

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN KLINIK PRATAMA SHINTA MEDIKA PEKANBARU

Nila Asmita<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Institut Agama Islam Lukman Edy, Pekanbaru-Riau-Indonesia

Email Korespondensi: nilaasmitapku@gmail.com

### ABSTRACT

This research aims to determine and analyze the influence of service quality on patient satisfaction at the Pratama Shinta Medika Clinic. The analysis in this study uses the independent variable Service Quality while the dependent variable is Patient Satisfaction. The sample for this study was patients who visited the Pratama Shinta Medika Clinic Pekanbaru. Sampling was carried out using the Accidental Sampling method. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires. The patient population of Pratama Shinta Medika Clinic is 2,786 people and the sample obtained was 97 patients. The Asymp.Sig (2-tailed) One-Simple Kolmogorov Smirnov Test result was 0.069, the value is above 0.05 and it can be concluded that the data is normally distributed. Service Quality with a calculated t value of 2.466 and a t table value of 1.985 so that  $t_{\text{calculated}} > t_{\text{table}}$  or 2.466 and a significant level of  $0.000 < 0.05$ , which means that the Service Quality variable partially has a significant effect on patient satisfaction. The adjusted R square value is 0.050. This shows that the percentage contribution of the dependent variable (Service Quality) to the dependent variable (Patient Satisfaction) is 50.00%. Or the variation in the independent variable (Service Quality) used in the regression model is able to explain 50.00% of the variation in the dependent variable (Patient Satisfaction). Meanwhile, the remaining 50.00% is influenced or explained by other variables not included in this research. The constant is 8.987, which means that the variables Service Quality (X) and Patient Satisfaction (Y) have a value of 8.987. The regression coefficient for the Service Quality variable (X) has increased by 1%, so patient satisfaction (Y) will increase by 0.118 with a positive sign, which means that the higher the quality of service, the patient satisfaction (Y) will also increase.

Keywords: Quality, Service, Satisfaction, Patient, Clinic

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien klinik pratama shinta medika. Analisis dalam penelitian ini menggunakan variabel independen Kualitas Pelayanan sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Pasien. Sampel penelitian ini adalah Pasien yang berkunjung pada Klinik Pratama Shinta Medika Pekanbaru. Sampel dilakukan dengan metode Accidental Sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner. Jumlah populasi pasien Klinik Pratama Shinta Medika 2.786 dan sampel didapat sebanyak 97 pasien. Hasil Asymp.Sig (2-tailed) One-Simple Kolmogorov Smirnov Test bernilai 0,069, nilai tersebut berada diatas 0,05 dan dapat disimpulkan bahwa data tersebut memiliki distribusi yang normal. Kualitas Pelayanan dengan nilai t hitung sebesar 2,466 dan nilai t tabel sebesar 1,985 sehingga  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  atau 2,466 dan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  yang artinya variabel Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai adjusted R square adalah sebesar 0,050. Hal ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan variabel dependen (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pasien) sebesar 50,00%. Atau variasi variabel independen (Kualitas Pelayanan) yang digunakan dalam model regresi mampu menjelaskan sebesar 50,00% variasi variabel dependen (Kepuasan Pasien). Sedangkan sisanya sebesar 50,00% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Konstanta 8,987 yang berarti jika variabel Kualitas Pelayanan (X) dan kepuasan Pasien (Y) yang memiliki nilai sebesar 8,987. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X) mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan pasien (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,118 bertanda positif yang artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan pasien (Y) juga akan semakin meningkat

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Kepuasan, Pasien, Klinik

### PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan. Klinik Pratama Shinta Medika Pekanbaru, sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan, memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan pelayanan yang terbaik. Kualitas pelayanan di klinik ini tidak hanya mencakup aspek medis, tetapi juga aspek non-medis seperti keramahan staf, kebersihan lingkungan, kecepatan pelayanan, dan kemudahan akses informasi.

Kepuasan konsumen adalah tingkat di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi, yang pada gilirannya dapat mengakibatkan pembelian ulang atau loyalitas yang berkelanjutan. Semakin terpenuhi harapan konsumen, semakin puas mereka. Oleh karena itu, sebuah usaha harus memiliki strategi dalam menjual produk atau jasa agar dapat mempertahankan atau meningkatkan jumlah konsumen. Jika konsumen merasa puas, mereka cenderung melakukan pembelian berulang (Aue et al., 2023).

