

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS HULONTHALANGI

Salsa Bila Rivalya Malanua, Lisda Van Gobel, Agus Pariono
123Universitas Bina Taruna Gorontalo
nsalsamalanua@gmail.com

Received: 10-08-2025

Revised: 22-08-2025

Approved: 05-09-2025

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Hulonthalangi. Dengan metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif, sampel pada penelitian ini berjumlah 85 responden. Variabel penelitian terdiri dari variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Pasien (Y). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa, dari hasil uji - t diperoleh nilai t hitung > t tabel ($6,644 > 1,66342$) dengan nilai signifikan yang di dapat yaitu $0,000 < 0,05$, sehingga dapat di simpukan H_0 ditolak dan H_1 diterima atau dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y). Dalam nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 34,7%, yang disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki kontribusi pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y) sebesar 34,7%, sedangkan sisanya 65,3% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti loyalitas pasien, tingkat kunjungan ulang, citra dan reputasi, dan kepercayaan pasien. Disarankan Petugas sebaiknya meningkatkan komunikasi interpersonal dengan pasien, termasuk sikap ramah, empati, dan kesabaran dalam melayani, petugas lebih responsif terhadap keluhan atau pertanyaan pasien untuk kenyamanan pasien dalam pelayanan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan suatu usaha dalam memberikan bantuan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, ataupun kepuasan kepada orang lain. Dalam bidang kesehatan pelayanan dapat melibatkan berbagai aspek, mulai dari pelayanan preventif, promotif, kuratif, hingga rehabilitatif. Yang dimana setiap prosesnya memerlukan pendekatan yang komprehensif dan terpadu, yang menyatakan bahwa kesehatan adalah sesuatu yang dipengaruhi dari berbagai faktor seperti gaya hidup, lingkungan, serta akses terhadap proses pelayanan kesehatan itu sendiri.

Di era globalisasi yang ditandai dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, sektor kesehatan mengalami berbagai perubahan yang cukup besar. Salah satu aspek krusial dalam pelayanan kesehatan adalah mutu layanan yang diberikan oleh tenaga medis kepada pasien. Mutu pelayanan tidak hanya berhubungan dengan kemampuan teknis, tetapi juga mencakup kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien yang dapat membentuk persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Di Indonesia, meningkatnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya menjaga kesehatan membuat kualitas pelayanan menjadi pertimbangan utama dalam memilih fasilitas kesehatan. Tingkat kepuasan pasien sendiri turut berperan dalam menilai sekaligus memengaruhi mutu layanan kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit, puskesmas, klinik, maupun fasilitas kesehatan lainnya dituntut untuk menyediakan pelayanan yang tidak hanya profesional, tetapi juga mampu merespons kebutuhan dan harapan pasien di tengah persaingan yang semakin ketat dan standar pelayanan yang terus meningkat.

Kualitas pelayanan kesehatan dapat dimaknai sebagai sejauh mana pasien merasa percaya dan puas terhadap layanan yang diberikan. Penilaian kualitas tidak hanya terbatas pada aspek teknis medis, tetapi juga meliputi faktor non-teknis seperti kenyamanan, rasa aman, serta kondisi psikologis pasien selama menerima layanan. Tingkat kualitas pelayanan kesehatan biasanya diukur melalui sejumlah indikator, misalnya kondisi kesehatan pasien setelah menjalani perawatan, lama waktu perawatan, hingga respon atau persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Pentingnya kualitas pelayanan kesehatan terletak pada pengaruhnya terhadap citra dan reputasi suatu fasilitas kesehatan. Lebih dari itu, pelayanan yang baik mampu meminimalisir keluhan serta mendorong peningkatan kepuasan pasien.

Salah satu indikator penting kualitas pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Ini mencakup hal-hal seperti layanan medis, empati, fasilitas, biaya, dan pengalaman pasien secara keseluruhan. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, institusi kesehatan harus berupaya menjaga kualitas pelayanan, memastikan komunikasi yang baik antara tenaga medis dan pasien, meningkatkan efisiensi operasional, dan mendengarkan umpan balik pasien. Adapun fasilitas kesehatan harus terus beradaptasi dan memperbaiki proses pelayanan mereka untuk memastikan kepuasan pasien tetap tinggi, terutama di tengah meningkatnya jumlah pasien, keterbatasan tenaga medis, dan tuntutan akan layanan kesehatan yang lebih modern dan terjangkau. Perubahan ini termasuk penerapan teknologi yang memudahkan administrasi, pemantauan kesehatan jarak jauh, dan memastikan bahwa tenaga medis terus dilatih untuk melayani pasien

Aspek penting dari pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien, yang memengaruhi pengalaman pasien dan sistem kesehatan secara keseluruhan. Memahami dan meningkatkan kepuasan pasien adalah kunci untuk mencapai tujuan perawatan yang lebih baik dan lebih berfokus pada pasien. Menurut Kotler dalam (Mutiara et al., 2021:413) Kepuasan dapat dipahami menjadi kondisi emosional berupa rasa suka maupun kecewa yg ada waktu seorang membandingkan akibat atau kinerja suatu produk maupun layanan menggunakan asa yang sudah dimiliki sebelumnya. Jika kinerja yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka ada rasa tidak puas. Sebaliknya, bila kinerja sinkron menggunakan ekspektasi, pelanggan merasa puas, dan jika melebihi harapan, maka taraf kepuasan akan meningkat. menggunakan demikian, kepuasan pelanggan ialah bentuk tanggapan atau reaksi emosional terhadap pengalaman menggunakan produk atau layanan yang mampu memenuhi kebutuhan juga asa mereka.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menggambarkan bagaimana persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterimanya. Kepuasan ini menjadi salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, karena berhubungan tidak hanya dengan kondisi fisik pasien, tetapi juga dengan aspek psikologis dan emosional. Tingginya tingkat kepuasan pasien dapat mendorong loyalitas, memberikan rekomendasi positif, serta memperkuat citra baik rumah sakit maupun fasilitas kesehatan lainnya. Oleh sebab itu, memahami sejauh mana kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pasien sangatlah penting bagi peningkatan mutu layanan kesehatan.

Kepuasan pasien dapat memengaruhi kualitas perawatan dan keberlanjutan fasilitas kesehatan dalam jangka panjang. Layanan kesehatan yang berfokus pada kepuasan pasien dapat mengurangi jumlah keluhan dan meningkatkan jumlah pasien yang setia terhadap fasilitas kesehatan tersebut. Selain itu, kepuasan pasien dapat meningkatkan

semangat tenaga medis karena lingkungan kerja yang positif cenderung meningkatkan produktivitas dan kepuasan mereka di tempat kerja.

