan item ke 3 yaitu ruang memiliki tata letak yang nyaman dan mudah di akses serta item lainnya di pertahankan.

Tabel 4.7

Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Pasien

No	Pertanyaan	Penilaian Responden Terhadap kepuasan pasien										$\bar{Y}$
		Sangat tidak setuju (1)		Tidak setuju (2)		Netral (3)		Setuju (4)		Sangat setuju (5)		
1.	Proses pendaftaran pasien dilakukan dengan cepat dan tertib.	–	–	–	–	17	51	42	168	1	5	3,73
2.	Petugas administrasi rama dan membantu dalam proses pendaftaran.	–	–	–	–	25	75	32	128	5	25	3,80
3.	Informasi mengenai prosedur pelayanan mudah dipahami.	–	–	–	–	27	81	28	112	5	25	3,63
4.	Waktu tunggu pelayanan relatif singkat.	–	–	1	2	25	75	31	124	3	15	3,60
5.	Dokter memberikan penjelasan yang jelas mengenai kondisi dan pengobatan.	–	–	–	–	26	78	30	120	4	20	3,63

6.	Perawat memberikan pelayanan dengan sopan dan penuh perhatian.	–	–	–	–	19	57	34	136	7	35	3,80
7.	Tenaga medis merespon kebutuhan dengan cepat.	–	–	–	–	19	57	39	156	2	10	3,71
8.	Petugas menunjukan kepedulian terhadap kondisi pasien.	–	–	–	–	22	66	38	152	–	–	3,63
9.	Pelayanan yang diberikan karyawan sesuai dengan harapan pasien.	–	–	–	–	19	57	37	148	4	20	3,75
10.	Ruang tunggu bersih dan nyaman.	–	–	1	2	10	30	35	140	14	70	4,03
Nilai total rata-rata variabel kepuasan pasien												3,73

Sumber : data yang diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas dapat dilihat nilai total rata-rata variabel kepuasan pasien adalah 3,73 atau dalam katagori baik dari 10 pernyataan dan untuk meningkatkan nilai total rata-rata kepuasan pasien maka perlu meningkatkan lagi item ke 4 yaitu waktu tunggu pelayanan relatif singkat dan item lainnya di pertahankan.

4.2 Hasil Instrumen Penelitian

4.2.1 Uji Validitas

Jika korelasi antar skor butir pernyataan dengan total skor variabel sama dengan 0,254 atau lebih maka butir instrumen dinyatakan valid. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 4.9 dibawah ini:

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Nilai korelasi(r_{hitung})	r_{tabel}	Pengujian	Keterangan
X ₁	1	0,504	0,254	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	2	0,713	0,254		Valid
	3	0,620	0,254		Valid
	4	0,734	0,254		Valid
	5	0,719	0,254		Valid
	6	0,653	0,254		Valid
	7	0,760	0,254		Valid
	8	0,661	0,254		Valid
	9	0,723	0,254		Valid
	10	0,625	0,254		Valid
X ₂	1	0,737	0,254	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	2	0,846	0,254		Valid
	3	0,811	0,254		Valid
	4	0,704	0,254		Valid
	5	0,723	0,254		Valid
	6	0,724	0,254		Valid
	7	0,830	0,254		Valid
	8	0,766	0,254		Valid
	9	0,685	0,254		Valid
	10	0,532	0,254		Valid
Y	1	0,634	0,254	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	2	0,698	0,254		Valid
	3	0,644	0,254		Valid
	4	0,626	0,254		Valid
	5	0,643	0,254		Valid
	6	0,609	0,254		Valid
	7	0,569	0,254		Valid
	8	0,671	0,254		Valid
	9	0,649	0,254		Valid
	10	0,703	0,254		Valid

Sumber: Data yang diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas dapat dilihat bahwa semua indikator berkorelasi signifikan dengan total skor, ditunjukkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Korelasi yang signifikan antara skor indikator dengan skor total menunjukkan bahwa indikator yang digunakan baik dari variabel bebas (X) maupun dari variabel terikat (Y) dapat mengukur variabel yang diteliti, sehingga seluruh indikator dikatakan valid.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji ini dilakukan untuk memenuhi ketetapan jawaban dari kuesioner pada periode yang satu dengan periode lainnya. Instrumen yang digunakan dikatakan reliabel jika koefisien alpha $> 0,60$

Berikut adalah hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.10 sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Lokasi X_1	0,867	Reliabel
Fasilitas X_2	0,907	Reliabel
Kepuasan Pasien Y	0,845	Reliabel

Sumber: data yang diolah (2025)

Dari Tabel 4.10 di atas kita bisa lihat bahwa nilai dari *Cronbach Alpha* nya untuk variabel lokasi (X_1) sebesar 0,640, Fasilitas (X_2) sebesar 0,633, dan kepuasan pasien (Y) sebesar 0,601. Hasil uji reabilitas menunjukkan bahwa jika nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ maka dikatakan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa

variabel lokasi x_1 , Fasilitas x_2 dan Kepuasan pasien Y nilainya $>0,60$ maka instrumen dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

4.2.3 Uji Asumsi Klasik

4.2.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas *kolmogorov smirnov* merupakan bagian dari uji asumsi klasik. uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka nilai residual berdistribusi normal. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

Berikut adalah hasil uji normalitas dapat di lihat pada tabel 4.11 sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,36060810
Most Extreme Differences	Absolute	,088
	Positive	,082
	Negative	-,088
Test Statistic		,088
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

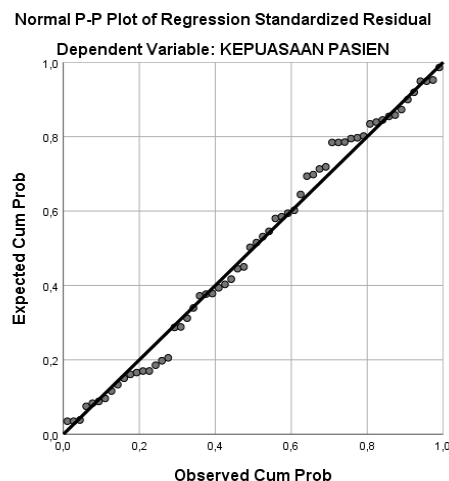
Sumber: Output Spss versi 26.0

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 4.11 diketahui nilai signifikansi $0,200 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonalnya.