Rumah sakit atau klinik, sebagai bagian integral dari sistem kesehatan nasional, diharapkan untuk terus meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan, dan kemandiriannya. Dalam menerima dan melayani pasien rawat inap yang memiliki berbagai karakteristik sebagai konsumen, rumah sakit harus selalu siap untuk mendengarkan suara konsumen. Selain itu, rumah sakit perlu memiliki kemampuan untuk merespons setiap keinginan, harapan, dan tuntutan dari pengguna jasa pelayanan kesehatan (Winario et al., 2023).

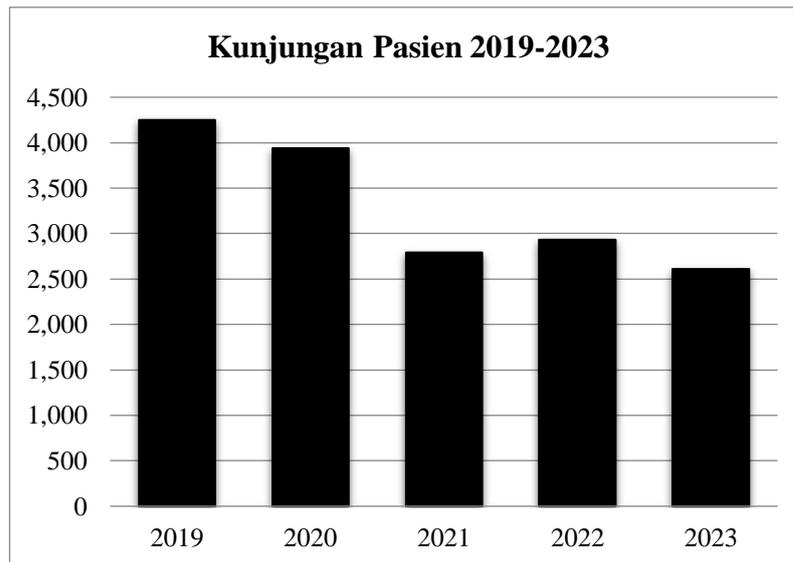
Dalam era persaingan yang semakin ketat, terutama di sektor kesehatan, klinik-klinik berlomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna menarik dan mempertahankan pasien. Kepuasan pasien menjadi tolok ukur utama yang mempengaruhi reputasi dan kelangsungan operasional klinik. Pasien yang puas cenderung akan kembali untuk menerima layanan di masa mendatang dan merekomendasikan klinik kepada orang lain, sehingga meningkatkan citra positif klinik.

Namun demikian, Klinik Pratama Shinta Medika Pekanbaru menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan yang konsisten. Berdasarkan observasi awal dan masukan dari pasien, ditemukan beberapa keluhan terkait waktu tunggu yang lama, ketidakramahan beberapa staf, dan kurangnya fasilitas pendukung. Keluhan-keluhan ini, jika tidak ditangani dengan baik, dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien dan berdampak negatif pada loyalitas mereka.

Pesatnya perkembangan teknologi dan informasi meningkatkan pengetahuan masyarakat secara global, sehingga dalam hal memilih pelayanan membuat masyarakat lebih selektif salah satunya yaitu pelayanan kesehatan. Sehat merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat melakukan segala aktivitas dalam hidup dan kehidupannya, derajat kesehatan masyarakat antara lain dipengaruhi oleh tersedianya fasilitas kesehatan, salah satu fasilitas kesehatan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat adalah Klinik Kesehatan. Sebagai suatu instansi dalam pelayanan kesehatan, klinik harus memberikan pelayanan maksimal kepada pasien. Hal ini dapat terwujud apabila klinik tersebut memiliki manajemen dan perencanaan yang baik yang didukung oleh sumber daya manusia yang handal. Pada masa sekarang ini untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas banyak tantangan yang bakal dihadapi baik itu yang muncul dari dalam maupun luar negeri.

Kualitas pelayanan selalu menjadi perhatian utama konsumen sebelum memutuskan untuk menjadi pelanggan tetap suatu lembaga, karena konsumen umumnya mengutamakan kenyamanan dalam menggunakan layanan tersebut (Buchari Alma, 2016).

