

Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Bandar Dempo Selatan

Martha Tilova^{1*}, Sastra Mico², Laili Dimiyati³

¹⁻³ Program Studi Manajemen, Universitas Lembah Dempo

E-mail: marthatilova43@gmail.com^{1*}, sastramico@lembahdempo.ac.id², lailidimiyati@lembahdempo.ac.id³

*Penulis Korespondensi: marthatilova43@gmail.com¹

Abstract: This study aims to determine the influence of facilities and service quality on public satisfaction at the Bandar Dempo Selatan Community Health Center. A quantitative method with an associative approach was employed. The study sample consisted of 81 respondents selected using the saturated sampling technique. Data collection was conducted through observation, interviews, questionnaires, and literature review. Data analysis involved validity tests, reliability tests, multiple linear regression, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination (R^2) using SPSS version 26. The results indicate that all research instruments were valid and reliable. The regression equation obtained was $Y = 2.657 + 0.224X_1 + 0.359X_2 + e$, demonstrating that facilities and service quality have a positive influence on public satisfaction. The t-test results show that facilities have a positive and significant influence on public satisfaction (significance value $0.004 < 0.05$), while service quality also has a positive and significant influence (significance value $0.000 < 0.05$). The F-test result shows a significance value of $0.000 < 0.05$, meaning that facilities and service quality simultaneously have a significant influence on public satisfaction. The Adjusted R-Square value of 0.587 indicates that 58.7% of public satisfaction can be explained by the variables of facilities and service quality, while 41.3% is influenced by factors outside the scope of this study. Service quality is the most dominant variable influencing public satisfaction, with a Beta value of 0.492. Therefore, continuous improvements to facilities and service quality are necessary to enhance public satisfaction at the Bandar Dempo Selatan Community Health Center.

Keywords: Community Health Center; Health Facilities; Public Satisfaction; Service Improvement; Service Quality.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Bandar Dempo Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 81 responden yang dipilih menggunakan teknik sampel jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan studi pustaka. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian valid dan reliabel. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 2,657 + 0,224X_1 + 0,359X_2 + e$, yang menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji t menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$, sedangkan kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,587 menunjukkan bahwa 58,7% kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas dan kualitas pelayanan, sedangkan 41,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Variabel kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat dengan nilai Beta sebesar 0,492. Dengan demikian, peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pada Puskesmas Bandar Dempo Selatan.

Kata Kunci: Fasilitas Kesehatan; Kepuasan Masyarakat; Kualitas Pelayanan; Peningkatan Pelayanan; Puskesmas

1. PENDAHULUAN

Kesehatan tubuh adalah salah satu hal yang penting untuk kita jaga karena tubuh merupakan modal utama untuk menalani aktivitas sehari-hari. Dengan menerapkan pola hidup sehat bisa berdampak baik bagi Kesehatan dan juga mampu menjaga fungsi bagi tubuh.

Beberapa langkah yang bisa dilakukan untuk menerapkan pola hidup sehat merupakan menjaga asupan makanan sehat dengan diet dan nutrisi, berolahraga, melakukan kegiatan positif untuk menghindari stres, dan masih banyak lagi. Dengan melakukan hal ini, maka kualitas hidup pun bisa meningkatkan dan membawa pengaruh positif bagi lingkungan. Untuk mewujudkan masyarakat yang sehat, maka sangat dibutuhkan layanan Kesehatan untuk masyarakat salah satunya yaitu pusat Kesehatan masyarakat atau sering disebut dengan puskesmas.

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan upaya Kesehatan masyarakat dan Kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat Kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Puspitasari, 2022:21). Tujuan diselenggarakannya pembangunan Kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat Kesehatan secara masyarakat yang optimal. Puskesmas sebagai salah satu FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) yang di fungsikan gate-keeper dalam pelayanan Kesehatan (Puspitasari,2022:21). Oleh karena itu, kelengkapan fasilitas di Puskesmas memiliki peranan penting dalam membentuk tingkat kepuasan masyarakat. Apabila fasilitas semakin lengkap, maka masyarakat juga akan merasa lebih puas.

