EMANIS
Journal Economic Management and Business
Vol. 5, No. 1, Juni 2026

PENGARUH SARANA PRASARANA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN DALAM MEMILIH RUMAH SAKIT UMUM MADANI MEDAN

Manna Wa Salwa Nasution[1], Ngatno Sahputra[2], Rani Rahim[3]
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dharmawangsa Medan[1,2,3]
Email: salwanasutionmanna16@gmail.com[1], ngatnosahputra@dharmawangsa.ac.id[2], ranirahim@dharmawangsa.ac.id[3]

Article History:
Received: 19 April 2026
Revised: 30 April 2026
Accepted: 18 Mei 2026

Keywords: *Sarana Prasarana, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pasien*

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pasien dalam memilih Rumah Sakit Umum Madani Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda. Sampel penelitian sebanyak 100 responden yang ditentukan melalui metode *random sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien (t_{hitung} = 4,887 > t_{tabel} = 1,660; sig. 0,000 < 0,05), kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien (t_{hitung} = 4,207 > t_{tabel} = 1,660; sig. 0,000 < 0,05), dan secara simultan kedua variabel berpengaruh signifikan (F_{hitung} = 310,276 > F_{tabel} = 3,09; sig. 0,000 < 0,05). Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,862, yang berarti sarana prasarana dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan 86,2% variasi keputusan pasien dalam memilih rumah sakit.

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan demi kepuasan pasien. Dalam persaingan antar fasilitas kesehatan yang semakin ketat, keputusan pasien dalam memilih rumah sakit dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kelengkapan sarana prasarana dan mutu kualitas pelayanan yang diberikan (Permenkes RI, 2014). Rumah Sakit Umum Madani Medan merupakan rumah sakit swasta di Kota Medan yang menyediakan berbagai fasilitas layanan kesehatan, meliputi unit gawat darurat, radiologi, laboratorium, apotek, poliklinik, rawat inap, ICU, NICU, kamar bersalin, dan ruang operasi. Kapasitas tempat tidur terdiri dari 1 kamar VVIP, 8 kamar VIP, 30 kamar Kelas 1, 30 kamar Kelas 2, dan 38 kamar Kelas 3. Berdasarkan data kunjungan pasien, terjadi penurunan dari 8.922 pasien pada tahun 2021 menjadi 7.634 pasien pada tahun 2022, dan 7.586 pasien pada tahun 2023. Penurunan ini mengindikasikan adanya permasalahan terkait kepuasan pasien terhadap sarana prasarana dan kualitas pelayanan yang tersedia. Keluhan pasien yang ditemukan antara lain menyangkut kurang memadainya tempat parkir, keterbatasan kapasitas lift pasien, kekurangan tempat tidur, ketersediaan obat yang tidak optimal, serta sikap perawat yang dinilai kurang ramah.

Menurut Permenkes RI (2014), sarana prasarana adalah segala sesuatu benda fisik yang dapat divisualisasi oleh mata maupun teraba oleh panca-indera, yang dengan mudah dapat dikenali oleh pasien dan merupakan bagian dari suatu bangunan gedung. Darsini dalam Afrizal (2017) mendefinisikan sarana sebagai segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dalam mencapai tujuan, sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang diutamakan dalam terselenggaranya sebuah proses. Tujuan utama sarana prasarana menurut Junaidi dalam Armansyah (2018) adalah mempercepat proses kerja, meningkatkan produktivitas, menghasilkan output berkualitas, memudahkan pekerjaan, menjamin stabilitas pekerja, dan menimbulkan rasa kenyamanan. Indikator sarana prasarana menurut Hartono dalam Aula & Nugraha (2020) meliputi: kelengkapan, kondisi fisik, kenyamanan, kebersihan, dan aksesibilitas.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dimensi kualitas pelayanan yang umum digunakan mencakup: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Parasuraman et al., dalam Tjiptono, 2014). Prinsip-prinsip kualitas pelayanan meliputi: fokus pada pelanggan, komitmen total dari manajemen, standar ukuran yang jelas, sistem informasi yang andal, peningkatan berkelanjutan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Tujuan kualitas pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga terbentuk loyalitas jangka panjang.