Tabel 1.1
Data Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Hulonthalangi

Tahun	Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan
2022	10.221
2023	10.796
2024	10.033

Dari tabel di atas, menjelaskan bahwa kunjungan pasien rawat jalan di tahun 2022 berjumlah 10.221 pasien, tahun 2023 berjumlah 10.796 pasien, dan tahun 2024 berjumlah 10.033 pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kunjungan pasien di Puskesmas Hulonthalangi mengalami penurunan. Puskesmas Hulonthalangi dibangun pada tahun 2013 yang diresmikan pada tanggal 7 Januari 2014 melalui Surat Keputusan Walikota Gorontalo dengan nama Puskesmas Hulonthalangi Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo yang mulai beroperasi pada tanggal 23 Januari 2014. Puskesmas Hulonthalangi memiliki 57 pegawai diantaranya 2 pegawai administrasi yaitu administrasi kesehatan dan juga administrasi perkantoran.

Berdasarkan observasi yang dilakukan di Puskesmas Hulonthalangi ditemukan bahwa masih ada permasalahan yang terjadi. Di puskesmas tersebut masih terdapat keluhan dari pasien terkait waktu tunggu yang lama misalnya pada saat melakukan administrasi adanya ketidakseimbangan antara jumlah petugas administrasi dan jumlah pasien menyebabkan proses administrasi berjalan lambat, begitu pun dalam pencatatan riwayat medis serta dalam pengambilan obat. Komunikasi yang kurang efektif antara pasien dan tenaga medis yang dimana membuat pasien salah dalam memahami instruksi pengobatan atau prosedur yang berdampak pada efektivitas pengobatan. serta kurangnya perhatian terhadap kenyamanan pasien dalam hal ini petugas kesehatan sering kali memberikan informasi secara satu arah tanpa memastikan apakah pasien memahami instruksi atau tidak, serta sikap acuh tak acuh atau terburu-buru saat berinteraksi dengan pasien dapat menimbulkan ketidaknyamanan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pasien dan kenyataan pelayanan yang mereka terima.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Hulonthalangi. Dengan pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, diharapkan pihak manajemen puskesmas dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien. Penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pelayanan kesehatan.

TINJAUAN TEORI

Penelitian Terdahulu

Sebagai landasan dalam penelitian ini, penulis mencantumkan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang relevan dan pernah dikaji oleh peneliti terdahulu, di antaranya sebagai berikut::

Juni Irayana M. Yusuf (Yusuf, 2020) dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh)” menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei. Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diukur melalui lima indikator, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Sementara itu, variabel dependen (Y) adalah kepuasan pasien atau masyarakat dengan indikator meliputi harapan, kinerja, perbandingan, *confirmation/disconfirmation*, serta ketidaksesuaian. Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat atau pasien di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. Nilai R Square sebesar 0,80 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 80% terhadap kepuasan pasien di rumah sakit tersebut.

Lini Alfianita (2017) dalam skripsinya berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien pada RSUD Bhayangkara Mappaoudang Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan” menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif dan regresi linear sederhana. Variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan, diukur melalui indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sedangkan variabel dependen (Y) yakni kepuasan pasien, diukur dengan indikator kualitas pelayanan, emosional, harga, biaya, dan lokasi. Hasil olah data menggunakan SPSS menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 3,938 lebih besar daripada t_{tabel} sebesar 1,984 pada taraf signifikansi 5%, serta nilai regresi menghasilkan t_{hitung} sebesar 5,437 dengan t_{tabel} 1,984. Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Bhayangkara Mappaoudang Makassar.

Bagus Sudaryanto (Bagus S., 2021) dalam skripsinya berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Bagian Pendaftaran Rumah Sakit OMNI Pulomas” menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Penelitian ini mengkaji tiga variabel, yaitu (X1) Kualitas Pelayanan dengan indikator *tangibles* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati); (X2) Fasilitas dengan indikator kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan penunjuk arah, area parkir yang memadai, serta kebersihan toilet; dan (Y) Kepuasan Pasien dengan indikator mendapatkan pelayanan yang baik, ketepatan petugas dalam melaksanakan tugas, kemampuan serta keterampilan petugas, dan respon terhadap keluhan pasien. Berdasarkan hasil analisis uji t (parsial), diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,10. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di bagian pendaftaran RS OMNI Pulomas. Begitu pula dengan variabel fasilitas, yang juga memiliki nilai signifikansi 0,000 ($< 0,10$), sehingga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya, hasil uji f (simultan) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,10$), yang berarti kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit tersebut.

Tabel 2.1 Mapping Penelitian Terdahulu

No	Nama / Judul	Metode Penelitian	Indikator / Fokus	Hasil
1.	Juni Irayana M.Yusuf (2020) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh)"	Kuantitatif	(X) Kualitas Pelayanan 1. <i>Tangibles</i> (bukti fisik) 2. <i>Reliability</i> (kehandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan) 4. <i>Assurance</i> (jaminan) 5. <i>Emphaty</i> (empati). (Y) Kepuasan Pasien atau Masyarakat 1. Harapan 2. Kinerja 3. Perbandingan 4. <i>Confirmation</i> atau <i>disconfirmatio</i> 5. Ketidaksesuaian.	yang berarti bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat atau pasien pada RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.
2.	Lini Alfianita (2017) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Rsu Bhayangkara Mappaoudang Kota Makassar Propinsi Sulawesi Selatan"	Kuantitatif	(X) Kualitas Pelayanan 1. <i>Tangibles</i> (bukti fisik) 2. <i>Reliability</i> (kehandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan) 4. <i>Assurance</i> (jaminan) 5. <i>Emphaty</i> (empati). (Y) Kepuasan Pasien 1. Kualitas Pelayanan 2. Emosional 3. Harga 4. Biaya 5. Lokasi.	Kesimpulan dari hasil penelitian didapatkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien
3.	Bagus Sudaryanto (2021) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Omni Pulomas"	Kuantitatif	(X1) Kualitas Pelayanan 1. <i>Tangibles</i> (berwujud) 2. <i>Reliability</i> (kehandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan) 4. <i>Assurance</i> (jaminan) 5. <i>Emphaty</i> (empati). (X2) Fasilitas 1. Kenyamanan ruang tunggu Rumah Sakit 2. Penunjuk arah di area Rumah Sakit 3. Area parkir yang memadai 4. Toilet bersih, dan (Y) Kepuasan Pasien 1. Mendapatkan pelayanan yang baik 2. Petugas menyelesaikan tugasnya dengan benar dan tepat 3. Kemampuan dan keterampilan petugas	sehingga di simpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan serta fasilitas memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu:

Juni Irayana M. Yusuf (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh)” menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Sementara itu, penelitian mengenai *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Hulonthalangi* juga memakai metode kuantitatif, namun teknik pengumpulan datanya dilakukan melalui kuesioner dan dokumentasi.