- jika titik titik atau data berada didekat atau mengikuti garis diagonalnya maka dapat dikatakan bahwa bahwa nilai residual berdistribusi normal.
- Jika titik titik atau data menjauh atau tersebar dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik, maka hal ini menunjukkan bahwa nilai residual tidak berdistribusi normal.

Gambar 4.1
Hasil Uji Normal P-Plot



Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan grafik pada gambar 4.1 terlihat bahwa titik titik bergerak menuju searah dengan garis linear, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

4.2.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikoloniealritas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi terdapat korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang tinggi antar variabel independen. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala multikoloniealritas yaitu dengan menggunakan metode *Tolerance & VIF*. Jika nilai *tolerance* $> 0,100$ dan *VIF* $< 10,00$ Berkesimpulan tidak terjadi gejala multikolieniritas, dan jika nilai *Tolerance* $< 0,100$ dan *VIF* $> 10,00$ berkesimpulan terjadi gejala multikoloniearitas, terlihat pada tabel 4.12 sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model		Unstandardize d Coefficients		Standar dized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9,664	4,040		2,392	,020		
	lokasi	,364	,087	,432	4,176	,000	,895	1,118
	fasilitas	,375	,098	,396	3,829	,000	,895	1,118

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber: Output Spss versi 26.6

Berdasarkan tabel 4.12 kita dapat mengetahui bahwa kedua variabel tersebut tidak terjadi multikolinearitas, karena kedua variabel tersebut memiliki nilai *tolerance* $> 0,100$ dan *VIF* $< 10,00$.

4.2.3.3 Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi digunakan ketika pola data bersifat *time series* (data sekunder), ada beberapa metode yang digunakan dalam uji autokorelasi, diantaranya *Durbin Watson dan Run Test*, dan dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *Durbin Watson*. Syarat tidak terjadi gejala autokorelasi adalah: $DU < DW < 4 - DU$

Tabel 4.12

Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,674 ^a	,454	,435	2,89450	2,294

a. Predictors: (Constant), fasilitas, lokasi

b. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber: Output Spss versi 26.0

Nilai DU:1,652

Nilai DL:1,514

$DU < D < 4 - DL$

$1,652 < 2,294 < 4 - 1,514$

$1,652 < 2,294 < 2,486$

Nilai DU sebesar 1,652 dan nilai DL sebesar 1,514 di dapat dari tabel *durbin*

watson pada kolom k=3 nomor 60, karena penelitian ini ada 3 variabel dan 60

responden maka nilai yang diambil adalah nilai pada kolom k=3 dan urutan no 60

di tabel *durbin watson*, dapat disimpulkan bahwa nilai D pada penelitian ini telah

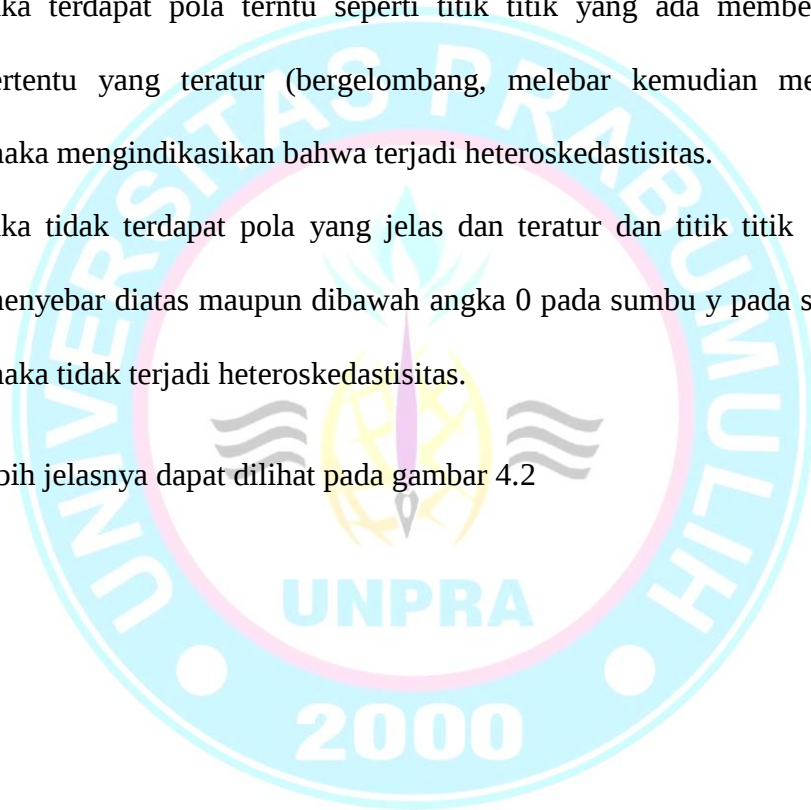
memenuhi syarat tidak terjadinya gejala autokorelasi.

4.2.3.4 Uji Heteroskedastisitas

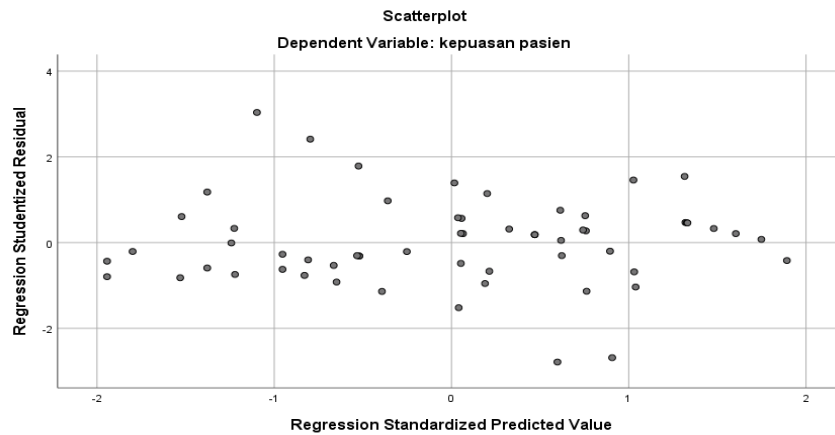
Heteroskedastisitas merupakan uji yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam suatu model regresi linear berganda, maka dilakukan dengan melihat grafik scatterplot, dengan ketentuan :

- Jika terdapat pola tertentu seperti titik titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan bahwa terjadi heteroskedastisitas.
- Jika tidak terdapat pola yang jelas dan teratur dan titik titik yang ada menyebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu y pada scatterplot, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.2



Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Output Spss versi 26.0

Berdasarkan pada gambar 4.2 hasil uji heteroskedstisitas diatas, terlihat bahwa titik titik data tidak membentuk suatu pola tertentu dan menyebar secara acak baik di atas maupun dibawah angka 0 dan sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dan asumsi klasik tentang heteroskedastisitas dalam model ini terpenuhi yaitu terbebas dari heteroskedastisitas.

