

PENGARUH FASILITAS KESEHATAN DAN KUALITAS PELAYANAN TENAGA MEDIS KLINIK PERMATA UPGRIS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MANAJEMEN UNIVERSITAS PGRI SEMARANG

Puspita Jati Dwi Ningsih *¹

Universitas PGRI Semarang

thapita21@gmail.com

Nanik Iriyanti

Universitas PGRI Semarang

nanikiriyanti580@gmail.com

Rauly Sijabat

Universitas PGRI Semarang

raulysijabat@upgris.ac.id

Abstract

The purpose of this study is to examine the effects of healthcare facilities and the quality of medical services at the Permata Clinic UPGRIS on the satisfaction of Management students at PGRI University Semarang. A quantitative approach was used in this study in the form of a survey by distributing questionnaires. This type of research is descriptive-analytic with total sampling as the sampling method and was conducted using the SPSS 22 software for data analysis. The method used to examine the data was multiple regression analysis, simultaneous testing with the F-test, and the coefficient of determination to determine the level of influence of the variables. The results of the analysis indicate that both variables significantly influence student satisfaction simultaneously ($p < 0.05$), with a contribution of 51.8% in explaining its variability. However, approximately 48.2% of satisfaction variation may be caused by other factors not examined in this study. In conclusion, while healthcare facilities and medical services are important and have a significant role, it cannot be denied that other factors also play a role in determining student satisfaction.

Keywords: Quality, healthcare facilities, medical services, student satisfaction, campus clinic

Abstrak

Tujuan dilakukannya studi ini ialah untuk mengkaji efek fasilitas kesehatan dan kualitas pelayanan tenaga medis di Klinik Permata UPGRIS terhadap kepuasan mahasiswa Manajemen Universitas PGRI Semarang. Pendekatan metode kuantitatif digunakan dalam studi ini dalam bentuk survei yaitu dengan menyebarkan kuesioner. Jenis penelitian ini adalah deskriptif-analitik dengan total sampling sebagai pengambilan sampelnya dan dilakukan dengan bantuan aplikasi hitung berupa SPSS 22. Penggunaan metode guna menelaah data digunakan dengan analisis regresi berganda, pengujian simultan uji F, dan koefisien determinasi untuk mengetahui tingkat pengaruh dari variabel yang ada. Hasil analisis menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara simultan signifikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa ($p < 0,05$), dengan kontribusi sebesar 51,8% dalam menjelaskan variasinya. Meskipun demikian, sekitar 48,2% variasi kepuasan dapat disebabkan oleh hal lain yang tidak dikaji pada studi ini. Kesimpulannya, meskipun fasilitas kesehatan dan pelayanan

¹ Korespondensi Penulis

medis penting dan memiliki peran yang signifikan, tak dapat dipungkiri bahwa faktor-faktor lain juga berperan dalam menentukan kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci : Kualitas, fasilitas kesehatan, pelayanan tenaga medis, kepuasan mahasiswa, klinik kampus

PENDAHULUAN

Satu diantara tahapan penting dalam melakukan pengembangan sumber daya manusia ialah dengan menempuh pendidikan tinggi. Sebagai perguruan tinggi, perguruan tinggi mengantongi peranan krusial pada hal mengembangkan potensi mahasiswanya. Untuk meningkatkan mutu dan pendidikan, fasilitas kesehatan dan layanan kesehatan dari tenaga medis menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan. Hal ini dikarenakan kesehatan merupakan fondasi penting bagi semua orang, termasuk mahasiswa. Mahasiswa sering menghadapi berbagai tekanan, baik itu dari sisi akademik maupun sisi sosial selama masa studi mereka. Tekanan ini dapat mempengaruhi Kondisi kesehatan tubuh dan pikiran mereka. Maka dari itu, keberadaan fasilitas kesehatan dan yang memadai dan pelayanan tenaga medis yang responsif di kampus menjadi sangat penting karena dapat membantu para mahasiswa untuk menjadi lebih fokus dan lebih produktif dalam menjalankan kegiatan akademis dan non-akademis mereka. Di lingkungan akademik, kesehatan yang optimal memungkinkan mahasiswa guna berperan aktif pada aktivitas akademik sehingga mampu memperoleh kemampuan pendidikan yang mumpuni. Sedangkan pada lingkungan non-akademik, mahasiswa dapat berpartisipasi dan menyalurkan bakat mereka dalam kegiatan UKM, organisasi, ekstrakurikuler, atau kegiatan diluar pembelajaran dengan maksimal karena memiliki badan yang sehat.