Perkembangan zaman dan semakin meningkatnya pengetahuan masyarakat tentang bidang Kesehatan mengharuskan para penyedia pelayanan Kesehatan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien, terutama Puskesmas. Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Puskesmas sebagai salah satu fasilitas Kesehatan masyarakat yang memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan Kesehatan yang berkualitas terhadap masyarakat. Akan tetapi, jika pelayanan yang diterima tidak sesuai harapan, pasien bisa merasa kecewa dan kurang puas (Hastuti dikutip dalam Shodiq, 2025) . Jika fasilitas kerja yang tersedia sudah mencukupi dan didukung dengan sistem yang baik, maka petugas akan lebih mudah dalam melakukan tugasnya. Hal ini tentu akan membuat proses pelayanan kepada masyarakat jadi lebih lancar, cepat, dan nyaman.

Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen, selain itu kualitas pelayanan yang baik, yang mencakup profesionalisme tenaga medis, kecepatan pelayanan, serta sikap ramah dan responsif juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien (Shodiq & Rasyidi 2025). Fasilitas disediakan

dengan tujuan agar pasien maupun petugas medis dapat menjalankan aktivitasnya dengan lebih mudah dan nyaman. Oleh karena itu, fasilitas yang ada perlu terus diperhatikan, diperbaharui, dan ditingkatkan dari waktu ke waktu. Fasilitas sangat penting dilaksanakan puskesmas untuk mencegah terjadinya hambatan dalam pelayanan Kesehatan yang berkualitas, fasilitas merupakan bagian fisik pendukung dari sebuah pendukung dari sebuah bangunan, terutama puskesmas. Fasilitas di puskesmas harus lengkap agar segala peralatan pendukung pasien harus ada dan steril. Pasien akan merasa senang jika pihak puskesmas memfasilitasi kebutuhan yang di perlukan pasien dalam proses penyembuhan (Racman dikutip dalam Shodiq, 2025).

Selain fasilitas dan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan juga merupakan hal penting yang harus diperhatikan dalam mengelola jasa, karena kepuasan inilah yang menunjukkan apakah layanan sudah sesuai harapan mereka. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler dikutip dalam Mauliah et al, 2023). Kepuasan pasien adalah perasaan atau tingkat kepuasan yang di rasakan pasien sebagai hasil dari perbandingan antara harapan mereka terhadap layanan kesehatan yang di terima dengan pengalaman nyata saat mendapatkan layanan tersebut (Shodiq & Rasyidi, 2025). Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja sesuai harapan, maka konsumen akan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasa sangat puas atau senang (Kotler dikutip dalam Novita, 2022). Dengan memberikan pelayanan yang baik, fasilitas yang memadai, serta membangun citra yang positif, masyarakat dapat merasakan kepuasan terhadap layanan yang diterima. Hal ini juga diharapkan dapat meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap layanan. Sebelum memberikan pelayanan terhadap pasien sebaiknya pihak puskesmas baik itu Dokter, Perawat, Bidan, Apoteker serta petugas registrasi melakukan pengecekan terlebih dahulu serta selalu menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) agar pasien merasa puas. Kepuasan pasien merupakan evaluasi terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan, dimana kepuasan pasien tersebut hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan (Baenuri & Umar, 2024).

Berdasarkan observasi awal, penulis melihat bahwa fasilitas kerja di Puskesmas Bandar Dempo Selatan yang menjadi objek penelitian belum dimanfaatkan sepenuhnya sesuai fungsinya dan masih menghaapi berbagai kendala. Beberapa fasilitas yang tersedia, seperti ruang tunggu pasien, masih terlalu sempit. Kursi untuk pasien, baik umum maupun yang diprioritaskan untuk ibu hamil dan lansia, jumlahnya sangat terbatas sehingga banyak pasien