Selanjutnya, Lini Alfianita (2017) dalam skripsinya “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien pada RSUD Bhayangkara Mappaoudang Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan” menetapkan seluruh pasien yang berobat di RSUD Bhayangkara Mappaoudang sebagai populasi penelitian. Berbeda dengan penelitian di Puskesmas Hulonthalangi yang hanya berfokus pada pasien rawat jalan sebagai populasi penelitian.

Adapun Bagus Sudaryanto (2021) dalam penelitiannya berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Bagian Pendaftaran Rumah Sakit OMNI Pulomas” menggunakan tiga variabel penelitian, sehingga analisis data yang dipakai adalah regresi berganda. Sedangkan penelitian di Puskesmas Hulonthalangi hanya melibatkan dua variabel, sehingga analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana.

Konsep Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu proses antara penyedia layanan dan orang yang menerima layanan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau hak tertentu dengan cara yang efisien, ramah, dan tidak berwujud. Dalam konteks publik, pelayanan menjadi tanggung jawab negara dan harus dilakukan dengan prinsip transparansi, keadilan, dan akuntabilitas untuk memastikan bahwa orang-orang bahagia dan sejahtera. Pelayanan dapat berupa layanan langsung, seperti bantuan dengan informasi atau produk yang dipesan, hingga layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, keamanan, dan transportasi. Pelayanan menurut Djaenuri dalam (Erviawan dan Regi Eka, 2019:1) “Pelayanan artinya suatu aktivitas berasal perwujudan tugas umum pemerintahan mengenai bidang juga tugas utama suatu instansi buat dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal”. Sektor penyedia layanan, tujuan, atau fitur layanan dapat menjadi dasar untuk klasifikasi jenis layanan. Ada beberapa jenis layanan utama antara lain Pelayanan publik, Pelayanan Komersial, Pelayanan Sosial, dan Pelayanan Profesional untuk penelitian ini lebih mengarah kepada Pelayanan Publik.

Pelayanan Publik, merupakan layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak masyarakat. Contoh layanan yang diberikan yaitu kesehatan di puskesmas dan rumah sakit umum, layanan pendidikan di sekolah negeri, layanan transportasi publik, hingga layanan administrasi. Dalam Peraturan Menteri Nomor 23 Tahun 2017 Pasal 1 nomor dua Dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan buat memenuhi kebutuhan masyarakat sinkron menggunakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan ini mencakup penyediaan barang, jasa, juga pelayanan administratif yang diberikan sang penyelenggara

layanan publik pada seluruh masyarakat negara juga penduduk. Kualitas pelayanan sendiri dapat mengalami perubahan, bergantung di bentuk layanan yg disampaikan.

Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah pedoman yang digunakan untuk menilai mutu layanan yang diberikan oleh penyelenggara kepada masyarakat dengan menghadirkan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai spesifikasi mutu yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan. Ini mencakup berbagai aspek layanan, seperti persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, dan penanganan pengaduan. Standar ini merupakan janji tertulis dari penyedia layanan kepada pelanggannya mengenai kualitas layanan yang dapat diharapkan.

Standar pelayanan juga merupakan sesuatu yang ditentukan untuk menjamin bahwa suatu pelayanan dihadirkan secara konsisten, profesional, dan memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Standar ini berfungsi sebagai acuan bagi penyedia layanan dalam melaksanakan tanggung jawabnya agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara efektif, efisien, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur. Dalam sektor kesehatan, misalnya, standar pelayanan meliputi hal-hal seperti prosedur pemeriksaan pasien, durasi tunggu, mutu komunikasi tenaga medis, ketersediaan obat, dan kebersihan fasilitas. Melalui standar pelayanan, masyarakat dapat memahami hak dan kewajiban mereka, sedangkan penyedia layanan memiliki batas dan pedoman kerja yang tegas untuk mencapai kepuasan pasien pada. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yg menyatakan bahwa baku pelayanan ialah suatu tolak ukur yg digunakan menjadi pedoman dalam melakukan pelayanan serta juga acuan pada evaluasi kualitas pelayanan menjadi kewajiban dan janji penyelenggara pada masyarakat dalam melakukan pelayanan yg berkualitas, cepat, simpel, terjangkau, dan juga teratur. Menurut Ruhana dalam (Irfani, 2019:43) standar pelayanan adalah persyaratan teknis untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang berfungsi sebagai patokan untuk penerapan berbagai jenis pelayanan publik yang dimana standar ini menentukan ukuran yang harus diikuti dan dipenuhi oleh negara sebagai penyelenggara dan masyarakat sebagai penerima atau pengguna pelayanan.

Dalam (Magdalena et al., 2024:283) seluruh penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi standar pelayanan publik, yang terdiri berasal 14 komponen yg harus dipenuhi dan dilaksanakan sang pemda. Diantara nya, yaitu

- 1) Adanya dasar hukum dan regulasi yang menjadi landasan utama dalam pelaksanaan pelayanan.
- 2) Adanya persyaratan administratif maupun teknis yang wajib dipenuhi dalam mengelola setiap jenis pelayanan.
- 3) Sistem, mekanisme, serta prosedur yang ditetapkan, termasuk tata cara pengaduan, sebagai pedoman dalam memberikan layanan.
- 4) Jangka waktu penyelesaian yang jelas untuk setiap proses pelayanan.
- 5) Penetapan biaya atau tarif yang dibebankan kepada masyarakat penerima layanan sesuai ketentuan yang berlaku.
- 6) Produk pelayanan yang dihasilkan dan diterima masyarakat sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.