Teori yang relevan pada penelitian ini ialah teori kualitas pelayanan yang dijabarkan oleh Parasuraman et al. (1985). Dalam teori ini, kualitas pelayanan diukur berlandaskan lima perspektif pokok, ialah keandalan, daya tanggap, keyakinan, empati, dan tampilan fisik. Dalam konteks klinik universitas, kualitas pelayanan bisa diperhatikan dalam beberapa aspek, yaitu kemudahan dalam pengurusan administrasi, kelengkapan obat-obatan, fasilitas yang diberikan, dan keramahan dalam pelayanan, serta cara tenaga medis dalam menangani pasiennya.

Teori lain yang juga relevan ialah teori kepuasan pelanggan yang disampaikan oleh Oliver (1980). Pada teori ini menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan pelanggan terhadap suatu layanan dan pengalaman nyata yang dirasakan. Apabila layanan yang diterima bisa mencukupi atau melampaui harapan, maka kepuasan bisa tercapai. Sebaliknya, apabila layanan tidak sesuai dengan harapan, ketidakpuasan akan muncul. Sedangkan dalam konteks universitas, kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti tingkat kesesuaian antar harapan mahasiswa dengan pelayanan yang diterima, tingkat kepuasan dengan fasilitas yang tersedia, dan tingkat kepuasan dengan kualitas pelayanan tenaga medis.

Teori kesejahteraan subjektif juga relevan dalam penelitian ini. Teori ini mengemukakan bahwa kesejahteraan subjektif seseorang terdiri dari evaluasi kognitif dan afektif terhadap kehidupan mereka secara keseluruhan (Diener, 1984). Layanan Kesehatan yang berkualitas mampu memberikan kontribusi dalam peningkatan kesejahteraan subjektif mahasiswa, yang mencakup tingkat kepuasan dan emosi positif.

Kajian ini bermaksud agar bisa mengetahui derajat kepuasan mahasiswa manajemen Universitas PGRI Semarang terhadap fasilitas kesehatan dan pelayanan tenaga medis pada klinik

Permata UPGRIS, mengidentifikasi pengaruh kualitas fasilitas kesehatan dan pelayanan tenaga medis klinik Permata UPGRIS terhadap kepuasan mahasiswa, dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan fasilitas kesehatan dan pelayanan tenaga medis di klinik Permata UPGRIS berdasarkan dari hasil penelitian.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Kajian ini memanfaatkan pendekatan kuantitatif menggunakan mekanisme survei guna mengevaluasi pengaruh fasilitas kesehatan dan kualitas pelayanan tenaga medis pada klinik Permata UPGRIS terhadap kepuasan mahasiswa manajemen Universitas PGRI Semarang.

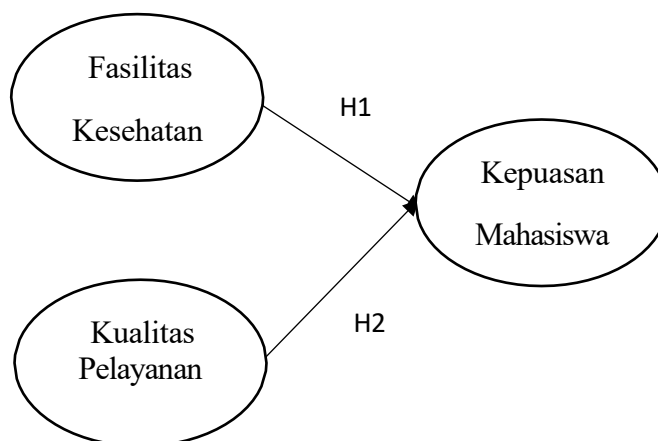
Jenis kajian ini ialah deskriptif-analitik, yang bertujuan demi menguraikan tingkat kepuasan mahasiswa manajemen Universitas PGRI Semarang serta menganalisis hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.