Kualitas pelayanan pada era ini menjadi salah satu kunci keunggulan kompetitif dan faktor penting dalam dunia pemasaran. Kualitas pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kepuasan konsumen, karena bentuk pelayanan yang berkualitas dapat menarik perhatian dari konsumen. Pelayanan yang dikelola dengan baik akan dapat memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap perusahaan. Cakupan dan mutu pelayanan dapat dilihat dari beberapa indikator, salah satunya adalah jumlah kunjungan pasien Klinik Shinta Medika Pekanbaru jumlahnya berfluktuasi atau tidak stabil dalam lima tahun terakhir. Dapat dilihat pada gambar kunjungan pasien Klinik Shinta Medika Pekanbaru sebagai berikut:



**Gambar 1**  
**Data Kunjungan Pasien Klinik Pratama Shinta Medika Pekanbaru**

Gambar 1 di atas menunjukkan jumlah kunjungan pasien Klinik Pratama Shinta Medika Pekanbaru pada tahun 2019 sebanyak 4.250 pasien, kemudian pada tahun 2020 mengalami penurunan sebanyak 3.938, dan kemudian pada tahun 2021 mengalami penurunan lagi sebanyak 2.786 pasien. dan kemudian pada tahun 2022 mengalami kenaikan sebanyak 2.932 pasien. dan kemudian pada tahun 2023 mengalami penurunan lagi sebanyak 2.611 pasien. Maka dapat diketahui bahwa jumlah data kunjungan pasien Klinik Pratama Shinta Medika Pekanbaru selama 5 tahun terakhir mengalami kenaikan dan penurunan kunjungan yang datang ke Klinik Pratama Shinta Medika Pekanbaru.

Kepuasan konsumen sangat menentukan keberhasilan sebuah organisasi, Apabila konsumen merasa puas maka akan berdampak positif terhadap profit perusahaan. Hal ini tidak hanya berlaku bagi perusahaan yang menjual produk seperti perusahaan dagang maupun perusahaan manufaktur tetapi juga penting bagi perusahaan jasa. Dimana makna jasa erat kaitannya dengan kualitas, yang berarti kesesuaian suatu produk baik barang atau jasa dengan tujuan yang telah ditentukan, dimana kehandalan, ketahanan, waktu yang tepat memaknai integritas, sehingga dapat memuaskan pelanggan. Oleh karenanya pelayanan kesehatan penting untuk ditingkatkan setiap organisasi.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Klinik Pratama Shinta Medika Pekanbaru ditemukan beberapa masalah yang terjadi yaitu keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) dan fasilitas komputer dalam menunjang pelayanan rawat jalannya masih dikatakan kurang baik atau tidak sesuai yang diharapkan. Karena, dilihat dari jumlah petugas kesehatan di bagian pendaftaran dan fasilitas komputer di tempat pendaftaran rawat jalan masih kurang sehingga memperlambat antrian pendaftaran pasien. Kemudian dari segi petugas keamanan yang bertugas menjaga ketertiban saat pendaftaran berlangsung masih kurang aktif sehingga membuat antrian di pendaftaran menjadi kurang tertib, dari segi toilet dan ruang tunggu perlu direnovasi agar pengunjung merasa lebih nyaman. Oleh dari itu, perlu adanya kegiatan evaluasi mengenai kualitas pelayanan kesehatan, sehingga dapat dilihat tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan klinik kepada pasien. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Shinta Medika Pekanbaru.

## **KONSEP TEORITIS**

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Wahyudiyono (2021), Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian konsumen atas keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh yang dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Sedangkan menurut Tjiptono dalam (Indrasari, 2019), kualitas pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan cara penyampaiannya agar sesuai harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Semakin berkualitas produk dan jasa yang didapatkan, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan benefit bagi organisasi tersebut. Salah satu upaya mempertahankan suatu perusahaan jasa dapat dilakukan dengan memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dari kompetitor secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan (Najib dkk, 2022).