- 7) Tersedianya sarana dan prasarana, termasuk fasilitas khusus bagi kelompok rentan, yang mendukung kelancaran pelayanan.
- 8) Kompetensi pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, serta pengalaman yang memadai.
- 9) Adanya mekanisme pengawasan internal yang dilakukan oleh atasan langsung atau pimpinan unit kerja.
- 10) Penanganan pengaduan yang dilengkapi dengan prosedur tindak lanjut atas saran maupun rekomendasi.
- 11) Jumlah pelaksana yang memadai sesuai dengan kebutuhan pelayanan.
- 12) Jaminan pelayanan yang memastikan layanan diberikan sesuai standar yang ditetapkan.
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang mencakup rasa aman, terbebas dari risiko bahaya, serta memberikan kepastian bagi penerima layanan.
- 14) Evaluasi kinerja untuk menilai sejauh mana pelaksanaan pelayanan telah sesuai dengan standar yang berlaku.

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan tolok ukur seberapa baik layanan dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan atau pengguna layanan. Dalam konteks ini, kualitas layanan diukur dari selisih antara harapan pelanggan sebelum mendapatkan layanan dan apa yang mereka rasakan setelah menerima layanan tersebut. Pelayanan yang memuaskan akan membuat pelanggan loyal, sementara layanan yang kurang baik dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. Menurut Kasmir dalam (Nst et al., 2022:204) Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai suatu bentuk tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh individu maupun organisasi dengan tujuan utama memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani, baik itu pelanggan maupun karyawan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan mencerminkan upaya penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan, harapan, serta memberikan pengalaman yang positif bagi penerima layanan.

Strategi Meningkatkan Pelayanan

Strategi meningkatkan pelayanan publik merupakan langkah - langkah yang terencana untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat dari layanan publik yang diberikan, lembaga pemerintah atau organisasi publik. Berikut strategi meningkatkan pelayanan menurut Tjiptono dalam (Furqoni, 2021:6) terdapat 8 strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik:

- 1) Mengidentifikasi faktor utama kualitas pelayanan
Langkah awal yang perlu dilakukan oleh sebuah organisasi adalah meneliti serta menemukan faktor-faktor kunci yang memengaruhi kualitas layanan atau jasa yang diberikan kepada pasar sasaran.
- 2) Mengelola harapan pelanggan
Agar janji yang disampaikan kepada pelanggan tidak menjadi sekadar janji kosong, organisasi perlu berhati-hati dalam menyampaikan pesan. Komunikasi yang berlebihan sebaiknya dihindari, dan janji yang diberikan justru harus menjadi komitmen untuk memenuhi ekspektasi pelanggan.
- 3) Mengelola bukti kualitas pelayanan

Karena layanan bersifat tidak berwujud, maka pengelolaan bukti kualitas menjadi penting untuk membentuk persepsi positif pelanggan, baik sebelum maupun setelah layanan diterima. Hal ini membantu meningkatkan keyakinan pelanggan terhadap mutu layanan.

- 4) Memberikan edukasi kepada pelanggan
Salah satu cara memperlihatkan kualitas layanan adalah dengan membantu pelanggan memahami kebutuhan mereka. Pelanggan yang memiliki pengetahuan memadai akan lebih mudah membuat keputusan yang tepat di masa mendatang.
- 5) Membangun budaya kualitas
Budaya kualitas dalam organisasi menjadi fondasi penting untuk menciptakan lingkungan yang mendukung perbaikan mutu secara berkesinambungan. Nilai, norma, sikap, prosedur, dan tradisi organisasi harus diarahkan pada upaya menjaga kualitas. Komitmen seluruh anggota organisasi sangat dibutuhkan. Upaya ini dapat diwujudkan melalui berbagai program, seperti pelatihan manajemen, perencanaan SDM, pengembangan karir, standar kerja, survei opini, perlakuan adil, serta sistem pembagian keuntungan.
- 6) Menerapkan otomatisasi dalam kualitas
Otomatisasi dapat membantu meningkatkan efisiensi, meski tidak semua aspek layanan dapat digantikan oleh sistem otomatis. Oleh karena itu, organisasi perlu meneliti bagian mana yang lebih tepat dilakukan dengan teknologi dan bagian mana yang membutuhkan sentuhan manusia.
- 7) Menindaklanjuti pelayanan yang diberikan
Tindak lanjut pelayanan bertujuan untuk mengidentifikasi elemen-elemen yang masih perlu diperbaiki. Langkah ini dapat dilaksanakan dengan menghubungi beberapa atau semua pelanggan untuk memahami tingkat kepuasan dan pandangan mereka terhadap layanan yang telah diberikan
- 8) Mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan
Organisasi memerlukan sistem informasi yang mampu menyediakan data tentang mutu pelayanan, baik untuk kebutuhan internal maupun eksternal. Informasi tersebut dapat berupa data kuantitatif maupun kualitatif yang akan membantu pengambil keputusan dalam meningkatkan kualitas layanan.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan berfungsi sebagai instrumen untuk menilai sejauh mana suatu pelayanan publik diselenggarakan secara profesional, cepat, tepat, transparan, dan manusiawi. Penilaian terhadap dimensi ini sangat penting karena berperan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat serta kepuasan publik terhadap kinerja birokrasi pemerintah. Menurut Parasuman dalam (Zain, 2022:49) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) *Reliability* (kehandalan) Mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan konsisten dan dapat diandalkan.
- 2) *Tangibles* (bukti fisik) mengukur aspek fisik dan tampilan fasilitas, peralatan, staf, dan material yang digunakan dalam pelayanan.
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan) mengacu pada seberapa cepat dan tepat penyedia layanan menangani permintaan atau masalah pelanggan.

- 4) *Assurance* (jaminan) terkait dengan kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan penyedia layanan. Ini mencakup keahlian karyawan, kemampuan berkomunikasi, dan rasa aman pengguna saat menggunakan layanan karena seberapa cepat dan tepat penyedia layanan menangani permintaan atau masalah mereka.
- 5) *Emphaty* (empati) menunjukkan sejauh mana penyedia layanan mampu memahami keinginan, kebutuhan, dan kekhawatiran pelanggan.