Variabel Penelitian

Sugiyono (2005), menjelaskan dalam bukunya “Statistik untuk Penelitian” bahwa variabel kajian ialah atribut, ciri atau nilai seseorang, barang atau aktivitas yang memiliki variasi tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Variabel ini dapat berupa atribut, ciri atau nilai yang mempunyai variasi tertentu yang dipilih peneliti untuk dipelajari dan disimpulkan.

Pada kajian ini menggunakan dua variabel penelitian, yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen: Kepuasan mahasiswa manajemen (Y1). Variabel ini adalah hasil yang diharapkan dari dampak fasilitas kesehatan dan pelayanan tenaga medis pada mahasiswa Manajemen. Variabel Independen: Fasilitas kesehatan (X1) dan kualitas pelayanan tenaga medis (X2) klinik Permata UPGRIS. Variabel ini adalah faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan mahasiswa manajemen.

Model Empiris



Gambar 1. Model Penelitian Empiris

Hipotesis

H1 : Fasilitas kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa manajemen Universitas PGRI Semarang.

H2 : Kualitas pelayanan tenaga medis berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa manajemen Universitas PGRI Semarang.

Pengambilan Sampel

Berdasarkan Sugiyono (2007) Total sampling merupakan metode pengumpulan sampel yang mana total sampel ialah sejumlah populasi. Sugiyono (2007) mengemukakan bahwa jumlah populasi yang kurang dari seratus, maka semua populasi dibuat menjadi sampel penelitian. Sampel keseluruhan yang diambil dari penelitian ini adalah 72 orang.

Pengumpulan Data

Macam data yang dipakai pada pengkajian ini ialah data primer. Pengumpulan data diterapkan melalui kuesioner yang dibuat menggunakan *Google form* yang disebarakan kepada mahasiswa manajemen Universitas PGRI Semarang yang telah menggunakan layanan kesehatan di klinik Permata UPGRIS. Kuesioner ini berisi pertanyaan-pertanyaan terstruktur yang menggunakan skala Likert berupa angka 1 sampai 5 yang memiliki keterangan 1 bermakna sangat tidak setuju, 2 bermakna tidak setuju, 3 bermakna ragu-ragu, 4 bermakna setuju, dan terakhir 5 bermakna sangat setuju, dengan total delapan butir pertanyaan utama guna mengukur persepsi responden terhadap variabel yang diteliti. Pertanyaan dalam kuesioner akan dibagi menjadi beberapa bagian yang mencakup:

Data Demografis Responden: Informasi mengenai usia, jenis kelamin, jurusan, dan tahun studi. Fasilitas kesehatan: Terdapat tiga pertanyaan yang mengukur persepsi mahasiswa terhadap ketersediaan dan kualitas fasilitas kesehatan di klinik Permata UPGRIS. Pelayanan Tenaga Medis: Terdapat tiga pertanyaan yang mengukur persepsi mahasiswa terhadap kompetensi, keramahan, dan profesionalisme tenaga medis di klinik Permata UPGRIS. Kepuasan Mahasiswa: Terdapat dua pertanyaan guna mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kesehatan yang diterima di klinik Permata UPGRIS.

Tujuan utama dari penyebaran kuesioner kepada para responden adalah untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan pengaruh fasilitas kesehatan dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Melalui kuesioner ini, diharapkan dapat memperoleh keterangan yang lebih utuh dan rinci mengenai persepsi serta pengalaman mahasiswa terhadap fasilitas kesehatan yang disediakan dan kualitas layanan yang diberikan di lingkungan kampus. Dengan demikian, data yang terkumpul akan menjadi dasar yang kuat untuk dilakukan analisis lebih lanjut guna mengevaluasi seberapa signifikan pengaruh kedua faktor tersebut terhadap kepuasan mahasiswa secara keseluruhan..