Kualitas layanan adalah strategi dasar bisnis atau spesifikasi yang menghasilkan barang dan jasa yang dengan mudah memenuhi kebutuhan dan kepentingan pelanggan (Novriavani et al., 2022). Bagi perusahaan penyedia jasa, pelayanan yang diberikan menjadi suatu tolak ukur kepuasan konsumen. Bila kualitas pelayanan jasa yang dirasakan lebih kecil daripada yang diharapkan maka konsumen akan merasa kecewa dan tidak puas bahkan memberi dampak negatif lainnya pada perusahaan. Dengan demikian perusahaan harus mampu menilai apa yang menjadi keinginan dan harapan konsumen. Sehingga perusahaan akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimalkan bahkan meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan yang pada gilirannya, kepuasan pelanggan dapat menciptakan loyalitas pelanggan kepada perusahaan (Soedargo, 2019).

Jika perusahaan memiliki pelanggan yang loyal, reputasi perusahaan tentu menjadi semakin baik di mata pelanggan. Dengan tingginya atmosfer kompetisi di antara banyaknya perusahaan-perusahaan jasa saat ini, tidak jarang membuat konsumen bingung untuk memilih sehingga sering kali mereka meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih satu penyedia jasa. Reputasi perusahaan yang baik di antara para pelanggan otomatis dapat membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang tentu saja akan sangat menguntungkan bagi perusahaan. Hal ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap penghasilan Rumah Sakit.

Suatu kualitas tercapai dengan baik ketika penyedia jasa memberikan *service* yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

### **Manfaat dan Fungsi Pelayanan Kesehatan**

Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk dan jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik. Fungsi Pelayanan Kesehatan menurut Najib, (2022), adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan pemeriksaan dan pengobatan kepada masyarakat agar terhindar dari penyakit.
2. Memberi penyuluhan pada pasien atau masyarakat tentang pentingnya kesehatan.
3. Menjadikan masyarakat senantiasa sehat dan sejahtera.

#### 4. Memberikan pelayanan Kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat. Karakteristik Pelayanan Kesehatan

Tiga karakteristik utama dari pelayanan kesehatan Menurut Setiani, (2017) yaitu:

1. Uncertainty atau ketidakpastian menunjukkan bahwa kebutuhan akan pelayanan kesehatan tidak bisa pasti, baik waktu, tempat maupun besarnya biaya yang dibutuhkan.
2. Asymetry of information atau perbedaan informasi antara provider dan pasien menunjukkan bahwa konsumen pelayanan kesehatan berada pada posisi yang lemah sedangkan provider (dokter dan petugas kesehatan lainnya) mengetahui jauh lebih banyak tentang manfaat dan kualitas pelayanan yang dijualnya.
3. Externality menunjukkan bahwa konsumsi pelayanan kesehatan tidak saja mengenai pasien melainkan juga publik.

#### **Indikator Kualitas Pelayanan**

Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (Service Quality). SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi Zeithaml dalam Sudarso, (2016) yaitu:

##### 1. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu keinginan dan kepuasan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Meliputi ketanggapan petugas atas keluhan dan masalah yang dihadapi pelanggan, kecepatan dalam melayani, dan membantu memberikan jasa yang cepat.

##### 2. Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Meliputi : kinerja harus sesuai dengan harapan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

##### 3. Perhatian (*Empaty*)

Yaitu menggambarkan perusahaan memahami masalah pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal atau individual kepada pelanggan.

##### 4. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai perusahaan tersebut untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan meliputi: pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para staf tanpa keraguan.

##### 5. Bukti fisik (*Tangibles*)

Yaitu penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Meliputi : kenyamanan ruangan tunggu pelanggan, kebersihan dan kerapian ruangan kantor, penataan desain interior kantor.

#### **Kepuasan Pasien**

Menurut Indrasari (2019), kepuasan konsumen merupakan sesuatu yang dirasakan konsumen setelah mengetahui dan membandingkan antara sesuatu hal yang dia terima dengan sesuatu yang menjadi harapannya. Konsumen yang merasa puas akan produk atau jasa pelayanan condong untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat dibutuhkan kembali dikemudian hari. Menurut Salanova et. al. , Kualitas layanan berhubungan dengan kepuasan dan retensi pelanggan dan, pada akhirnya, dengan keuntungan yang lebih tinggi bagi organisasi.