harus berdiri saat menunggu giliran. Selain itu, area parkir juga mamadai. Dari sisi pelayanan, proses pelayanan masih terkesan lambat dan hingga kurangnya ketersediaan perobatan dan peralatan. Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bandar Dempo Selatan sebenarnya merupakan bagian dari usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, ketersediaan fasilitas yang nyaman, pelayanan yang berkualitas, serta kelengkapan layanan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Melihat kondisi menurunnya minat masyarakat untuk berobat ke Puskesmas, peneliti merasa perlu melakukan studi awal guna memahami situasi yang terjadi dilapangan. Studi pendahuluan ini melaksanakan dengan melibatkan 50 responden yang dipilih secara acak dari masyarakat yang datang berobat ke Puskesmas Bandar. Melalui koesioner yang dibagikan, peneliti berusaha mendapatkan gambaran lebih jelas mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan yang mereka terima di Puskesmas. Sejak pemerintah menetapkan program jaminan Kesehatan seperti BPJS dan JKA, masyarakat sebenarnya memiliki kesempatan untuk berobat secara gratis tanpa harus khawaktir dengan biaya pengobatan. Namun, menurut responden meskipun pelayanan di Puskesmas diberikan secara gratis, para responden menilai bahwa tingginya jumlah masyarakat yang berobat justru menimbulkan persoalan baru, seperti antrian panjang, waktu konsultasi yang semakin singkat, serta lamanya waktu menunggu. Selain itu, keterbatasan tenaga kesehatan,fasilitas, dan peralatan medis yang belum memadai turut menjadi kendala. Kondisi tersebut membuat Sebagian masyarakat memilih alternatif lain, misalnya berobat ke praktik dokter mandiri.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Fasilitas

Fasilitas adalah penyedia perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada penggunanya, sehingga kebutuhan-kebutuhan dari pengguna fasilitas tersebut dapat dipenuhi (Buchari,2021:25). Fasilitas kerja merupakan sarana dan prasarana yang di butuhkan untuk membantu keberlangsungannya pekerjaan pegawai supaya lebih mudah. Tanpa fasilitas yang lengkap maka akan mempersulit pegawai karena semua kebutuhan untuk mencapai tujuan organisasi harus mempunyai fasilitas yang baik dan lengkap. Fasilitas yang ada biasanya berbentuk diantaranya alat kerja seperti meja, kursi, computer, printer dan lain sebagainya. Adapun fasilitas yang berbentuk uang diantaranya Kesehatan, tunjangan dan lain sebagainya (Sedarmayati dikutip dalam Banin, 2022).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang kepada pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan selera, harapan dan kebutuhan konsumen (Hermanto,2021:68). Dalam konteks pelayanan publik, termasuk pelayanan Kesehatan, kualitas pelayanan mencakup aspek-aspek yang dapat dirasakan oleh pengguna, seperti keandalan, ketepatan, kenyamanan, dan sikap petugas. Kualitas pelayanan juga merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan menilai kualitas sebuah pelayanan yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka (Faturohmi et al, 2020).

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah suatu kondisi di mana keinginan, harapan dipenuhi. Setiap layanan yang diberikan dinilai memuaskan apabila layanan tersebut dapat memenuhi keinginan seseorang. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Suhartini,2024:53). Seseorang merasa puas apabila hasil yang didapat minimal mampu memenuhi harapannya sedangkan seseorang merasa tidak puas apabila hasil yang didapat tidak mampu memenuhi harapannya (Setyawati et al, 2018). Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Fardhoni, 2023:6).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang bertujuan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh antara variabel fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Bandar Dempo Selatan, Kota Pagar Alam, pada periode November 2025 hingga Mei 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Bandar Dempo Selatan sebanyak 81 responden, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Jenis data yang digunakan terdiri dari data primer yang diperoleh melalui kuesioner, observasi, dan wawancara, serta data sekunder dari dokumen pendukung. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert dengan lima tingkat penilaian. Analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif dan inferensial menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, serta analisis regresi linear berganda yang dilengkapi dengan uji t, uji F, dan koefisien determinasi untuk menguji pengaruh parsial dan simultan variabel independen terhadap variabel dependen.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Fasilitas (X1)				
Dimensi	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Mesin dan parasarana	X1.1	0,561	0,218	Valid
	X1.2	0,512	0,218	Valid
Prasarana	X1.3	0,399	0,218	Valid
	X1.4	0,548	0,218	Valid
Perlengkapan kantor	X1.5	0,588	0,218	Valid
	X1.6	0,554	0,218	Valid
Ruangan	X1.7	0,579	0,218	Valid
	X1.8	0,540	0,218	Valid
Bangunan	X1.9	0,637	0,218	Valid
	X1.10	0,611	0,218	Valid
Alat transportasi	X1.11	0,615	0,218	Valid

Sumber : Hasil Pengolah Data SPSS 26 (2026)