Teknik Analisis Data

Pada pengkajian ini, teknik analisis data yang diterapkan ialah analisis deskriptif yang dilakukan menggunakan bantuan aplikasi perhitungan statistik, yakni SPSS 22. Selain itu, untuk mendalami hubungan antar variabel, digunakanlah analisis regresi berganda yang memungkinkan pengidentifikasian pengaruh bersama-sama dari beberapa variabel independen akan variabel dependen. Di samping itu, kajian ini juga mengadopsi pengujian simultan menggunakan uji F, yang membantu dalam mengevaluasi signifikansi gabungan dari semua variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk mengukur seberapa baik model regresi mampu menjelaskan variasi dalam variabel dependen, dilakukan pula perhitungan koefisien determinasi. Dengan demikian, analisis yang

mendalam dan komprehensif dilakukan untuk mengungkap tingkat pengaruh serta signifikansi dari variabel yang diteliti dalam penelitian ini..

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Variabel fasilitas kesehatan memiliki hasilnya Sig 2-tailed lebih kecil yakni 0,000 dari 0,05 atau bisa disebut valid. Perbandingan r-hitung dan r-tabel, r-hitung semuanya lebih besar yaitu dari nilainya 0,932 sampai 0,950 maka jika dibandingkan dengan r-tabel senilai 0,229 dari 72 responden maka dapat dikatakan valid. Bisa ditarik kesimpulan jika semua pertanyaan yang ada pada variabel ini hasilnya ialah valid dan juga dikatakan layak sebagai alat ukur untuk pengujian statistik.

Variabel pelayanan tenaga medis memiliki hasilnya Sig 2-tailed lebih kecil yaitu 0,000 dari 0,05 atau dapat dinyatakan valid. Perbandingan r-hitung dan r-tabel, r-hitung semuanya lebih besar yaitu dari nilainya 0,831 sampai 0,880 maka jika dibandingkan dengan r-tabel senilai 0,229 dari 72 responden maka bisa dinyatakan valid. Maka, dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan pada variabel ini hasilnya adalah valid dan layak juga dijadikan sebagai alat ukur untuk pengujian statistik.

Variabel kepuasan mahasiswa memiliki hasil Sig 2-tailed lebih kecil yaitu 0,000 dari 0,05 atau dapat dikatakan valid. Perbandingan r-hitung dan r-tabel, r-hitung semuanya lebih besar yaitu dari nilainya 0,829 sampai 0,830 maka jika dibandingkan dengan r-tabel senilai 0,229 dari 72 responden maka dapat dikatakan valid. Hasil yang ada dapat disimpulkan bahwa pada variabel kepuasan mahasiswa ini pertanyaan yang diajukan layak dan juga valid untuk uji statistik.

b. Uji Reliabilitas

Tabel.1
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach alpha
Fasilitas Kesehatan	0,928
Pelayanan Tenaga Medis	0,795
Kepuasan Mahasiswa	0,801

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2024

Nilai uji reliabilitas yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan hasil pengujian terhadap semua variabel yang telah dilakukan oleh peneliti. Setiap variabel mendapatkan koefisien alpha yang melebihi nilai 0,7. Dengan demikian, bisa ditarik kesimpulan jika setiap variabel dalam kuesioner yang dipakai pada kajian ini mempunyai derajat reliabilitas yang tinggi. Ini berarti bahwa kuesioner tersebut termasuk dalam kategori yang sangat dapat diandalkan untuk mengukur variabel-variabel yang dimaksud. Keandalan kuesioner ini menunjukkan konsistensi hasil yang diperoleh ketika kuesioner digunakan

dalam berbagai situasi atau oleh berbagai responden, sehingga hasil penelitian dapat dipercaya dan diandalkan untuk keperluan analisis lebih lanjut.

c. Uji Normalitas

Tabel.2
Hasil Pengujian Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			72
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		1,48908348
Most Extreme Differences	Absolute		,126
	Positive		,079
	Negative		-,126
Test Statistic			,126
Asymp. Sig. (2-tailed)			,006 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		,190 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,180
		Upper Bound	,200