Pengambilan keputusan adalah sebuah proses pemilihan alternatif perilaku tertentu dari dua atau lebih alternatif yang ada (Hasan, 2004). Dalam konteks pemilihan fasilitas kesehatan, faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pasien antara lain: lokasi rumah sakit, reputasi, biaya, ketersediaan sarana prasarana, dan mutu pelayanan tenaga medis. Indikator keputusan pasien meliputi: penetapan tujuan berobat, identifikasi alternatif pilihan, penilaian terhadap hasil yang diperoleh, dan komitmen pada pilihan yang telah dibuat.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis pengaruh sarana prasarana terhadap keputusan pasien dalam memilih RSU Madani Medan, (2) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan tersebut, serta (3) menganalisis pengaruh keduanya secara simultan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif kausal. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Madani Medan pada periode Oktober 2023 hingga Maret 2024. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap dan rawat jalan RSU Madani Medan. Sampel ditentukan menggunakan metode random sampling sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert 1–5 (Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju). Variabel penelitian terdiri dari variabel bebas yaitu Sarana Prasarana (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2), serta variabel terikat yaitu Keputusan Pasien dalam Memilih (Y). Masing-masing variabel diukur dengan 9 butir pernyataan. Teknik analisis data yang digunakan meliputi: (1) Uji validitas dan reliabilitas instrumen, (2) Uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, (3) Analisis regresi linear berganda, serta (4) Pengujian hipotesis melalui uji t (parsial), uji F (simultan), dan uji koefisien determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden penelitian ini pasien Rumah Sakit Umum Madani Medan sebanyak 100 orang yang terdiri dari beberapa karakteristik untuk mengetahui identitas responden. Dari kuesioner yang disebarkan diperoleh data berdasarkan usia responden sebagai berikut :

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur di Rumah Sakit Umum Madani Medan Tahun 2024

USIA					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15 - 25 TAHUN	29	29.0	29.0	29.0
	26 - 36 TAHUN	17	17.0	17.0	46.0
	37 - 47 TAHUN	12	12.0	12.0	58.0
	48 - 58 TAHUN	13	13.0	13.0	71.0
	59 - 69 TAHUN	17	17.0	17.0	88.0
	70 - 80 TAHUN	9	9.0	9.0	97.0
	> 80 TAHUN	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah dari SPSS 25

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti sebagian besar responden berumur 15 tahun – 25 tahun sebanyak 29 orang (29%), sebagian kecil responden berumur > 80 tahun sebanyak 3 orang (3%). Berdasarkan dari kuesioner yang disebarkan diperoleh data berdasarkan jenis kelamin responden sebagai berikut :

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Rumah Sakit Umum Madani Medan Tahun 2024

JENIS KELAMIN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PEREMPUAN	47	47.0	47.0	47.0
	LAKI – LAKI	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah dari SPSS 25

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 53 orang (53%), sebagian kecil responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 47 orang (47%). Berdasarkan dari kuesioner yang disebarkan diperoleh data berdasarkan pendidikan terakhir responden sebagai berikut :

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di Rumah Sakit Umum Madani Medan 2024

PENDIDIKAN TERAKHIR					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SMK	61	61.0	61.0	61.0
	D3	21	21.0	21.0	82.0
	S1/S2/S3	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah dari SPSS 25

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden sebagian sebesar responden berpendidikan SMA/SMK sebanyak 61 orang (61%), sebagian kecil responden berpendidikan S1/S2/S3 sebanyak 18 orang (18%). Berdasarkan dari kuesioner yang disebarkan diperoleh data berdasarkan pekerjaan responden sebagai berikut :

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Rumah Sakit Umum Madani Medan 2024

PEKERJAAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	WIRASWASTA	17	17.0	17.0	17.0
	PEGAWAI SWASTA	43	43.0	43.0	60.0
	PNS	2	2.0	2.0	62.0
	PELAJAR	10	10.0	10.0	72.0
	MAHASISWA	17	17.0	17.0	89.0
	TIDAK BEKERJA	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah dari SPSS 25

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 43 orang (43%), Sebagian kecil responden bekerja sebagai pegawai negeri sipil (PNS) sebanyak 2 orang (2%).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Seluruh instrumen pernyataan pada ketiga variabel (X1, X2, dan Y) dinyatakan valid karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1638) pada signifikansi 5%. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,758 untuk variabel Sarana Prasarana, 0,708 untuk variabel Kualitas Pelayanan, dan 0,708 untuk variabel Keputusan Pasien. Semua nilai tersebut berada di atas 0,60 sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Sarana Prasarana (X1)	0,758	9	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,708	9	Reliabel
Keputusan Pasien (Y)	0,708	9	Reliabel

Sumber: Data primer, diolah 2024

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 > 0,05, sehingga data residual berdistribusi normal. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 7,760 dan Tolerance sebesar 0,129 untuk kedua variabel bebas; angka ini masih dapat diterima mengingat nilai VIF < 10. Uji heteroskedastisitas menghasilkan nilai signifikansi masing-masing variabel (X1 = 0,297; X2 = 0,649) yang lebih besar dari 0,05, sehingga tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linear berganda yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = 6{,}590 + 0{,}426\ X1 + 0{,}404\ X2}$$

Konstanta sebesar 6,590 mengindikasikan bahwa tanpa pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan, keputusan pasien memiliki nilai dasar sebesar 6,590. Koefisien regresi sarana prasarana (X1) sebesar 0,426 bermakna bahwa setiap peningkatan satu satuan sarana prasarana akan meningkatkan keputusan pasien sebesar 0,426. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,404 bermakna bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan keputusan pasien sebesar 0,404.