Kepuasan pasien terjadi bila pelayanan kesehatan yang diterima sama atau lebih besar, dan lebih tepatnya ketidakpuasan atau rasa kecewa bila kinerja pelayanan kesehatan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. Jika pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan harapannya, maka pasien akan selalu datang ke pusat pelayanan yang berfungsi dengan baik untuk berobat (Kosnan, 2020)

Kepuasan pelanggan itu sangat erat kaitannya pada persepsi dan harapan konsumen pribadi. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan ketika melakukan pembelian suatu barang dan jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengkonsumsi barang atau jasa tersebut dan periklanan. Menurut Kosnan, (2020) faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu :

#### 1) Kualitas Produk

Ada 6 elemen dari kualitas produk yaitu, kinerja, daya tahan, fitur, rehabilita, estetika, dan penampilan produk. Kualitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan konsumen dan upaya perusahaan untuk melakukan perubahan kearah perbaikan terus menerus. Konsumen puas setelah membeli atau menggunakan produk atau jasa dan ternyata kualitas produknya baik.

#### 2) Harga

Harga merupakan suatu nilai yang ditukarkan oleh konsumen dengan manfaat dari memiliki ataupun menggunakan produk atau jasa. Harga merupakan salah satu faktor penentu konsumen dalam mengambil suatu keputusan membeli. Konsumen akan rela membayar sejumlah uang untuk produk atau jasa yang memiliki kualitas yang baik dan konsumen akan merasa puas apabila produk atau jasa yang dibelinya sesuai dengan sejumlah uang yang dikeluarkannya.

#### 3) Kualitas Pelayanan (Service Quality)

Kualitas pelayanan mempunyai konsep yang sering dikenal dengan SerQual yang memiliki 5 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, diperlukan pembentukan sikap dan perilaku dari karyawan itu sendiri karena, faktor manusia memegang kontribusi 70% oleh karena itu, tidak mengherankan kualitas pelayanan sulit ditiru.

#### 4) Faktor Emosional

Faktor emosional mempunyai peranan dalam kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas menggunakan produk yang dibelinya terlihat dari rasa bangga, percaya diri, simbol sukses ketika mereka menggunakan produk dengan merek ternama.

#### 5) Faktor Kemudahan

Pada dasarnya kepuasan konsumen akan tercipta apabila adanya kemudahan, kenyamanan, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan jasa yang akan diterimanya.

### **Indikator-indikator Kepuasan Pasien**

Ada tiga dimensi pengukuran kepuasan pasien yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan : Yaitu ketepatan waktu yang diharapkan berkaitan dengan proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan dan menanggapi keluhan.
2. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan: Yaitu dokter harus berinteraksi langsung dengan pasien harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan, sentuhan tersebut tercermin melalui penampilan, bahasa yang sopan, ramah ceria dan lincah.

3. Tanggung jawab: Yaitu bertanggung jawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pasien.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa apabila aparatur pelayanan dan organisasi berkeinginan untuk menciptakan pelayanan prima yang berfokus pada kepuasan pasien, maka dimensi-dimensi tersebut sanga penting untuk diperhatikan dan transparan dan jelas dalam penempatan biaya, ketepatan waktu, sikap tanggung jawab serta memiliki inisiatif.

## METODE

Metode analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan kuantitatif yaitu dengan mengolah data kemudian dianalisis dengan menggunakan landasan teori sebagai alat untuk memecahkan masalah dan kemudian diambil suatu kesimpulan (Sugiyono, 2018). Pengujian hipotesis-hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS).

Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik metode *Accidental Sampling* yang dijadikan sampel pada penelitian ini adalah pasien yang kebetulan bertemu dengan peneliti pada saat melakukan penelitian dan dianggap cakap untuk menjawab beberapa pertanyaan kuesioner dari peneliti nantinya. Dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling* ini maka dapat diketahui jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 97 orang yang akan diteliti. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah pernyataan-pernyataan yang diangkat valid atau tidak valid. Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,30 keatas, maka faktor tersebut merupakan yang *contrucct* kuat. Pernyataan dikatakan valid apabila hasil  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Hasil uji validitas menggunakan program SPSS dengan tingkat signifikasi  $\alpha = 5\%$  atau 0,05 dengan *degree of freedom* (df) = n-2 berarti nilai df = 97-2 = 95, maka  $r_{tabel}$  dari 95 adalah 0,1680, berdasarkan analisis yang dilakukan, maka hasil pengujian validitas menggunakan program SPSS.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas**