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2024

Tabel diatas merupakan hasil dari uji normalitas menggunakan One Sample Kolmogrove Smirnov Test, adapun untuk hasilnya yaitu signifikan dari Asymp sig. 2-tailed sebesar 0,006 <0,05 tidak berdistribusi normal, sehingga penelitan ini memakai pilihan lain yaitu Monte Carlosig. 2-tailed dan mendapatkan hasil sebesar 0,190 >0,05, atau disa disebut bahwa data penelitian berdistribusi normal Tabel di atas memberikan hasil uji normalitas menggunakan One Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Hasilnya menunjukkan bahwa nilai signifikansi Asymp sig. 2-tailed adalah 0,006, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi yang umumnya digunakan, yaitu 0,05. Perkara ini menandakan bahwa data tidak berdistribusi secara normal. Karena data tidak berdistribusi normal, penelitian ini menggunakan pendekatan alternatif yaitu Monte Carlo untuk menguji normalitas data. Hasilnya menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,190, yang lebih besar dari 0,05. Ini mengindikasikan bahwa data penelitian cenderung berdistribusi normal. Maka dari itu, berdasarkan hasil uji Monte Carlo, kita mampu menyimpulkan jika data penelitian memiliki asumsi distribusi normal, meskipun uji Kolmogorov-Smirnov sebelumnya menunjukkan sebaliknya.

d. Uji Multikolinearitas

Tabel.3
Hasil Pengujian Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standard ized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-,246	,972		-,253	,801		
Fasilitas Kesehatan	-,090	,087	-,103	1,031	,306	,684	1,462
Pelayanan Tenaga Medis	,734	,094	,782	7,843	,000	,684	1,462

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Mahasiswa

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2024

Nilai dari uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai VIF atau Variance Inflation Factor pada setiap variabel adalah 1,462. Penemuan ini menarik karena nilai tersebut jauh di bawah ambang batas yang umumnya diterima, yaitu 10. Selain itu, nilai toleransi yang mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel-variabel dalam model regresi saling tidak berkorelasi secara signifikan. Berdasarkan analisis, bisa ditarik kesimpulan jika tidak terdeteksi adanya gejala multikolinearitas yang mencegah penggunaan regresi. Dengan demikian, regresi dapat dianggap valid dan dapat digunakan dengan percaya diri dalam analisis lebih lanjut.

e. Uji Heterokedastisitas

Tabel.4
Hasil Pengujian Heterokedastisitas

Variabel	Sig. 2-Tailed
Fasilitas Kesehatan	0,605
Pelayanan Tenaga Medis	0,75

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2024

Dari hasil uji heterokedastisitas dengan memakai uji koefisien korelasi Spearman's rho, diperoleh temuan jika korelasi antara variabel bebas, yakni fasilitas kesehatan dan pelayanan tenaga medis, residual menunjukkan nilai signifikan yang lebih besar dari 0,05. Hasil ini menyiratkan bahwa tidak terdapat bukti yang cukup untuk menyarankan adanya masalah heterokedastisitas dalam model yang digunakan. Dengan demikian, kita dapat menyimpulkan bahwa asumsi homoskedastisitas dapat dianggap terpenuhi dalam analisis ini, memperkuat keandalan hasil yang diperoleh.

2. Analisis Regresi Berganda dan Pengujian Hipotesis

a. Analisis Regresi Berganda

Tabel.5
Hasil Pengujian Regresi Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-,246	,972		-,253	,801
Fasilitas kesehatan	-,090	,087	-,103	-1,031	,306
Pelayanan tenaga medis	,734	,094	,782	7,843	,000

a. *Dependent Variable*: Kepuasan mahasiswa

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2024

Menurut tabel dari total nilai pengujian regresi berganda dapat disimpulkan bahwa nilai konstanta yang diperoleh sebesar -0,246 maka dikatakan bahwa jika nilai variabel independent adalah nol maka variabel dependen bernilai -0,246 atau diartikan variabel independent tidak berpengaruh, maka variabel independent tetap -0,246. Nilai koefisien variabel X1 (fasilitas Kesehatan) bernilai negatif sebesar -0,090 maka dikatakan bahwa jika variabel X1 (fasilitas Kesehatan) meningkat maka variabel Y atau kepuasan mahasiswa akan menurun begitu sebaliknya. Nilai konstanta X2 (tenaga medis) bernilai positif sebesar 0,094 maka dapat dikatakan jika variabel X2 (tenaga medis) meningkat maka variabel Y atau kepuasan mahasiswa bisa naik atau meningkat begitupun kebalikannya.

b. Pengujian Simultan (Uji F)

Tabel.6
Hasil Uji F Stimulan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	178,442	2	89,221	39,104	,000 ^b
Residual	157,433	69	2,282		
Total	335,875	71			