4.3 Hasil Analisis

4.3.1 Uji Regresi Linier Berganda

Merupakan metode analisis statistik yang digunakan untuk melihat pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen seperti pada tabel 4.14 berikut ini:

Tabel 4.13
Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	9,664	4,040		2,392	,020
	lokasi	,364	,087	,432	4,176	,000
	fasilitas	,375	,098	,396	3,829	,000

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber: Output Spss versi 26.0

Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat dilihat nilai konstanta (nilai α) sebesar 9,664 dan untuk lokasi (nilai β) sebesar 0,364 sementara fasilitas (nilai β) sebesar 0,375 , sehingga dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 9,664 + 0,364X_1 + 0,375X_2 + e$$

Yang berarti:

1. Nilai konstanta kepuasan pasien (Y) sebesar 9,664 yang menyatakan jika variabel X_1 lokasi dan X_2 fasilitas sama dengan nol maka kepuasan pasien sebesar 9,664
2. Koefisien lokasi (X_1) Sebesar 0,364 berarti bahwa setiap terjadi peningkatan sebesar satu satuan lokasi maka kepuasan pasien meningkat sebesar 0,364 atau sebaliknya setiap terjadi penurunan sebesar satu satuan maka kepuasan pasien menurun sebesar 0,364
3. Koefisien fasilitas (X_2) Sebesar 0,375 berarti bahwa setiap terjadi peningkatan sebesar satu satuan fasilitas maka kepuasan pasien meningkat

sebesar 0,375 atau sebaliknya setiap terjadi penurunan sebesar satu satuan maka kepuasan pasien menurun sebesar 0,375

4.3.2 Hasil Uji Hipotesis

4.3.2.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji t merupakan salah satu metode statistik yang digunakan untuk membandingkan rata-rata dua kelompok data dan menentukan apakah perbedaan diantara keduanya signifikan secara statistik. Untuk menguji hipotesis model regresi masing-masing secara parsial, dapat dilakukan dengan uji t berikut ini :

- Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya secara parsial penelitian ini tidak berpengaruh.
- Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya penelitian ini secara parsial berpengaruh.
- Standar nilai korelasi dibandingkan dengan t-tabel dengan jumlah data $n=60$, $df = n-k$ dengan signifikansi 5%, maka $df = 60-2$ maka hasilnya 58 sehingga dapat diketahui nilai t-tabel sebesar 2,001

Tabel 4.14

Uji Parsial(Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,664	4,040		2,392	,020
	lokasi	,364	,087	,432	4,176	,000
	fasilitas	,375	,098	,396	3,829	,000

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber: Output Spss versi 26.0

1. Nilai t-hitung variabel lokasi (4,176) > t-tabel (2,001) dan nilai Sig 0,000 < 0,05, maka dapat di jelaskan bahwa H1 diterima.
2. Nilai t-hitung variabel fasilitas (3,829) > t-tabel (2,001) dan nilai Sig 0,000 < 0,05, maka dapat dijelaskan bahwa H2 diterima

Maka dapat disimpulkan lokasi dan fasilitas secara parsial atau sendiri sendiri memiliki pengaruh terhadap kepuasan karena t-hitung > 1,672 dan Sig < 0,05.

4.3.2.2 Uji Simultan(Uji F)

Uji F merupakan metode pengujian yang digunakan untuk mengevaluasi apakah semua variabel independen dalam suatu model regresi secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

-H0 ditolak dan Ha diterima jika F-hitung > F-tabel atau Sig < 0,05

-H0 diterima dan Ha ditolak jika F-hitung < F-tabel atau Sig > 0,05

-Dik bahwa $df1 = K-1 = 2-1 = 1$ dan $df2 = n - k - 1 = 60 - 2 - 1 = 57$ maka nilai dari F-tabel adalah 4,010

Tabel 4.15
Hasil Uji Simultan(Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	397,697	2	198,848	23,734	,000 ^b
	Residual	477,553	57	8,378		
	Total	875,250	59			

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

b. Predictors: (Constant), fasilitas, lokasi

Sumber: Output Spss versi 26.0

Berdasarkan data pada tabel 4.16 diatas diperoleh nilai F-hitung sebesar 23,734 > F-tabel sebesar 4,010 dan hal ini diperkuat dengan signifikansi 0,000 < 0,05, maka H3 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa lokasi dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

4.3.3.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Merupakan ukuran statistik yang menunjukkan seberapa baik suatu model regresi menjelaskan variabilitas data dependen, semakin tinggi nilai R^2 semakin baik model tersebut dalam menjelaskan data. Namun, nilai R^2 yang tinggi tidak selalu berarti modelnya bagus, karena bisa saja terjadi *overfitting*.

Tabel 4.16

Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,674 ^a	,454	,435	2,89450

a. Predictors: (Constant), fasilitas, lokasi

b. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber: Output Spss versi 26.0

Berdasarkan hasil dari uji determinasi (R^2) menggunakan aplikasi spss versi 26 pada tabel 4.17 didapatkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,435 atau setara dengan 43,5% yang mengandung pengertian bahwa variabel bebas (lokasi dan fasilitas) terhadap variabel terikat (kepuasan pasien) adalah sebesar 43,5% yang artinya terbatas atau kecil sedangkan sisanya 56,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini. Misalnya kualitas pelayanan

4.4 Pembahasan dan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Lokasi (X_1) Terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada UPTD Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh melalui uji t, $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dimana, nilai variabel lokasi menunjukkan nilai $t_{hitung} 4,176 > t_{tabel} 2,001$ dan diketahui nilai koefisien sebesar 0,364 sehingga dengan ini maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis terbukti dan variabel lokasi dapat meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,364 setiap kenaikan satu satuan.