Pelayanan Kesehatan

Serangkaian tindakan yang bertujuan untuk meningkatkan, mencegah, menyembuhkan, dan memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat disebut pelayanan kesehatan, dan ini diselenggarakan oleh berbagai organisasi, termasuk organisasi pemerintah, swasta, dan masyarakat. Menurut Ridwan & Saftarina dalam (Ulya, 2020:5) perawatan kesehatan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan salah satu pihak kepada pihak lain yang tidak terwujud tanpa menghasilkan kepemilikan, tetapi konsepnya lebih baik semakin melebihi harapan pelanggan tentang kualitas produk atau jasa yang diberikan.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah persepsi yang dibuat oleh pasien tentang bagaimana mereka mendapatkan perawatan medis, baik itu di ruang rawat inap, rawat jalan, konsultasi, atau dalam interaksi dengan karyawan dan fasilitas medis. Kepuasan pasien sangat penting dalam sistem kesehatan karena dapat memengaruhi keberlanjutan hubungan antara penyedia layanan dan pasien, reputasi institusi kesehatan, dan perbaikan kualitas layanan itu sendiri. Ini menunjukkan seberapa baik layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan dan kebutuhan pasien. Menurut Tse dan Wilton dikutip oleh (Malaludung, 2021:12) Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai reaksi atau tanggapan yang muncul dari individu setelah melakukan evaluasi terhadap layanan yang diterimanya. Evaluasi tersebut didasarkan pada perbandingan antara harapan yang dimiliki sebelum mendapatkan pelayanan dengan pengalaman nyata yang dirasakan setelah menerima atau menggunakan jasa tersebut. Dengan demikian, kepuasan timbul apabila kinerja layanan sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi awal pasien.

Menurut Kotler dan Keller dalam (Ritonga et al., 2020:34) menyebutkan bahwa terdapat lima faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu:

- 1) Kualitas produk, faktor ini berperan penting dalam sektor jasa. Karena pelanggan akan senang jika suatu produk memiliki kualitas yang baik, produk yang digunakan bisa berupa barang maupun jasa.
- 2) Kualitas pelayanan, seorang pelanggan akan merasa senang jika mereka mendapatkan pelayanan yang mereka harapkan.
- 3) Emosional, muncul ketika pelanggan merasakan kebanggaan dan peningkatan rasa percaya diri saat menggunakan suatu merek, terutama ketika hal tersebut mendapat perhatian dari orang lain. Kepuasan yang timbul bukan semata-mata disebabkan oleh kualitas produk, melainkan lebih pada nilai sosial yang melekat pada merek tersebut. Nilai sosial inilah yang menumbuhkan rasa puas karena mampu memberikan citra positif bagi penggunaannya.

- 4) Harga, walaupun harga terjangkau tapi suatu produk memiliki kualitas yang baik itu bisa menjadi nilai tambah pada pelanggan.
- 5) Biaya, menjadi salah satu penentu kepuasan konsumen. Pelanggan cenderung merasa lebih puas apabila suatu produk atau layanan dapat diperoleh tanpa harus mengeluarkan biaya tambahan maupun menghabiskan banyak waktu. Kemudahan dalam memperoleh barang atau jasa dengan pengeluaran yang efisien akan meningkatkan rasa puas terhadap produk atau layanan tersebut.

Variabel Kepuasan Pasien menurut Gerson dalam (Wulandari, 2017:49) Untuk indikator kepuasan konsumen dapat dilihat dari

- 1) Kecepatan pelayanan, yang terlihat dari seberapa cepat petugas merespons, menyelesaikan permasalahan, serta mengambil keputusan.
- 2) Keramahan karyawan, yang tercermin melalui sikap sopan, cara bertutur yang baik, dan penampilan yang enak dipandang.
- 3) Pengetahuan karyawan, yaitu kemampuan dalam memberikan penjelasan yang memadai, menawarkan solusi alternatif, serta mendampingi pelanggan dengan baik.
- 4) Jumlah pelayanan, yang mencakup perbandingan antara jumlah fasilitas atau petugas dengan banyaknya masyarakat yang dilayani.
- 5) Tampilan formalitas, yang dinilai dari ketersediaan sarana pendukung, kerapian, serta kenyamanan lingkungan kerja yang dapat memengaruhi pengalaman penerima layanan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini dilakukan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis data regresi linier sederhana. Menurut (Sugiyono, 2018:13) data kuantitatif adalah metode penelitian yang berbasis positivisme (data konkret), di mana data yang dikumpulkan adalah angka-angka yang akan diukur dengan menggunakan statistik sebagai alat untuk menguji penghitungan yang terkait dengan masalah yang diteliti untuk mencapai kesimpulan. Teori positivisme diterapkan pada populasi atau sampel.

Variabel Penelitian

Variabel penelitian dalam penelitian ini yaitu Variabel X ialah Kualitas Pelayanan variabel ini di sebut dengan variabel bebas atau variabel independen, dan Variabel Y ialah Kepuasan Pasien variabel ini disebut variabel terikat atau variabel dependen.

Populasi merujuk pada keseluruhan kelompok atau sekumpulan orang, objek, atau entitas yang memiliki karakteristik tertentu yang ingin dipelajari atau dipahami oleh peneliti. Populasi berfungsi sebagai dasar bagi peneliti untuk menentukan cakupan generalisasi hasil penelitian mereka. Berdasarkan pendapat tersebut populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan berjumlah 50 orang, tenaga medis dan pegawai di Puskesmas Hulonthalngi sejumlah 57 orang, sehingga jumlah populasi secara keseluruhan 107 orang.

Untuk menentukan sampel yang akan menjadi responden peneliti menggunakan rumus Slovin menurut Sugiyono yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batasan kesalahan yang ditoleransi dalam pengambilan sampel

Jumlah populasi yang peneliti teliti 107 orang dengan nilai e yang peneliti gunakan 5%, jadi perhitungannya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{107}{1 + 107 \cdot 0,05^2}$$
$$n = \frac{107}{1,26}$$
$$n = 84,92$$

Dari rumus Slovin. di atas, besarnya sampel yang dapat digunakan dalam penelitian ini yaitu sebesar 84,92 responden digenapkan menjadi 85 responden

Teknik Dan Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data di mana peneliti secara langsung mengamati dan mencatat tindakan, perilaku, kejadian, atau kondisi yang terjadi dalam lingkungan tertentu tanpa mengubah atau mempengaruhi lingkungan tersebut. Metode ini digunakan untuk memahami fenomena secara alami dan memberikan gambaran objektif tentang apa yang terjadi dalam dunia nyata.

2) Kuesioner

Menurut (Sugiyono, 2017:162) Kuesioner adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Instrumen ini umumnya digunakan dalam penelitian, survei, maupun evaluasi guna memperoleh informasi mengenai pendapat, persepsi, perilaku, atau karakteristik individu maupun kelompok. Dengan demikian, kuesioner berfungsi sebagai alat yang berisi serangkaian pertanyaan terstruktur yang disusun untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan penelitian.

3) Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif berkonsentrasi pada pengolahan dan interpretasi data numerik untuk menjawab hipotesis atau pertanyaan penelitian dengan menggunakan SPSS versi 25 dan di dukung dengan uji manual menggunakan microsoft excel 2010.

a) Validitas Dan Reliabilitas

Dalam penelitian kuantitatif, validitas mengacu pada tingkat ketepatan suatu instrumen atau alat ukur dalam menilai apa yang memang dimaksud untuk diukur. Keberadaan validitas menjadi hal yang sangat penting karena memastikan data yang diperoleh benar-benar akurat serta dapat dipercaya. Dengan demikian, hasil pengukuran dapat digunakan secara tepat untuk menguji hipotesis maupun menjawab pertanyaan penelitian. Menurut (Sugiyono, 2017:137) Uji validitas merupakan proses untuk memastikan kesesuaian antara data yang dilaporkan peneliti dengan data yang benar-benar diperoleh dari objek penelitian. Dalam penelitian, pengujian validitas dilakukan dengan cara mengukur hubungan atau korelasi antara setiap butir pertanyaan dengan skor total, sehingga dapat diketahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Adapun pengujian validitas yang dilakukan dengan rumus *Product Moment* sebagai dari Person berikut:

$$r = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

$\sum X$ = jumlah nilai X

$\sum Y$ = jumlah nilai Y

$\sum X^2$ = jumlah kuadrat dari nilai X

$\sum Y^2$ = jumlah kuadrat dari nilai Y

$\sum XY$ = hasil kali antara nilai X dan nilai Y

Jika nilai r hitung yang merupakan "*corrected item total correlation*" > dari rtabel maka instrumen tersebut dinyatakan valid.

Menurut (Darma, 2021:17) konsep reliabilitas mengacu pada seberapa terpercaya hasil pengukuran yang dilakukan dan bebas dari kesalahan pengukuran. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan rumus *Cronbach Alpha*, adapun rumusnya sebagai berikut:

$$r = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i}{\sigma_t} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = koefisien reliabilitas Alpha Conbrach

K = Jumlah item pertanyaan yang di uji

$\sum \sigma_i$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

σ_t = Varians total

b) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah uji statistik yang digunakan untuk menentukan apakah sebuah set data (sampel) berasal dari populasi yang memiliki distribusi normal. Distribusi normal adalah salah satu konsep penting dalam statistik inferensial, dan biasanya digambarkan sebagai kurva berbentuk lonceng atau kurva bell. Data yang berdistribusi normal simetris, dengan modus, median, dan rata-rata berada di titik tengah yang sama. Sebagian besar data terkonsentrasi di sekitar titik tengah, sementara data ekstrem (sangat tinggi atau sangat rendah) lebih jarang ditemukan.

c) Analisis regresi sederhana

Analisis regresi sederhana merupakan metode statistik yang dipergunakan buat mengkaji keterkaitan antara 2 variabel, yaitu variabel independen menjadi faktor yang memengaruhi dan variabel dependen sebagai faktor yg dipengaruhi. Menurut (Sugiyono, 2017:237) Tujuan dari analisis regresi sederhana adalah untuk menggambarkan serta mensimulasikan hubungan antara dua variabel, sekaligus memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan nilai yang dimiliki variabel independen. Model yang paling banyak digunakan dalam analisis ini adalah persamaan regresi linier, yang memperlihatkan keterkaitan kedua variabel dalam bentuk persamaan garis lurus. Adapun rumus umum regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel Dependen.

X = Variabel Independen.

a = Bilangan Konsta.

b = Koefisien Regresi.

d) Uji Koefisien Determinasi

Metode statistik yang disebut uji koefisien determinasi digunakan dalam menentukan seberapa baik variabel independen (X) dapat menjelaskan variasi variabel dependen (Y) dalam model regresi. Rumus yang akan di gunakan:

$$r = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

e) Uji hipotesis

Pengujian ini dilaksanakan dengan memanfaatkan uji statistik *t-test*, yang perhitungannya dilakukan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = nilai uji t

r = koefisien relasi r

r^2 = koefisien determinasi

n = jumlah sampel yang diobservasi

Dalam pengujian, digunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ dengan derajat kebebasan ($dk = n - 2$). Berdasarkan hal tersebut, ditetapkan kriteria sebagai acuan perbandingan hasil uji, yaitu sebagai berikut:

H_0 diterima jika nilai thitung < ttabel atau nilai sig > α

H_0 ditolak jika nilai thitung > ttabel atau nilai sig < α

Untuk kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis nol (H_0) yang digunakan sebagai berikut:

(H_0) diterima jika : $H_0: \beta_j = 0$

(H_0) ditolak jika: $H_a: \beta_j \neq 0$

Apabila hipotesis nol H_0 diterima, hal ini menandakan bahwa variabel independen secara parsial tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Adapun rancangan dalam pengujian hipotesis secara parsial adalah sebagai berikut: H_0 ($\beta_1 = 0$), maka tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

H_1 ($\beta_1 \neq 0$), maka terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam proses penelitian, pengukuran suatu aspek memerlukan instrumen yang valid dan reliabel agar hasil yang diperoleh sesuai dengan kondisi sebenarnya di lapangan. Pengujian ini dilakukan untuk memastikan bahwa alat ukur mampu mengukur variabel yang dimaksud secara tepat dan konsisten. Apabila instrumen yang digunakan belum melalui uji validitas dan reliabilitas, maka kesimpulan penelitian yang dihasilkan tidak dapat sepenuhnya dipercaya.

Untuk memperoleh hasil penelitian yang akurat, diperlukan instrumen pengukuran yang memiliki validitas dan reliabilitas. Hal ini penting agar data yang dikumpulkan benar-

benar mencerminkan kondisi yang diteliti. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan guna memastikan bahwa alat ukur mampu mengukur variabel penelitian secara tepat serta konsisten. Tanpa melalui uji tersebut, hasil dan kesimpulan penelitian berpotensi kurang dapat dipercaya. Jika harga korelasi di bawah 0,30, maka dapat disimpulkan bahwa item instrumen tersebut tidak valid, sehingga perlu diperbaiki atau dihilangkan (Sugiyono, 2017:143). Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur seberapa konsisten instrumen penelitian dalam memberikan hasil. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Sebuah instrumen dianggap reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* melebihi 0,60 (Andriani & Wardana, 2023:83).