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Kualitas Pelayanan (X2)				
Dimensi	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Tangible	X2.1	0,684	0,218	Valid
	X2.2	0,652	0,218	Valid
Reliability	X2.3	0,635	0,218	Valid
	X2.4	0,670	0,218	Valid
Responsiveness	X2.5	0,724	0,218	Valid
	X2.6	0,752	0,218	Valid
Assurance	X2.7	0,703	0,218	Valid
Empaty	X2.8	0,740	0,218	Valid

Sumber : Hasil Pengolah Data SPSS 26 (2026)

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Kepuasan Masyarakat (Y)				
Dimensi	Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
Terpenuhinya harapan pelanggan	Y1	0,748	0,218	Valid
Sikap	Y2	0,762	0,218	Valid
Merekomendasikan	Y3	0,647	0,218	Valid
Kualitas pelayanan	Y4	0,745	0,218	Valid
Loyalitas	Y5	0,682	0,218	Valid
Reputasi	Y6	0,563	0,218	Valid

Sumber : Hasil Pengolah Data SPSS 26 (2026)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 1 sampai tabel 3 menunjukkan bahwa semua pernyataan yakni variabel Fasilitas (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,0218 dengan demikian seluruh pernyataan instrumen dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa semua pernyataan yang diujung sebagai instrumen variabel penelitian memenuhi syarat untuk dijadikan sebagai alat ukur penelitian.

Uji Reliabilitas

Tabel 4. Uji Reabilitas Variabel Fasilitas (X1)

Cronbach's Alpha	N of Items
,778	11

Sumber : Hasil Pengolah Data SPSS 26 (2026)

Dari hasil uji reabilitas variabel Fasilitas (X1) seperti yang terlihat pada tabel 4 diketahui bahwa variabel Fasilitas menunjukkan hasil yang *Reability statistics* dengan nilai *alpha cronbach's* sebesar 0,778 dimana nilai *alpha cronbach's* $> 0,6$. Hasil ini berarti kuesioner untuk variabel X1 yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi syarat sehingga dapat disimpulkan bahwa alat digunakan reliabel.

Tabel 5. Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Cronbach's Alpha	N of Items
,846	8

Sumber : Hasil Pengolah Data SPSS 26 (2026)

Dari hasil uji reabilitas variabel Kualitas Pelayanan (X2) seperti yang terlihat pada tabel 5 diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan hasil yang *Reability statistics* dengan nilai *alpha cronbach's* sebesar 0,846 dimana nilai *alpha cronbach's* $> 0,6$. Hasil ini berarti kuesioner untuk variabel X2 yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi syarat sehingga dapat disimpulkan bahwa alat digunakan reliabel.

Tabel 6. Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
,782	6

Sumber : Hasil Pengolah Data SPSS 26 (2026)

Dari hasil uji reabilitas variabel Kepuasan Masyarakat (Y) seperti yang terlihat pada tabel 6 diketahui bahwa variabel Kepuasan Pelanggan menunjukkan hasil yang *Reability statistics* dengan nilai *alpha cronbach's* sebesar 0,782 dimana nilai *alpha cronbach's* $> 0,6$. Hasil ini berarti kuesioner untuk variabel Y yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi syarat sehingga dapat disimpulkan bahwa alat digunakan reliabel.

Uji Regresi Berganda

Tabel 7. Analisis Koefisien Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	T	Sig.
onstant)	2,657	2,184	-	1,217	0,227
silitas (X1)	0,224	0,075	0,330	2,987	0,004
Kualitas Pelayanan (X2)	0,359	0,081	0,492	4,458	0,000

a. Dependen Variabel : Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber : Hasil Pengolah Data SPSS 26 (2026)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,657 + 0,224X_1 + 0,359X_2$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa :

- variabel Fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).
- Variabel Fasilitas (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
- Variabel Kualitas Pelayanan (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga Kualitas Pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan nilai Beta, variabel Kualitas Pelayanan (X2) merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat dengan nilai sebesar 0,492.

Uji Hipotesis

Uji T

Tabel 8. Hasil Uji T

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,657	2,184		1,217	,227
Total_x1	,224	,075	,330	2,987	,004
Total_x2	,359	,081	,492	4,458	,000

a. Dependent Variable: Total_y

Sumber : Hasil Pengolah Data SPSS 26 (2026)

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 2,657 memiliki arti apabila variabel fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) dianggap konstan atau bernilai nol, maka nilai variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar 2,657. Variabel fasilitas (X1) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,224 dengan nilai signifikansi sebesar 0,004. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,004 < 0,05$), maka variabel fasilitas (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada variabel fasilitas (X1) akan meningkatkan variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,224 dengan asumsi variabel lain tetap. Variabel kualitas pelayanan (X2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,359 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Artinya, setiap peningkatan 1 satuan pada variabel kualitas pelayanan (X2) akan meningkatkan variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,359 dengan asumsi variabel lain konstan.