2. Pengaruh Fasilitas (X_2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada UPTD Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang

Variabel fasilitas menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_2 diterima, dimana nilai yang ditunjukkan nilai $t_{hitung} 3,829 > t_{tabel} 2,001$ dan diketahui nilai koefisien sebesar 0,375. Sehingga dengan ini maka dapat

disimpulkan bahwa hipotesis terbukti dan variabel fasilitas dapat meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,375 setiap kenaikan satu satuan.

3. Pengaruh Lokasi (X_1) dan Fasilitas (X_2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada UPTD Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti melalui uji F, F-hitung > F-tabel maka H_0 ditolak dan H_3 diterima, dimana nilai yang ditunjukkan oleh variabel lokasi dan fasilitas secara simultan menunjukkan nilai F-hitung 23,734 > F-tabel 4,001 maka hipotesis terbukti. Dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa lokasi dan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Desa Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim dan diketahui melalui uji koefisien determinasi nilai koefisien dari variabel independen sebesar 0,435 atau dapat diartikan sebagai 43,5% dengan ini dapat disimpulkan bahwa H_3 terbukti dan variabel lokasi dan fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 43,5%.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penelitian terkait dengan pengaruh lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Desa Suigih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim.

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lokasi (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien (Y). Terlihat dari t -hitung $>$ dari t -tabel ($4,176 > 2,001$) dengan signifikansi ($0,000 < 0,05$). Hal ini membuktikan hipotesis penelitian bahwa: lokasi (X_1) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap (Y) di puskesmas Desa Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim. Dengan ini koefisien regresi lokasi (X_1) sebesar 0,364 (36,4%) menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan lokasi (X_1), maka kepuasan pasien (Y) akan bertambah sebesar 0,364 (36,4%).
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien (Y). Terlihat dari t -hitung $>$ t -tabel ($3,829 > 2,001$) dengan signifikansi ($0,000 < 0,05$). Hal ini membuktikan hipotesis penelitian bahwa: fasilitas (X_2) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap (Y) di puskesmas Desa

Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim. Dengan nilai koefisien regresi fasilitas (X_2) sebesar 0,375 (37,5%) menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan fasilitas (X_2) maka kepuasan pasien (Y) akan bertambah

3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lokasi dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Terlihat dari $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$, ($23,734 > 4,010$). Dengan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$). Pada tabel 4.18 berdasarkan nilai Adjusted R square sebesar 0,435 atau (43,5%). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh lokasi (X_1) dan fasilitas (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y) di puskesmas Desa Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim sebesar 0,435 atau (43,5%). Sedangkan sisanya 56,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini, misalnya Kualitas pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Puskesmas

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan penulis, dapat diketahui bahwa lokasi dan fasilitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Untuk pernyataan dari lokasi memiliki nilai rata-rata sebesar 3,66 untuk meningkatkan nilai total rata-rata variabel lokasi maka pihak

puskesmas perlu memperhatikan atau meningkatkan lagi tentang lokasi parkir dekat dengan pintu utama serta memastikan tidak terdapat sumber kebisingan di sekitar lokasi puskesmas. Untuk pernyataan dari fasilitas memiliki nilai total rata-rata sebesar 3,58 untuk meningkatkan nilai total rata rata variabel fasilitas maka pihak puskesmas perlu meningkatkan atau memperhatikan lagi tentang ruangan memiliki tata letak yang nyaman dan muda di akses. Dan untuk pernyataan kepuasan pasien memiliki nilai rata-rata 3,73 oleh karna itu untuk meningkatkan nilai total rata-rata variabel kepuasan pasien maka pihak puskesmas perlu meningkatkan atau memperhatikan lagi tentang waktu tunggu pelayanan yang relatif singkat.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya, disarankan peneliti mengembangkan penelitian ini dengan meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien seperti kualitas pelayanan dan kepercayaan. Hal ini bertujuan agar penelitian selanjutnya dapat bermanfaat bagi peneliti dan puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, Ilham., dkk. (2019), Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di PT. Jasa Raharja Putra Cabang Bengkulu. *Jurnal Profesional FIS UNIVED*, 6(1) : 42-60.
- Ani, Jilhansya., dkk.(2021). Pengaruh Citra Merek, Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada E-commerce Tokopedia di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 9(2):663-674.
- Arifin,S.dkk. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ahass Daya Motor Surabaya. *Jurnal Education*,5(3):9629-9636.
- Cahyadi, (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Baja Ringan Di PT Arhanindo Cemerlang. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 1(1):60-73.
- Chilfi, Novia & Subariyanti Herudini, (2023), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Cilincing Tahun 2023. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(4) :322-332.
- Elisabeth, Christine Riani, (2023). Analisis Layanan Pick Up Service O-Ranger Dalam Peningkatan Pendapatan Surat dan Paket Logistik Pada Kantor Pos Pemeriksa Purworejo. *Jurnal Akuntansi*, 17(1):30-41.
- Ginting,C.C.C.BR. & Hendri.H. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Embung Fatimah. *Jurnal Ilmiah Kohesi*,4(3):276-285.
- GS, Achmad Daengs., dkk. (2022), Peran Timelimenes Dalam Meningkatkan Customer Satisfaction, Customer Loyalty PT. JNE. *Jurnal Baruna Horizon*, 5(1) :1-7.
- Guspianto, dkk.(2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 8(1):14-21.
- Hartawan.A., dkk. (2021) Pengaruh Budaya Kerja dan Kemampuan Terhadap Komitmen Pegawai Dinas Kesehatan Empat Lawang. *Jurnal Manivestasi*, 3(2):146-155.
- Kridaningsih, Anna & Ghazali, (2023), Pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan. *Jurnal Media Manajemen Jasa*, 11(1) :17-27.