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
(Constant)	6,590	1,256	-	5,245	0,000
Sarana Prasarana (X1)	0,426	0,087	0,508	4,887	0,000
Kualitas Pelayanan (X2)	0,404	0,096	0,438	4,207	0,000

Sumber: Output SPSS, diolah 2024

Pengujian Hipotesis

Uji t Parsial: Variabel sarana prasarana menghasilkan t_{hitung} sebesar 4,887 > t_{tabel} sebesar 1,660 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga H1 diterima. Variabel kualitas pelayanan menghasilkan t_{hitung} sebesar 4,207 > t_{tabel} sebesar 1,660 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga H2 diterima.

Uji F Simultan: Nilai F_{hitung} sebesar 310,276 > F_{tabel} sebesar 3,09 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini berarti sarana prasarana dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien, sehingga H3 diterima.

Tabel 7. Hasil Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	969,669	2	484,834	310,276	0,000
Residual	151,571	97	1,563	-	-
Total	1121,240	99	-	-	-

Sumber: Output SPSS, diolah 2024

Koefisien Determinasi: Nilai R^2 (R Square) sebesar 0,865 dan Adjusted R Square sebesar 0,862 menunjukkan bahwa sarana prasarana dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan 86,2% variasi dalam keputusan pasien memilih RSU Madani Medan, sedangkan 13,8% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
1	0,930	0,865	0,862	1,250

Sumber: Output SPSS, diolah 2024

Pembahasan

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien dalam memilih RSU Madani Medan. Temuan ini sejalan dengan konsep bahwa kelengkapan fasilitas fisik rumah sakit, termasuk peralatan medis, kenyamanan ruang perawatan, dan aksesibilitas, merupakan faktor penentu bagi pasien dalam memilih layanan kesehatan. Kondisi sarana prasarana yang belum sepenuhnya memadai seperti keterbatasan tempat parkir, lift pasien, ketersediaan tempat tidur, dan stok obat menjadi area perbaikan yang perlu segera ditangani manajemen rumah sakit.

Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa dimensi-dimensi kualitas layanan seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik yang diberikan petugas kesehatan RSU Madani Medan berperan penting dalam membentuk persepsi pasien. Permasalahan seperti sikap perawat yang kurang ramah dan lambatnya respons terhadap keluhan pasien perlu diatasi melalui pelatihan dan peningkatan standar pelayanan.

Secara bersama-sama, sarana prasarana dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang sangat besar (86,2%) terhadap keputusan pasien dalam memilih RSU Madani Medan. Temuan ini menegaskan bahwa kedua faktor tersebut bersifat komplementer dan harus ditingkatkan secara bersamaan untuk memenangkan kepercayaan pasien di tengah persaingan layanan kesehatan yang semakin kompetitif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan pasien dalam memilih Rumah Sakit Umum Madani Medan, dengan nilai t_{hitung} 4,887 > t_{tabel} 1,660 dan signifikansi 0,000 < 0,05.

2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan pasien dalam memilih Rumah Sakit Umum Madani Medan, dengan nilai t_{hitung} 4,207 > t_{tabel} 1,660 dan signifikansi 0,000 < 0,05.
3. Sarana prasarana dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien dalam memilih Rumah Sakit Umum Madani Medan, dengan F_{hitung} 310,276 > F_{tabel} 3,09 dan signifikansi 0,000 < 0,05, serta koefisien determinasi sebesar 86,2%.

DAFTAR REFERENSI

Afrizal, R. (2017). Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Pasien. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 5(2), 1–15.

Armansyah, R. (2018). Manajemen Sarana dan Prasarana Rumah Sakit. Bandung: Alfabeta.

Aula, M., & Nugraha, A. (2020). Indikator Sarana Prasarana dalam Pelayanan Kesehatan. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 23(3), 165–175.

Hasan, A. (2004). Teori Pengambilan Keputusan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Tjiptono, F. (2014). Strategi Pemasaran (3rd ed.). Yogyakarta: Andi Offset.