Berdasarkan nilai *standardized coefficients* (Beta), variabel kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) dibandingkan variabel fasilitas (X1), karena nilai Beta kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,492 lebih besar dibandingkan Beta fasilitas (X1) sebesar 0,330.

Uji F

Tabel 9. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	499,695	2	249,848	57,948	,000 ^b
	Residual	336,305	78	4,312		
	Total	836.000	80			

a. Dependent Variable: Total_y

b. Predictors: (Constant), Total_x2, Total_x1

Sumber : Hasil Pengolah Data SPSS 26 (2026)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 9 ANOVA diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 57,948 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

$F = 57,948$

Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan layak untuk digunakan dalam menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pada variabel (X1) dan (X2) secara

bersama-sama akan mempengaruhi perubahan pada variabel (Y). Oleh karena itu, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa variabel (X1) dan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel (Y) diterima.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,773 ^a	,598	,587	76

a. Predictors: (Constant), Total_x2, Total_x1

b. Dependent Variable: Total_y

Sumber : Hasil Pengolah Data SPSS 26 (2026)

Berdasarkan tabel 10 hasil uji koefisien determinasi (R²), diperoleh nilai R Square sebesar 0,598. Hal ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) mampu menjelaskan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebesar 59,8%. Sedangkan sisanya sebesar 40,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini yang tidak diteliti oleh penulis. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,587 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan, kemampuan variabel fasilitas dan kualitas pelayanan dalam menjelaskan kepuasan masyarakat sebesar 58,7%. Selain itu, nilai R sebesar 0,773 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen berada pada kategori kuat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Bandar Dempo Selatan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilihat pada karakteristik responden dimana dari jumlah responden memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Karakteristik yang pertama yaitu jenis kelamin, dimana pada Puskesmas Bandar Dempo Selatan terdapat beberapa masyarakat yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan, masyarakat yang paling banyak adalah perempuan sebanyak 46 orang dan laki-laki sebanyak 35 orang berarti yang paling dominan menurut jenis kelamin adalah perempuan.

Karakteristik responden yang kedua yaitu usia responden pada Puskesmas Bandar Dempo Selatan terdapat beberapa masyarakat yang berumur 20- 60, maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang berobat berdasarkan jenis usia dominan yaitu usia 20-30 tahun dan Sebagian besar yang berobat di Puskesmas Bandar Dempo Selatan adalah pekerjaan lainnya.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,218 sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Sedangkan hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's alpha* pada variabel fasilitas sebesar 0,778, kualitas pelayanan sebesar 0,846, dan kepuasan masyarakat sebesar 0,782. Nilai tersebut lebih besar dari 0,60 sehingga seluruh variabel dinyatakan reliabel. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y=2,657+0,224X_1+0,359X_2+e$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa variabel fasilitas (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y). Variabel fasilitas memiliki nilai signifikansi sebesar 0,004 lebih kecil dari 0,05 sehingga fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Sedangkan variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan nilai *standardized coefficients* (Beta), variabel kualitas pelayanan memiliki nilai sebesar 0,492 sedangkan fasilitas sebesar 0,330. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat pada Puskesmas Bandar Dempo Selatan.

Berdasarkan hasil uji t (parsial), variabel fasilitas (X_1) memiliki nilai t hitung sebesar 2,987 dengan nilai signifikansi sebesar 0,004. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Bandar Dempo Selatan.

Hasil uji f menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 57,948 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian hipotesis penelitian diterima.

Hasil uji *koefisien determinasi* menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,587. Hal ini berarti bahwa sebesar 58,7% kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 41,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Puskesmas Bandar Dempo Selatan. Oleh karena itu, pihak puskesmas perlu terus meningkatkan fasilitas serta kualitas pelayanan agar masyarakat merasa nyaman, puas, dan tetap percaya terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Hasil penelitian juga sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Angga Adi Saputra (2021). Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda, hipotesis diuji dengan uji t dan uji f. Hasil pengujian yang menunjukkan bahwa fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Sama hal yang dilakukan oleh peneliti yang dimana variabel fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) pada Puskesmas Bandar Dempo Selatan.