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2024

Menurut hasil analisis yang tertera dalam tabel, bisa ditarik kesimpulan jika nilai signifikansi (sig) sebesar 0,000 ($<0,05$), mengindikasikan bahwa variabel independen, yakni X1 (fasilitas kesehatan) dan X2 (pelayanan tenaga medis), mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen, yakni kepuasan mahasiswa. Artinya, temuan ini menegaskan bahwa baik fasilitas kesehatan maupun pelayanan tenaga medis memainkan peran yang penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

c. Pengujian Koefisien Determinasi

Tabel.7
Hasil Pengujian Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,729 ^a	,531	,518	1,511

a. *Predictors: (Constant), Pelayanan tenaga medis, Fasilitas Kesehatan*

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2024

Menurut analisis yang telah dilakukan, ditemukan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,518. Ini menunjukkan bahwa sekitar 51,8% dari tingkat kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas kesehatan dan variabel pelayanan tenaga medis. Dengan kata lain, pengaruh kedua variabel independen tersebut terhadap variabel dependen dapat dijelaskan secara bersama-sama sebesar 51,8%. Oleh karena itu, variabel fasilitas kesehatan dan variabel pelayanan tenaga medis memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

B. PEMBAHASAN

1. Pengaruh fasilitas Kesehatan dan pelayanan tenaga medis terhadap kepuasan mahasiswa

Setelah dilakukan pengkajian, perolehan penelitian memperlihatkan bahwasannya fasilitas Kesehatan dan pelayanan tenaga medis memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian menyatakan kepuasan mahasiswa manajemen Universitas PGRI Semarang termasuk dalam kategori yang cukup memuaskan. Peningkatan yang jauh lebih baik pada fasilitas kesehatan dan pelayanan tenaga medis perlu dilakukan karena dengan fasilitas kesehatan dan pelayanan tenaga medis yang baik akan menambah kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa terhadap seluruh fasilitas dan pelayanan pada perguruan tinggi perlu adanya untuk ditingkatkan termasuk dalam fasilitas kesehatan dan pelayanan tenaga medis sebab dengan adanya kepuasan mahasiswa akan berimbas positif untuk perguruan tinggi, seperti mahasiswa akan menggunakan jasa perguruan tinggi yang sama untuk Pendidikan lanjutannya. Mempromosikan perguruan tinggi untuk calon mahasiswa karena mendapatkan kepuasan mahasiswa yang terpenuhi. Sejalan dengan pendapaat

Kolter bahwa dengan tercapainya tingkat kepuasan yang tinggi akan mendatangkan Kembali konsumen untuk membeli barang atau jasa serta mau mempromosikan barang atau jasa kepada calon konsumen lainnya, sehingga mampu meningkatkan penjualan produk.

2. Pengaruh Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Fasilitas kesehatan merupakan termasuk hal yang penting dan memiliki manfaat yang bagus untuk mahasiswa sehingga diperlukan untuk perguruan tinggi memberikan fasilitas kesehatan yang memenuhi standar dan juga kebutuhan mahasiswa. Fasilitas kesehatan atas kepuasan mahasiswa pada perolehan studi dinyatakan bahwasannya memiliki pengaruh.

Perolehan studi ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni Nyoman Kasihani (dkk) tahun 2021 yang mengatakan bahwa ada kualitas layanan klinik akan kepuasan mahasiswa. Fasilitas kesehatan pada klinik Universitas PGRI Semarang Masih ada ruang untuk peningkatan, termasuk aspek-aspek seperti penampilan fisik (tangibles), keandalan (reliability), responsif (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy)..