- Lestari,A. & Aria,A.P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik Lianur I Balaraja Tangerang. *Jurnal Economic and Business Studies*, 2(1):2963-492x.
- Masiaga, Nadya R., dkk. (2022) PengaruhKeamanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kota Manado Yang Berbelanja Secara Online di Lazada com. *Jurnal EMBA*, 10(2):900-910.
- Maulidiah,E.P.,dkk. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3):2963-1181.
- Meutia, Rahmi & Andiy Puti, (2019), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama. *Jurnal Niagawan*, 8(2) :121-130.
- Nanda,M.T. & Yvonne.W. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Teno Sukses Abadi di Kota Batam.
- Nurdewi, (2022) Impelementasi Personal Branding Smart ASN Perwujudan Bangga Melayani di Provinsi Maluku Utara. *Jurnal Riset Ilmia*, 1(2): 297-301.
- Pally. N. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konasumen Pada Rumah Makan Jawa Indah Kalabahi Kabupaten Alor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(20):537-552.
- Prasetyo,A.I. & Bambang, H.S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Cafe Kala Seduh. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 12(4):2461-0593.
- Pratiwi, Nuning Indah, (2017), Penggunaan Media Vidio Call Dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmia Dinamika Sosial*, 1(2) :202-224.
- Putri,W.T.K. & Moh.A.S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit XY. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi*, 8(2):811-821.
- Sariton, J.F.W.,dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Loyalitas Pelayanan Berusaha Motor Kawangkoan. *Jurnal Productivity*,2(7):2723-0112.
- Sigit, Kharisma Nawang & Syaqq Muhammad, (2021), Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Limpung Batang. *Jurnal Litbang Kota Pekalongan*, 19(2) :123-126.
- Siregar,I.N.P.,dkk. (2019). Pengaruh Regrutmen dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Budi Raya Perkasa. *Jurnal Manajemen*, 5(1):71-80.

- Sukma,B.C.,dkk. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. *Jurnsl Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*,21(3):300-309.
- Surasdiman, dkk.(2019), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. *Jurnal Manajemen*, 2(1) :1-17.
- Suwarsa,Toto & Hasibuan Aicha Rahnadani, (2021) Pengaruh Pajak Restoran dan Pajak Hotel Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Padangsidempuan Periode 2018-2020. *Jurnal Akuntansi* , 14(2): 71-85.
- Utari, P.S. & Irman. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2):2798-1851.
- Waruwu, Marinu, (2024), Metode Penelitian dan Pengembangan (R&D): Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan. *Jurnal Ilmia Profesi Pendidikan*, 9(2): 1220-1230.
- Yasin,R.A.,dkk. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce*, 1(4):01-11.
- Yulianto & Sri,Y.Y. (2022). Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RS Tk.IV Cijantung Kesdaam Jaya Jakarta. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(2):132-138.
- Yuwono, Budi & Akbar Galdi Permana, (2023). Pengaruh Insentif dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Marketing pada PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tanjung Priok. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 3(1):54-61.

Lampiran 1

KUESIONER

Berikut adalah daftar pernyataan tentang penelitian **Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Desa Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim**. Saudara/i cukup memberikan tanda *check list* (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat saudara/i. Setiap pernyataan diharapkan hanya satu jawaban, mohon untuk dibaca sebaik-baiknya.

Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki() Perempuan()
3. Umur :
4. Alamat :

Petunjuk Pengisian:

Mohon diisi dengan memberikan *check list* (✓) pada salah satu skala 1-5 dengan keterangan sebagai berikut:

- SS** = Sangat Setuju
S = Setuju
N = Netral
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

LOKASI

No	Pernyataan	Sangat setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Lokasi rumah sakit atau klinik mudah ditemukan.					
2	Akses jalan menuju lokasi dalam kondisi baik.					
3	Waktu tempu menuju rumah sakit atau klinik cukup singkat.					
4	Area parkir memadai untuk pasien dan pengunjung.					
5	Lokasi parkir dekat dengan pintu utama					
6	Keamanan di sekitar lokasi pelayanan cukup baik					
7	Tidak terdapat sumber kebisingan di sekitar lokasi puskesmas.					
8	Tidak ada pencemaran udara di sekitar lokasi puskesmas					
9	Lingkungan yang bersih dan Terstruktur					
10	Lingkungan sekitar mendukung tempat atau lokasi puskesmas.					

FASILITAS

No	Pernyataan	Sangat setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Fasilitas di Puskesmas nyaman digunakan oleh pasien					
2	Evaluasi terhadap penggunaan ruang dilakukan secara rutin					
3	Ruangan memiliki tata letak yang nyaman dan mudah di akses					
4	Terdapat rencana pemeliharaan dan peremajaan fasilitas secara berkala					
5	Ruang tunggu memiliki tempat duduk yang cukup dan nyaman					
6	Ruang kerja dirancang sesuai dengan kebutuhan aktivitas pekerjaan					
7	Ventilasi dan pencahayaan					

	ruangan sudah memadai					
8	Ruangan pasien memiliki perlengkapan yang cukup					
9	Fasilitas yang disediakan sesuai dengan jumlah dan kebutuhan pengguna.					
10	Transportasi medis atau mobil ambulance berfungsi dengan baik					

KEPUASAN PASIEN

No	Pernyataan	Sangat setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Proses pendaftaran pasien dilakukan dengan cepat dan tertib.					
2	Petugas administrasi rama dan membantu dalam proses pendaftaran					
3	Informasi mengenai prosedur pelayanan mudah dipahami.					
4	Waktu tunggu pelayanan relatif singkat					
5	Dokter memberikan penjelasan yang jelas mengenai kondisi dan pengobatan.					
6	Perawat memberikan pelayanan dengan sopan dan penuh perhatian.					
7	Tenaga medis merespon kebutuhan dengan cepat.					
8	Petugas menunjukkan kepedulian terhadap kondisi pasien.					
9	Pelayanan yang diberikan karyawan sesuai dengan harapan pasien					
10	Ruang tunggu bersih dan nyaman.					

Lampiran 2

1). Tanggapan Responden Lokasi

4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	44
4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	40
4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	35
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42
3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	35
5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	40
4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	35
4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	39
4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	33
3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	35
3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	39
4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	45
3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	32
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	36
5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	44
4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	35
3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	35
4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	35
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	35
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	32
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	35
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33
5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	45
5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	45
5	3	4	4	3	5	4	4	5	3	40
5	4	3	4	3	4	5	3	5	4	40
4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	35
4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	45
4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	36
3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	41
4	4	3	5	3	4	5	5	4	3	40

4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	45
4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	38
4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	42
4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	40
4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	44
4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	33
4	3	4	3	4	4	3	5	5	3	38
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	36
4	5	3	3	3	4	3	4	5	4	38
4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	40
4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	40
4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	39
4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	39
4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	41
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	40
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	32
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	35
4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	44
4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	33

2). Tanggapan Responden Fasilitas

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	36
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	34
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	35
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	43
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	35

3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32
4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	36
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	36
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	44
3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	35
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32
4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	45
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	33
4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	33
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38
3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	37
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	42
3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	35
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	38
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	37
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	36
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	43
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	35
4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	37
3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	33