variabel	Item	Pearson Correlation	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1	0,565	0,1680	Valid
	X2	0,641	0,1680	Valid
	X3	0,583	0,1680	Valid
	X4	0,623	0,1680	Valid
	X5	1	0,1680	Valid
Kepuasan Pasien	X1	0,907	0,1680	Valid
	X2	0,894	0,1680	Valid
	X3	0,902	0,1680	Valid

Sumber: *Olahan Data, 2024.*

Dari tabel diatas dapat di ketahui bahwa seluruh item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid, dikarenakan nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel.

## Uji Realibilitas

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Realibilitas**

variabel	Nilai Koefisien	Cronbac Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.6	0,871	Realibel
Kepuasan Pasien	0.6	0,723	Realibel

Sumber:Olahan Data,2024.

Berdasarkan tabel di atas hasil pengujian reliabilitas pada tabel dapat di ketahui nilai *Cronbach' s Alpha* variabel X1 dan Y lebih besar dari 0,60, hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh pernyataan pada masing – masing variabel dapat dinyatakan reliabel.

## Regresi Linear Sederhana

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.987	1.038	8.662	.000
	Kualitas Pelayanan	.118	.048	.245	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber:Olahan Data,2024.

Adapun rumus persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e$$
$$Y = 8,987 + 0,118$$

1. Konstanta 8,987 yang berarti jika variabel Kualitas Pelayanan (X) dan kepuasan Pasien (Y) yang memiliki nilai sebesar 8,987.
2. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X) mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan pasien (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,118 bertanda positif yang artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan pasien (Y) juga akan semakin meningkat.

## Uji Hipotesis

### Uji Parsial (T)

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui dari hasil pengujian hipotesis secara parsial yaitu Uji t dilakukan dengan membandingkan thitung dengan ttabel pada signifikansi 5% ( $\alpha=0,05$ ). Untuk nilai ttabel diperoleh sebagai berikut:  $df = n-2$  (baris),  $\alpha$  (kolom), maka diperoleh  $97-2 = 95$  (baris) dan 0,05 (kolom) sehingga nilai ttabel diperoleh sebesar 1,985. Berdasarkan output diatas diperoleh nilai thitung sebesar 2,466 sedangkan untuk nilai ttabel diperoleh sebesar 1,985. Hal ini menjelaskan bahwa thitung ( $2,466 > ttabel (1,985)$ ) dengan  $sig\ 0,000 < sig\ 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan pada Kualitas Pelayanan pada Klinik Pratama Shinta Medika Pekanbaru.

## Uji Koefisien Determinasi

Berikut hasil uji Koefisien Determinasi yang disajikan dalam tabel 5.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.245 <sup>a</sup>	.060	.050	2.404

Sumber: *Olahan Data, 2024.*

Berdasarkan Output diatas, didapatkan nilai Adjusted R Square (koefisien determinasi) sebesar 0,50 yang artinya pengaruh variabel Independen (Kualitas Pelayanan) terhadap dependen Y (Kepuasan Pasien sebesar 50%. Sisanya sebesar 50% dapat dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien**

Pelayanan yang berkualitas sangat penting untuk mempertahankan standar dan menarik perhatian masyarakat. Pengelolaan layanan masyarakat yang baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat. Evaluasi kepuasan masyarakat dapat dilakukan dengan membandingkan harapan mereka terhadap pelayanan yang akan diterima dengan kualitas pelayanan yang sebenarnya diberikan (Meilany, 2023).

Kualitas pelayanan adalah strategi bisnis dasar atau spesifikasi yang menghasilkan barang atau jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepentingan pelanggan dengan mudah. Pelayanan yang baik, cepat, teliti, dan akurat dapat menciptakan kepuasan. Pelayanan berkualitas sangat penting dalam membentuk kepuasan konsumen dan juga berperan dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen (Tumangger & Assyifa, 2022).