Pada pengkajian disadari jika fasilitas kesehatan memperlihatkan dampak yang cukup baik, hal ini dapat menjadi perhatian bagi segenap pengelola Klinik Permata UPGRIS untuk memberikan peningkatan fasilitas Kesehatan kepada mahasiswa kiranya menjadi lebih baik. Semua itu pada akhirnya akan menambah keyakinan dan kepercayaan mahasiswa terhadap kualitas fasilitas kesehatan. Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila kebutuhan mahasiswa terpenuhi termasuk aspek fasilitas Kesehatan yang dirasakan Ketika menjadi mahasiswa aktif. Kualitas fasilitas kesehatan menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan dan ditingkatkan di perguruan tinggi. Peningkatan kepada arah yang jauh lebih baik perlu dilakukan untuk fasilitas Kesehatan untuk menambah dan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebab fasilitas Kesehatan memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

3. Pengaruh Pelayanan Tenaga Medis terhadap Kepuasan Mahasiswa

Studi ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis di Klinik Permata UPGIS memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Semakin baik layanan yang diberikan oleh tenaga medis, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Hasil survei yang dilakukan terhadap mahasiswa manajemen Universitas PGRI Semarang menunjukkan bahwa sebagian besar responden sepakat dengan kualitas pelayanan tenaga medis, namun masih terdapat sejumlah mahasiswa yang merasa belum sepenuhnya puas dengan layanan yang diberikan di Klinik Permata UPGRIS.

Untuk memastikan kepuasan mahasiswa tercapai, mahasiswa mengharapkan beberapa hal dari pelayanan tenaga medis. Pertama, mereka menginginkan pemberian empati dan perhatian yang lebih dalam kepada pasien atau mahasiswa. Kedua, mahasiswa mengharapkan penjelasan medis yang rinci dan jelas terkait keluhan yang mereka alami. Ketiga, mereka berharap untuk mendapatkan penanganan yang efektif dan cepat terhadap masalah kesehatan yang mereka hadapi. Dengan mengembangkan aspek-aspek ini dalam pelayanan, diharapkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga medis di Klinik Permata UPGRIS dapat meningkat secara keseluruhan..

KESEIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dari analisis yang diperoleh, bisa ditarik kesimpulan, jika:

1. Hasil dari pengujian simultan menunjukkan bahwa nilai signifikansi senilai 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Maka dengan begitu, ditarik kesimpulan jika kedua variabel independen, yaitu variabel X1 (fasilitas kesehatan) dan variabel X2 (pelayanan tenaga medis), mempunyai imbas yang signifikan dengan kondisi simultan terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan mahasiswa. Ini berarti bahwa secara keseluruhan, fasilitas kesehatan dan pelayanan tenaga medis bersama-sama memberikan kontribusi yang berarti terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Kedua variabel ini, ketika dianalisis bersama-sama, menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dan penting dalam menentukan seberapa puas mahasiswa terhadap layanan yang mereka terima. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan dalam kedua aspek tersebut dapat secara substansial meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kesehatan yang disediakan..
2. Perolehan uji koefisien determinasi menyatakan jika perhitungan Adjusted R Square ialah 0,518. Ini berarti bahwa tingkat kepuasan mahasiswa bisa dijabarkan oleh variabel fasilitas kesehatan dan variabel pelayanan tenaga medis dengan pengaruh secara simultan (bersama-sama) sebesar 51,8%. Dengan kata lain, sekitar 51,8% dari variasi dalam tingkat kepuasan mahasiswa dapat diatribusikan pada variasi dalam fasilitas kesehatan dan pelayanan tenaga medis yang tersedia. Angka ini mencerminkan kontribusi yang signifikan dari kedua variabel independen tersebut dalam menjelaskan variasi kepuasan mahasiswa. Namun, masih ada 48,2% dari variasi kepuasan mahasiswa yang bukan dapat dideskripsikan oleh kedua variabel independen ini. Sisa dari variasi tersebut mungkin dikarenakan oleh berbagai faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor-faktor lain ini bisa mencakup berbagai aspek seperti kualitas pengajaran, lingkungan kampus, aktivitas ekstrakurikuler, dukungan akademis dan non-akademis, serta faktor pribadi dari masing-masing mahasiswa. Dengan demikian, meskipun fasilitas kesehatan dan pelayanan tenaga medis memiliki pengaruh yang signifikan, dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa berbagai hal juga turut berperan serta perlu pertimbangan untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari dua hasil pengujian tersebut, beberapa masukan yang bisa kami sampaikan ialah:

1.) Peningkatan Fasilitas Kesehatan

Berdasarkan hasil pengujian simultan yang menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, institusi pendidikan sebaiknya terus meningkatkan kualitas dan kuantitas fasilitas kesehatan yang tersedia. Ini bisa mencakup perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana medis, peningkatan kebersihan, serta penyediaan alat-alat medis yang lebih canggih dan lengkap. Selain itu, penting juga untuk memastikan bahwa fasilitas kesehatan mudah diakses oleh mahasiswa, dengan lokasi yang strategis dan jam operasional yang memadai.