3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	33
4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	36
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32

3). Tanggapan Responden Kepuasan Pasien

5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	35
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	34
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	35
3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	34
4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	36
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	39
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	41
4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	36
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	43
4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	35
3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	35
3	4	3	2	3	3	4	3	4	2	31
3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	36
4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	35
3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	32
4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42
4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	36
3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	33

4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	45
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	44
4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	35
4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	37
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	38
3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	37
4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	38
4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	35
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	33
4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	39
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	33
3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	32
4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	42
4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	33
4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	39
4	5	4	5	3	5	4	3	4	5	42
3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	33
3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	34
3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	40
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	32

Lampiran3

1). Hasil Uji Validitas

a). Lokasi

Correlations

		P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	TOTAL
												L
P01	Pearson Correlation	1	,108	,340*	,346*	,294*	,195	,350*	,201	,411*	,256*	,504**
	Sig. (2-tailed)		,413	,008	,007	,023	,135	,006	,123	,001	,048	,000

P08	Pearson Correlation	,309*	,415*	,468*	,363*	,442*	,245	,323*	1	,377*	,394*	,671**
	Sig. (2-tailed)	,016	,001	,000	,004	,000	,059	,012		,003	,002	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
P09	Pearson Correlation	,492*	,383*	,303*	,337*	,365*	,375*	,382*	,377*	1	,318*	,649**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,019	,008	,004	,003	,003	,003		,013	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
P10	Pearson Correlation	,377*	,361*	,369*	,382*	,467*	,444*	,349*	,394*	,318*	1	,703**
	Sig. (2-tailed)	,003	,005	,004	,003	,000	,000	,006	,002	,013		,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
TOTAL	Pearson Correlation	,634*	,698*	,644*	,626*	,643*	,609*	,569*	,671*	,649*	,703*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 4

2). Hasil Uji Reliabilitas

a). Lokasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,867	10

b). Fasilitas

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,907	10

c). Kepuasan Pasien

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,845	10

Lampiran 5

3). Hasil Uji Asumsi Klasik

a). Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,36060810
Most Extreme Differences	Absolute	,088
	Positive	,082
	Negative	-,088
Test Statistic		,088
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

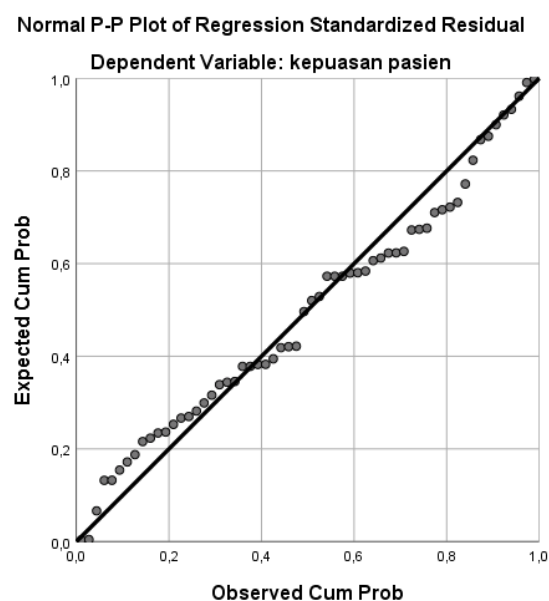
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Gambar Uji Normal P-plot



b). Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	9,664	4,040		2,392	,020		
	lokasi	,364	,087	,432	4,176	,000	,895	1,118
	fasilitas	,375	,098	,396	3,829	,000	,895	1,118

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

c). Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
-------	---	----------	-------------------	----------------------------	---------------

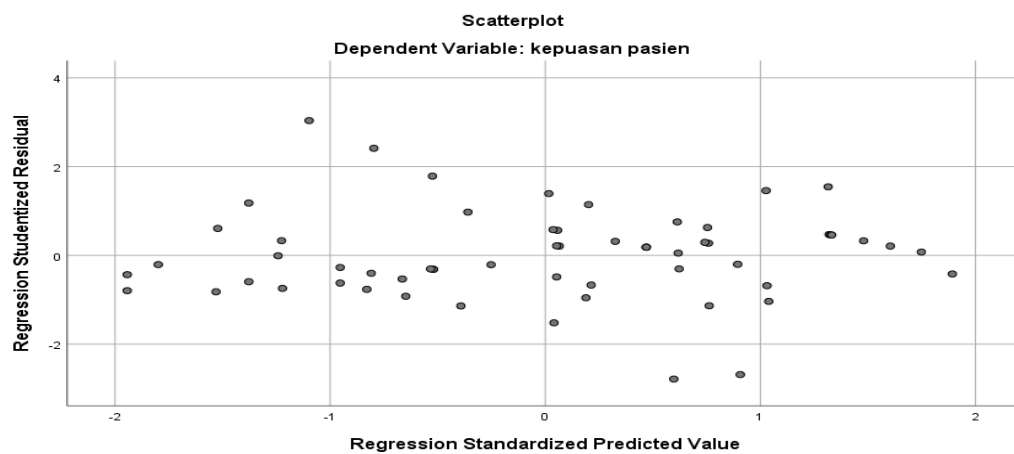
1	,674 ^a	,454	,435	2,89450	2,294
---	-------------------	------	------	---------	-------

a. Predictors: (Constant), fasilitas, lokasi

b. Dependent Variable: kepuasan pasien

d). Hasil Uji Heteroskedastisitas

Gambar Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 6

4). Hasil Analisis

a). Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,664	4,040		2,392	,020
	lokasi	,364	,087	,432	4,176	,000
	fasilitas	,375	,098	,396	3,829	,000

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Lampiran 7

5). Hasil Uji Hipotesis

a). Uji Parsial (uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,664	4,040		2,392	,020
	lokasi	,364	,087	,432	4,176	,000
	fasilitas	,375	,098	,396	3,829	,000

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

b). Uji Simultan (uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	397,697	2	198,848	23,734	,000 ^b
	Residual	477,553	57	8,378		
	Total	875,250	59			

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

b. Predictors: (Constant), fasilitas, lokasi

c). Uji Koefisien Determinasi (R^2)**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,674 ^a	,454	,435	2,89450





**PEMERINTAH KABUPATEN MUARA
ENIM DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS SUGIH WARAS**

Jl. Raya Sugih Waras Desa Sugih Waras Barat
Kecamatan Rambang Kode Pos 31385
Email : sugihwaraspuskesmas@gmail.com

Sugih Waras, 11 Februari 2025

Nomor : 445/ 69 /PKM-SW/II/ 2025
Perihal : Surat Izin Melaksanakan Penelitian

Kepada

Yth, Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih

Di -

Prabumulih

Dengan Hormat,

Berdasarkan Surat yang kami terima dari Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih Nomor:107/FEB/MNJ/II/2025 Tanggal 10 Februari 2025 ,Perihal Permohonan Surat Izin Melaksanakan Penelitian atas nama :

Nama : Adi Pitdiason
NIS : 2021110059
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : " Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim."