Pengujian hipotesis yang diajukan yaitu adanya pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. Diketahui dari hasil analisis regresi diperoleh keterangan bahwa variabel Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien secara signifikan. Ini berarti semakin baik kualitas pelayanan berakibat pada semakin meningkat kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian (Kosnan, 2020) Semakin baik kualitas pelayanan, maka kepuasan pasien juga semakin besar. Jika pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan harapannya, maka pasien akan selalu datang ke pusat pelayanan yang berfungsi dengan baik untuk berobat.

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan aspek krusial dalam dunia kesehatan. Pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga berdampak positif pada hasil kesehatan, loyalitas pasien, dan reputasi penyedia layanan kesehatan. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui berbagai dimensi seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Setiap dimensi ini berkontribusi pada persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan yang mereka terima.

Penelitian menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Ketika pelayanan diberikan dengan standar yang tinggi, pasien merasa lebih puas. Faktor-faktor seperti komunikasi yang efektif, waktu tunggu yang singkat, dan pendekatan personal terhadap pasien sangat mempengaruhi hubungan ini. Kepuasan pasien yang tinggi membawa dampak positif, seperti meningkatnya loyalitas pasien, reputasi positif fasilitas kesehatan, dan peningkatan hasil kesehatan karena pasien yang puas cenderung lebih patuh terhadap perawatan medis.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, penyedia layanan kesehatan dapat menerapkan berbagai strategi, termasuk pelatihan dan pendidikan

berkelanjutan bagi staf medis, pemantauan dan evaluasi rutin terhadap kepuasan pasien, peningkatan infrastruktur, dan pengembangan teknologi. Meskipun penting, meningkatkan kualitas pelayanan bukanlah hal yang mudah. Tantangan seperti keterbatasan sumber daya, resistensi terhadap perubahan, dan kompleksitas kebutuhan pasien sering kali menjadi hambatan.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan strategi yang tepat dan upaya berkelanjutan, penyedia layanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka dan, sebagai hasilnya, kepuasan pasien.

## SIMPULAN

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwasannya Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien. Berdasarkan hasil penelitian juga diperoleh bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 50% terhadap kepuasan pasien sedangkan sisanya sebesar 50% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Maka dari itu disarankan untuk peneliti selanjutnya agar menambahkan variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien agar hasil penelitian dapat memberikan generalisasi ilmu yang lebih luas.

## REFERENSI

- Aue, D. R., Assyifa, Z., & Munthe, M. (2023). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Usaha Fotocopy Cakrawala Pekanbaru. *Sharing: Journal of Islamic Economics Management and Business*, 2(1), 73–87.
- Buchari Alma. (2016). *Kewirausahaan, Edisi Revisi, Cetakan XXI*. Alfabeta.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan, Pertama. ed.* Unitomo Press.
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4).
- Meilany, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Subarak Kecamatan Gunung Sahilan Kampar. *Sharing: Journal Of Islamic Economics, Management And Business*, 2(2), 25–33.
- Najib, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul DI Yogyakarta. *Manajemen, Bisnis Dan Ekonomi*, 1(1), 35–44.
- Novriavani, N., Winario, M., Zakir, M., & Khairi, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2018-2021 Di Institut Teknologi & Bisnis Master Pekanbaru. *Sharing: Journal Of Islamic Economics, Management And Business*, 1(1), 29–43.
- Setiani, T. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Remaja di Kelurahan Sungai Pinang Dalam. *Jurnal Ilmu Pemerintah*, 5(2), 673–686.
- Soedargo, B. P. (2019). Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan Di RS Melania Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 7(3), 295–302.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan Hasil Riset Pada Hotel Berbintang di Sumatera Utara)*. Yogyakarta. Deepublish Publisher All Right Reserved.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Tumangger, E. E. E., & Assyifa, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Smart Fast Global Education Pekanbaru. *Sharing: Journal of Islamic Economics Management and Business*, 1(1), 16–28.
- Wahyudiyono, W. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Pelanggan “Buka Lapak” Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Di Kampus Ama Yogyakarta). *Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 16(1).
- Winario, M., Yulianti, J., Khairi, R., & Mairiza, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Hmc Kandis. *Sharing: Journal Of Islamic Economics, Management And Business*, 2(2), 51–62.