Uji validitas

Validitas diuji memakai rumus korelasi *Pearson Product Moment*, serta pengujian dilakukan di 30 responden yang diujicobakan. Kriteria penilaian validitas mengacu pada nilai *r* yang dihitung serta dibandingkan dengan nilai *r* tabel di level signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Jumlah responden yang terlibat artinya 30 orang, sehingga nilai *r* tabel adalah 0,361.

1. Kualitas pelayanan (X)

Tabel 4.1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan	Nomor pertanyaan	R hitung	R tabel	keterangan
Reliability (kehandalan)	X1	0,406	0,361	Valid
	X2	0,480	0,361	Valid
Tangibles (bukti fisik)	X3	0,511	0,361	Valid
	X4	0,615	0,361	Valid
Responsiveness (ketanggapan)	X5	0,640	0,361	Valid
	X6	0,445	0,361	Valid
Assurance (jaminan)	X7	0,418	0,361	Valid
	X8	0,498	0,361	Valid
Emphaty (empati)	X9	0,581	0,361	Valid
	X10	0,605	0,361	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan, diperoleh bahwa dari sepuluh pertanyaan yang diajukan, seluruhnya memiliki nilai korelasi lebih tinggi dibandingkan nilai *r* tabel sebesar 0,361. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sepuluh pertanyaan tersebut valid untuk digunakan sebagai instrumen variabel Kualitas Pelayanan.

2. Kepuasan pasien (Y)

Tabel 4.2 Uji Validitas Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan	Nomor pertanyaan	R hitung	R tabel	keterangan
Kecepatan pelayanan	Y1	0,365	0,361	Valid
	Y2	0,405	0,361	Valid
Keramahan karyawan	Y3	0,372	0,361	Valid
	Y4	0,483	0,361	Valid
Pengetahuan	Y5	0,560	0,361	Valid

Kualitas pelayanan	Nomor pertanyaan	R hitung	R tabel	keterangan
<i>karyawan</i>	Y6	0,428	0,361	Valid
<i>Jumlah pelayanan</i>	Y7	0,411	0,361	Valid
	Y8	0,672	0,361	Valid
<i>Tampilan formalitas</i>	Y9	0,450	0,361	Valid
	Y10	0,607	0,361	Valid

hasil uji validitas di instrumen pertanyaan yang digunakan buat mengukur variabel Kepuasan Pasien menunjukkan bahwa asal sepuluh buah pertanyaan, seluruhnya mempunyai nilai hubungan yg lebih besar dibandingkan nilai r tabel sebesar 0,361. sang sebab itu, bisa disimpulkan bahwa sepuluh pertanyaan tadi valid dan layak dipergunakan untuk mengukur variabel Kepuasan Pasien.

Uji Reliabilitas

Tabel 4.3 Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai R Standar	Keterangan
X	0,683	0,60	Reliabel
Y	0,623	0,60	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,683. Nilai ini lebih tinggi dibandingkan batas standar reliabilitas sebesar 0,60, sehingga instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dinyatakan reliabel atau memiliki tingkat keandalan yang tinggi. Dengan demikian, alat ukur tersebut mampu memberikan hasil yang konsisten dalam pengukuran pada seluruh responden penelitian.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,623. Nilai ini telah melewati batas minimal standar reliabilitas, yaitu 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien tergolong reliabel atau memiliki tingkat keandalan yang baik. Dengan kata lain, alat ukur ini mampu menghasilkan data yang konsisten saat digunakan untuk menilai setiap responden yang terlibat dalam penelitian.

Uji Asumsi Normalitas

Salah satu prasyarat dalam penerapan analisis regresi linear sederhana adalah dilakukannya uji normalitas. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah residual atau variabel pengganggu dalam model regresi berdistribusi normal. Dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov, data dapat dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05.

Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		85
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000

	Std. Deviation	3,24028342
Most Extreme Differences	Absolute	,092
	Positive	,066
	Negative	-,092
Test Statistic		,092
Asymp. Sig. (2-tailed)		,070 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat dijelaskan bahwa besarnya nilai signifikansi dalam uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov adalah 0,070 dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana merupakan teknik statistik yang digunakan untuk mempelajari hubungan serta pengaruh satu variabel bebas (X) terhadap satu variabel terikat (Y). Tujuannya ialah untuk meramalkan atau mengestimasi nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen. Setelah dilakukan uji normalitas dan hasil menunjukkan bahwa data berdistribusi normal selanjutnya melakukan uji regresi linear sederhana dengan hasil analisis menggunakan SPSS sebagai berikut :

Tabel 4.5 : Hasil Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26,985	2,354		11,464	,000
	Kualitas Pelayanan	,427	,064	,589	6,644	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan

Berdasarkan tabel 4.5 di atas maka diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 26,985 + 0,427X$$

1. Constanta (α) = 26,985 artinya jika kualitas pelayanan constant, maka rata-rata kepuasan pasien sebesar 26,985.
2. Koefisien regresi (β) pada variabel kualitas pelayanan (X) diperoleh sebesar 0,427 dengan tanda positif. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel kualitas pelayanan akan memberikan pengaruh berupa peningkatan tingkat kepuasan pasien sebesar 0,427 satuan.

Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi adalah metode analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen (X) mampu menjelaskan atau memberikan pengaruh terhadap variabel dependen (Y) dalam suatu model regresi.

$$r = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r = \frac{(85)(131879) - (3081)(3608)}{\sqrt{\{85(114255) - (3081)^2\} \{85(154500) - (3608)^2\}}}$$

$$r = \frac{11209715 - 11116248}{\sqrt{\{219114\} \{114836\}}}$$

$$r = \frac{93467}{\sqrt{25162175304}}$$

$$r = \frac{158625,82}{93467}$$

$$r = 0,589$$

$$r^2 = 0,347$$

Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,589 ^a	,347	,339	3,260

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 0,347. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memberikan kontribusi pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 34,7%. Sementara itu, sisanya yaitu 65,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti loyalitas pasien, frekuensi kunjungan ulang, citra serta reputasi pelayanan, maupun tingkat kepercayaan pasien.

4.2.7 Uji Hipotesis (Uji T)

Uji parsial t adalah salah satu metode statistik yang digunakan dalam analisis regresi untuk mengetahui pengaruh pada masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Dengan kata lain, uji ini bertujuan untuk melihat apakah suatu variabel bebas (X) secara signifikan memengaruhi variabel terikat (Y), sambil mengabaikan pengaruh variabel bebas lainnya dalam model.