2.) Peningkatan Kualitas Pelayanan Tenaga Medis

Mengingat pelayanan tenaga medis juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, institusi perlu fokus pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga medis. Ini dapat dilakukan melalui pelatihan berkala untuk tenaga medis agar selalu up-to-date dengan perkembangan terbaru dalam bidang kesehatan, serta pelatihan keterampilan komunikasi dan pelayanan yang baik. Memberikan perhatian khusus pada sikap ramah, responsif, dan profesional dari tenaga medis dapat secara signifikan meningkatkan pengalaman mahasiswa dalam menerima layanan kesehatan.

3.) Penelitian Lebih Lanjut dan Evaluasi Faktor Lain

Hasil dari koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa 48,2% dari variasi kepuasan mahasiswa tidak dijelaskan oleh variabel fasilitas kesehatan dan pelayanan tenaga medis, mengindikasikan perlunya penelitian lebih lanjut. Institusi perlu mengidentifikasi dan mengevaluasi hal-hal lain yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Hal-hal tersebut bisa mencakup kualitas pendidikan, fasilitas akademik, lingkungan sosial dan fisik kampus, kegiatan ekstrakurikuler, serta aspek psikologis dan emosional mahasiswa. Melakukan survei dan kajian yang lebih mendalam mengenai berbagai faktor ini dapat membantu institusi dalam merumuskan strategi yang lebih komprehensif untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

4.) Pendekatan Holistik dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa

Temuan yang menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh fasilitas kesehatan dan layanan medis menyoroti perlunya pendekatan holistik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Mengadopsi pendekatan ini akan melibatkan sinergi antara berbagai departemen dan layanan kampus untuk menciptakan lingkungan belajar dan kehidupan yang mendukung kesejahteraan mahasiswa.

Institusi sebaiknya mengembangkan program-program kesejahteraan yang komprehensif yang mencakup layanan konseling, kegiatan komunitas, dan inisiatif lainnya yang mendukung keseimbangan hidup mahasiswa. Dengan demikian, mereka dapat lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa dan meningkatkan kepuasan mereka secara menyeluruh.

Dengan mengambil pendekatan holistik ini, institusi dapat menciptakan lingkungan yang memprioritaskan kesejahteraan mahasiswa dan memberikan dukungan yang dibutuhkan untuk membantu mereka mencapai potensi penuh mereka. Dengan demikian, kepuasan dan kesejahteraan mahasiswa dapat ditingkatkan secara signifikan.

Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan institusi dapat secara efektif meningkatkan kepuasan mahasiswa, tidak hanya melalui perbaikan fasilitas kesehatan dan pelayanan tenaga medis, tetapi juga melalui pendekatan yang lebih komprehensif dan menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Saputra, A. A. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 3(2), 72-89.
- Natalia, T. P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Mediplus Batam (Doctoral dissertation, Program Studi Manajemen).
- Kasihani, N. N., Widyastuti, R., Fadjeri, I., & Emini, E. (2021). HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN PRAKTEK KLINIK DENGAN KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN KEPERAWATAN GIGI: RELATIONSHIP QUALITY CLINICAL PRACTICE SERVICES WITH THE SATISFACTION OF STUDENTS OF DENTAL NURSING. *Quality: Jurnal Kesehatan*, 15(1), 10-16.
- Bahar, A. (2017). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli ulang.
- Parasuraman, at, al (1988), Zeithmal and Bitner (1996) Konsep Dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, *Kajian Bisnis Dan Manajemen* , Vol 4.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
- Kurbani, Adie. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah pada Universitas PGRI Palembang. *urnal Media Wahana Ekonomika*, Vol. 13, No. 4, Januari 2017 : 22-35
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological bulletin*, 95(3), 542.
- Sugiyono (2005). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sijabat, R. (2024). *Analisis Data dengan SPSS untuk Manajemen*. Penerbit NEM.