Dengan Ini Memberikan Izin Kepada Mahasiswa tersebut untuk Melaksanakan Penelitian di Puskesmas Sugih Waras.

Demikian surat ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.



Sugih Waras, 11 Februari 2025
Kepala UPTD Puskesmas Sugih Waras
Drs. Ariance, SKM., M.Kes
Pangkat Tingkat I/III d
NIP. 198405042010012017



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

NAMA MAHASISWA : ADI PITDIASON
NIM : 2021110059
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS DI DESA SUGIH WARAS KECAMATAN RAMBANG KABUPATEN MUARA ENIM
DOSEN PEMBIMBING II : HJ. SRI SUPARNI, S.S. M.Si

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
19/2025 13	Bab IV	- Perbaiki bab ke- - " penomoran tidak boleh menggunakan simbol. - Perhatikan huruf besar, istilah asing, spasi, koma, titik -	A.	
17/2025 5	Bab IV	IV Ace	A.	
5/2025	Bab V	Perbaiki saran, masukkan saran berdasarkan hasil kuasimer	A.	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih

AJABAR, S.IP., M.M.
NIDN. 0202057601

Dosen Pembimbing II

HJ. SRI SUPARNI, S.S. M.Si
NIDN 0230086901

KAMPUS

Prta No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
Email: ic@unpra.ac.id Website: <http://unpra.ac.id>

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

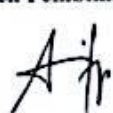
NAMA MAHASISWA : ADI PITDIASON
 NIM : 2021110059
 JUDUL SKRIPSI : PENGARUH LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS DI DESA SUGIH WARAS KECAMATAN RAMBANG KABUPATEN MUARA ENIM
 DOSEN PEMBIMBING II : HJ. SRI SUPARNI, S.S. M.Si

Tanggal	Pembahasan	Korektur	Tanda Tangan	Ket
21/02/2021	Bab II	- Perbaiki waktu penelitian - Perbaiki judul penelitian (2 spasi) - Perbaiki penomoran - Perbaiki rumus Regresi Linear Berganda	A.	
25/02/2021	Bab III	ACC	A.	

Mengetahui,
 Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
 Universitas Prabumulih


 AJABAR, S.IP., M.M
 NIDN. 0202057601

Dosen Pembimbing II


 HJ. SRI SUPARNI, S.S. M.Si
 NIDN 0230086901

KAMPUS

Para No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
 Email: info@unpra.ac.id Website: <http://unpra.ac.id>



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN/AKUNTANSI

NAMA MAHASISWA : ADI PITDIASON
NIM : 2021110059
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS DI DESA SUGIH WARAS KECAMATAN RAMBANG KABUPATEN MUARA ENIM
DOSEN PEMBIMBING II : Hj. SRI SUPARNI, S.Si. M.Si

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
21/10/2017	Bab I	ACC Lanjut bab 2	A	
22/10/2017	Bab II	- Bab II Landasan Teori - Setiap kutipan sertakan sumbernya. - Perhatikan urutan penulisan subbab - Perbaiki penulisan kutipan - Penelitian tambahkan yang relevan - Perbaiki hipotesis	A	
23/10/2017	Bab II	- ACC, Lanjut ke bab III	A	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih

AJABAR, S.IP., M.M
NIDN. 0202057601

Dosen Pembimbing II

Hj. SRI SUPARNI, S.S. M.Si
NIDN. 0230086901

KAMPUS

Jl. So. So RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
Website : <http://unpra.ac.id>



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN/AKUNTANSI

NAMA MAHASISWA : ADI PITDIASON
 NIM : 2021110059
 JUDUL SKRIPSI : PENGARUH LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS DI DESA SUGIH WARAAK KECAMATAN RAMBANG KABUPATEN MUARA ENIM
 DOSEN PEMBIMBING II : Hj. SRI SUPARNI, S.Si. M.Si

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
01/10/2024	Bab I	- Perbaiki penomoran halaman - Tambahkan sumber penerbitan - Perhatikan huruf besar & huruf kecil - Tambahkan sistematika penulisan - Tambahkan fenomena yang terjadi pada objek penelitian	A.	
03/10/2024	Bab I	- Perhatikan kutipan - Tambahkan fenomena di Desa Sugih Waras - Perbaiki manfaat penelitian	A.	

Mengetahui,
 Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
 Universitas Prabumulih

AJABAR, S.IP., M.M
 NIDN. 0202057601

Dosen Pembimbing II

Hj. SRI SUPARNI, S.S. M.Si
 NIDN. 0230086901

KAMPUS

Prab No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
 Website : <http://unpra.ac.id>



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : ADI PITDIASON
NIM : 2021110059
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS DI DESA SUGIH WARAS KECAMATAN RAMBANG KABUPATEN MUARA ENIM
DOSEN PEMBIMBINGII : Hj.SRI SUPARNI, S.S. M.Si

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
13/5/2025	bab V	acc		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih

AJABAR, S.IP., M.M
NIDN. 0202057601

Dosen Pembimbing II

Hj. SRI SUPARNI, S.S. M.Si
NIDN 0230086901

KAMPUS

Jatara No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
Email : icb@unpra.ac.id Website : <http://unpra.ac.id>



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

NAMA MAHASISWA : ADI PITDIASON
NIM : 2021110059
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS DI DESA SUGIH WARAS KECAMATAN RAMBANG KABUPATEN MUARA ENIM
DOSEN PEMBIMBING II : HJ. SRI SUPARNI, S.S. M.Si