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0,589\sqrt{85-2}}{\sqrt{1-0,347}}$$

$$t = \frac{0,589\sqrt{83}}{\sqrt{0,653}}$$

$$t = \frac{5,366}{0,807}$$

$$t = 6,64$$

Tabel 4.7 Hasil Uji Hipotesis (Uji T)

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26,985	2,354		11,464	,000
	Kualitas Pelayanan	,427	,064	,589	6,644	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan

Berdasarkan Tabel 4.7, diperoleh nilai thitung sebesar 6,644, lebih besar daripada ttabel sebesar 1,66342, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pasien (Y).

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan dalam bidang kesehatan merujuk pada sejauh mana harapan pasien sesuai dengan layanan yang diberikan kepada mereka. Ini bukan hanya tentang prosedur medis yang tepat, tetapi juga mencakup cara pelayanan tersebut diberikan. Pelayanan yang berkualitas diharapkan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien. Kepuasan pasien merupakan reaksi emosional atau penilaian pribadi pasien mengenai pengalaman mereka saat mendapatkan layanan kesehatan. Ini merupakan perbandingan antara ekspektasi pasien sebelum mendapatkan pelayanan dengan pandangan mereka setelah pelayanan diberikan.

Hasil penelitian membuktikan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Hulonthalangi. Uji pengaruh dilakukan dengan metode analisis regresi linear sederhana, di mana hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai thitung lebih besar daripada ttabel. Pengujian hipotesis menggunakan uji T bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y). Dari hasil analisis diperoleh nilai thitung = 6,644, sedangkan ttabel pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ dengan $df = 83$ adalah sebesar 1,66342. Karena thitung $>$ ttabel dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dapat dibuktikan kebenarannya.

Variabel kualitas pelayanan (X) terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,347, yang berarti bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi kepuasan pasien sebesar 34,7%. Adapun sisanya, yaitu 65,3%, dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini, seperti loyalitas pasien, intensitas kunjungan ulang, citra dan reputasi pelayanan, serta tingkat kepercayaan pasien..

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan analisis regresi linear sederhana, diperoleh persamaan $Y = 26,985 + 0,427X$. Persamaan tersebut dapat dimaknai bahwa:
 - a. Constanta (α) = 26, 985 artinya jika kualitas pelayanan constant, maka rata-rata kepuasan pasien sebesar 26,985.
 - b. koefisien arah regresi / β (X) = 0,427 (bernilai positif) yang artinya, apabila kualitas pelayanan meningkat sebesar satu-satuan, maka kepuasan pasien meningkat sebesar 0,427.
2. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,347 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi pengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 34,7%. Sementara itu, sisanya yaitu 65,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti loyalitas pasien, frekuensi kunjungan ulang, citra dan reputasi pelayanan, serta tingkat kepercayaan pasien.
3. Nilai t hitung > t tabel ($6,644 > 1,66342$) dari nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima atau variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y).

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Hulonthalangi, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Petugas sebaiknya meningkatkan komunikasi interpersonal dengan pasien, termasuk sikap ramah, empati, dan kesabaran dalam melayani, karena hal ini terbukti berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Disarankan agar petugas lebih responsif terhadap keluhan atau pertanyaan pasien untuk kenyamanan pasien dalam pelayanan.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti tentang kualitas pelayanan, disarankan untuk mengkaji variabel lain yang belum tercakup dalam penelitian ini, misalnya prosedur administrasi atau kinerja perawat. Penelitian juga dapat dilakukan secara lebih mendalam dengan menggunakan metode maupun desain penelitian yang berbeda agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, D., & Wardana, M. A. (2023). Analisis Pengaruh Bekerja Dari Rumah, Budaya Organisasi Dan Kompetensi Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Kebun Sehat Jsr. *Management Research and Business Journal*, 1(1), 75–91.
- Bagus S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Omni Pulomas. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 60–78. <https://journal.stiepasim.ac.id/index.php/JMM/article/view/198>
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Guepedia.
- Erviawan dan Regi Eka. (2019). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung*. 41.
- Furqoni, M. (2021). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas

- Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Surabaya*, 70.
- Irfani, R. (2019). *Inovasi Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau*. Universitas Islam Riau.
- Magdalena, N. M., Sihombing, S. B., & Candra, M. (2024). Hambatan dan standar pelayanan publik pada pemerintah daerah. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 2(1), 279–285.
- Malaludung, E. F. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT (SKRIPSI LITERATURE REVIEW)*. STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya.
- Mutiara, S., Hamid, R. S., & Suardi, A. (2021). Pengaruh kualitas layanan persepsi harga dan cita rasa terhadap kepuasan konsumen. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 4(1), 411–427.
- Nahriyah, N. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Dengan Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Pekapuran Raya Kota Banjarmasin*. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Nst, V. F. H., Gaol, J. L., & Lubis, M. A. (2022). Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Profesionalisme Kerja Pada Cv. Sentosa Deli Mandiri Medan. *Jurnal Prointegrita*, 6(3), 201–213.
- Renggo, Y. R., & Kom, S. (2022). Populasi Dan Sampel Kuantitatif. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi*, 43.
- Ritonga, H. M., Pane, D. N., & Rahmah, C. A. A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan emosional terhadap kepuasan pelanggan pada honda IDK 2 medan. *Jumant*, 12(2), 30–44.
- Sari, L. R. (2020). *Manajemen Penanggulangan Bencana Kebakaran Hutan dan Lahan (Studi Keputusan Kepala Desa dan Norma Adat Tentang Budaya Sadar Bencana Di Desa Sotol, Kabupaten Pelalawan)*. Universitas Islam Riau.
- Sugiyono, P. D. (2017). *METODE PENELITIAN ADMINISTRASI Dilengkapi dengan Metode R&B* (S. . Apri Nuryanto, S.Pd. (ed.); 24th ed.). ALFABETA, cv.
- Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA, cv.
- Sutha, D. W. (2018). *Administrasi Perkantoran. Sidoarjo: Indomedia Pustaka*.
- Ulya, M. (2020). Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit: Literatur Review. *Unimus*, 5–14. <https://repository.unimus.ac.id>
- Wulandari, W. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT PARU DUNGUS MADIUN*. STIKES BHAKTI HUSADA MULIA.
- Yusri, A. Z. dan D. (2020). Pengertian Administrasi Publik Menurut Para Ahli. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 7(2), 809–820.
- Yusuf, J. I. M. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh)*. *Skripsi*, 11(98), 1–7.
- Zain, A. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business*, 2(2), 47–54.