Hasil penelitian ini sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurmin Arianto (2022). Penelitian ini menggunakan variabel fasilitas (X1) dan pelayanan (X2) dan variabel terikat (Y) adalah kepuasan pengunjung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap keepuasan pengunjung. Sama hal yang dilakukan peneliti dimana variabel fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Puskesmas Bandar Dempo Selatan.

Hasil juga sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Rani Kabbani (2023), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel (X1) secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Ulama Jombang. Sama hal yang dilakukan peneliti dimana variabel fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Puskesmas Bandar Dempo Selatan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Bandar Dempo Selatan, dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan melalui persamaan regresi linear berganda $Y = 2,657 + 0,224X_1 + 0,359X_2 + e$, yang mengindikasikan bahwa peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan masyarakat. Hasil uji t menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ dan t hitung sebesar 2,987, sehingga hipotesis pertama diterima. Sementara itu, kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan t hitung sebesar 4,458, sekaligus menjadi variabel yang paling dominan dengan nilai Beta sebesar 0,492, sehingga hipotesis kedua diterima. Secara simultan, hasil uji F menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

masyarakat dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan F hitung sebesar 57,948, sehingga hipotesis ketiga diterima. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,587 menunjukkan bahwa 58,7% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan sisanya sebesar 41,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi faktor yang paling dominan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar Puskesmas Bandar Dempo Selatan terus meningkatkan dan melengkapi fasilitas pelayanan kesehatan, seperti sarana dan prasarana, ruang tunggu yang nyaman, serta peralatan medis yang memadai agar masyarakat merasa lebih nyaman. Selain itu, pihak puskesmas diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam aspek keramahan, kecepatan, ketepatan, dan responsivitas petugas, mengingat kualitas pelayanan merupakan faktor paling dominan dalam memengaruhi kepuasan masyarakat. Seluruh tenaga kesehatan dan petugas pelayanan juga diharapkan dapat terus menerapkan pelayanan yang profesional, sopan, ramah, serta mampu memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kepercayaan masyarakat, citra puskesmas, kompetensi tenaga kesehatan, waktu tunggu pelayanan, atau faktor lainnya agar menghasilkan penelitian yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N., dkk. 2022. "Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung." *Jurnal Manajemen*.
- Baenuri, Tenri, dan Umar, 2024, "Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Rawat Inap Pada Puskesmas Kahu Kecamatan Kahu Kabupaten Bone." *Quantum Publik*, hal.27.
- Banin., 2022. "Pengaruh pelatihan, lingkungan kerja, dan fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai di puskesmas bantarkawung." *Ilmu Manajemen dan Bisnis*. Nomor 2,hal 154-170.
- Fardhoni, 2023, *Pengaruh Pelayanan Keperawatan Dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien*. Jawa Tengah: Nasyah Expanding Management.
- Hermanto. 2021. *Faktor Pelayanan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: CV. Jakad Publishing Surabaya.
- Kabbani, M., dkk. 2023. "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang."
- Novita, Septianti. 2021. "Analisis Pengaruh Fasilitas , Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek K-24 Bondowoso", *Ekonomi Bisnis Dan*

Akuntansi, hal 5.

Puspitasari, R. (2022). *Manajemen Pelayanan Puskesmas*. Jakarta: EGC.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Umar, A., Juharni, & Bahri, S. 2025. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat." *Paradigma Journal of Administration*.

Universitas Lembah Dempo, 2025, *Pedoman Penyusunan Penulisan Proposal Dan Skripsi*, Pagar Alam: Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Program Studi Manajemen

Setyawati, Rifa, Sasmito., 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien", *Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, Nomor 2, hal 53.

Shodiq, Achmad, Rasyidi. 2025. "Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kapongan Situbondo." *Ilmiah Manajemen Ekonomi Bisnis Kewirausahaan*. hal 16.

Suhartini, 2024, *Kualitas Pelayanan Kaitannya Dengan Kepuasan Konsumen*, Makassar: Alauddin University Press

Yesinda, R., dkk. (2022). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 14(2), 95–104.