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
19/3/2025	Bab IV	- Perbaiki kutipan. - " penomoran tidak boleh menggunakan simbol. - Perhatikan huruf besar, kapitalisasi, spasi, koma, titik	A.	
24/3/2025	Bab	IV Acc	A.	
15/5/2025	Bab V	Perbaiki saran, masukkan saran berdasarkan hasil kuisioner	A.	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih


AJABAR, S.IP., M.M
NIDN. 0202057601

Dosen Pembimbing II


Hj. SRI SUPARNI, S.S. M.Si
NIDN 0230086901

KAMPUS

Pratra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
Email: feba@unpra.ac.id Website: <http://unpra.ac.id>



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN/AKUNTANSI**

NAMA MAHASISWA : ADI PITDIASON
NIM : 2021110059
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PUSKESMAS DI DESA SUGIH WARAS KECAMATAN
RAMBANG KABUPATEN MUARA ENIM
DOSEN PEMBIMBING I : YUDI TUSRI, S.E. M.Si

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
16/11 2024	BAB II	perbaiki latar us.		
1/12 2024	BAB III	perbaiki yg di beri tanda Ace		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih

AJABAR, S.IP., M.M
NIDN. 0202057601

Dosen Pembimbing I

YUDI TUSRI, S.E. M.Si
NIDN. 0214087201

AMPUS

Jl. No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
Website : <http://unpra.ac.id>



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN/AKUNTANSI**

AMA MAHASISWA : ADI PITDIASON
IM : 2021110059
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PUSKESMAS DI DESA SUGIH WARAS KECAMATAN
RAMBANG KABUPATEN MUARA ENIM
DOSEN PEMBIMBING I : YUDI TUSRI, S.E. M.Si

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
11/10 2024	BAB I	Perbaiki Rumusan Masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian		
		Perbaiki Rumus matematika, format penelitian dll		
12/01 2024	BAB I	Acc		
12/01 2024	(BAB I)	Perbaiki penelitian terdahulu operasional variabel		
11/11 2024	BAB II	Acc		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih

AJABAR, S.IP., M.M.
NIDN. 0202057601

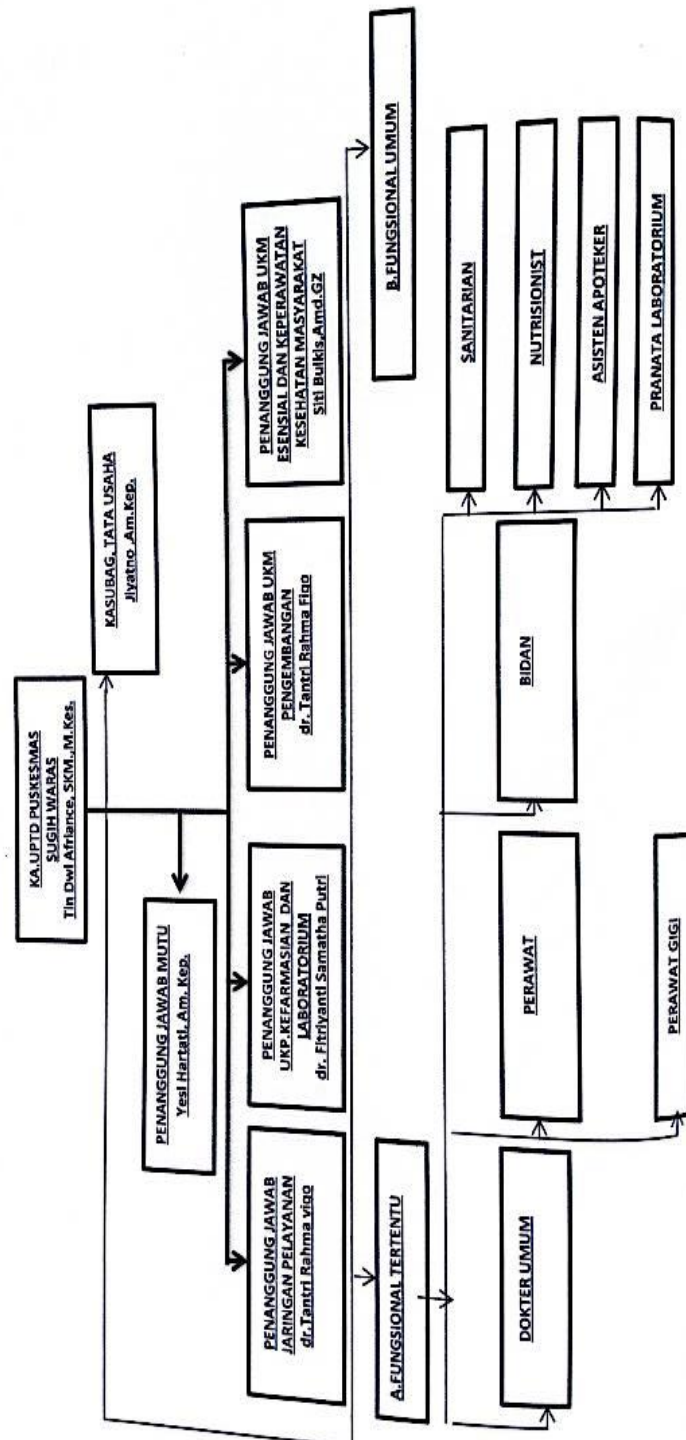
Dosen Pembimbing I

YUDI TUSRI, S.E. M.Si
NIDN. 0214087201

AMPUS

Jl. Sekeloa No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
Website : <http://unpra.ac.id>

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Sugih Waras



RIWAYAT HIDUP PENULIS



Penulis bernama **Adi Pitdason**, lahir di Sugih Waras pada tanggal 31 Agustus 2000, Merupakan anak ke- 3 dari 3 bersaudara. Penulis lahir dari pasangan **Bapak Indra Gunawan dan Ibu Ida Royati**. Penulis sekarang bertempat tinggal di Rt 002 Dusun III Desa Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD N 1 Sugih Waras tahun 2013, SMP N 1 Rambang tahun 2016, SMA N 1 Rambang pada tahun 2019. Pada tahun 2021 penulis melanjutkan pendidikannya dengan mengambil program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan memilih jurusan Manajemen di perguruan tinggi Universitas Prabumulih hingga selesai pada tahun 2025. Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA UPTD PUSKESMAS SUGIH WARAS, KECAMATAN RAMBANG KABUPATEN MUARA ENIM”**.

