



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Puti Lubuk Alung

Nela Vernanda¹, Hosra Afrizoni²

¹ Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia

Email: nelavernanda7@gmail.com

² Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia

Email: umbara7476@gmail.com

Corresponding Author: Nela Vernanda

Abstract: *This study has the following objectives: (1) To find out which indicators are the most dominant in terms of service quality and patient satisfaction; (2) To determine the effect of service quality on patient satisfaction; (3) To find out how much influence the quality of service has on patient satisfaction at the Puti Lubuk Alung Clinic. The research data is primary data obtained from the results of distributing questionnaires to 99 respondents. Data analysis techniques using simple linear regression analysis, coefficient of determination, and hypothesis testing t. The results of data analysis show that (1) the most dominant indicator of service quality is reliability with an average value of 4.11 and a TCR of 82.11%, while the dominant indicator of patient satisfaction is expectation satisfaction with an average of 4.17 with a TCR of 83.38%; (2) service quality has a positive effect on patient satisfaction at the Puti Lubuk Alung Clinic; (3) service quality has a significant effect on patient satisfaction by 44.5%.*

Keywords: *Service Quality, Satisfaction, Clinic.*

Abstrak: Penelitian ini mempunyai tujuan yaitu: (1) Mengetahui indikator mana yang paling dominan dari kualitas pelayanan dan kepuasan pasien; (2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien; (3) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Puti Lubuk Alung. Data penelitian merupakan data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran angket (kuisisioner) kepada 99 orang responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana, koefisien determinasi, dan uji hipotesis t. Hasil analisis data menunjukkan bahwa (1) indikator kualitas pelayanan yang paling dominan adalah kehandalan (*reability*) dengan nilai rata-rata 4.11 dan TCR sebesar 82.11%, sedangkan indikator dominan kepuasan pasien adalah kesesuaian harapan dengan rata-rata 4.17 dengan TCR sebesar 83.38%; (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Klinik Puti Lubuk Alung; (3) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 44.5%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Klinik.

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dimana satu dari berbagai elemen kesejahteraan yang perlu dicapai berdasarkan cita-cita bangsa Indonesia telah tercantum jelas pada pembukaan UUD Negara RI 1945 yaitu mewujudkan kesejahteraan umum.

Kesehatan adalah hak dan investasi, semua warga negara berhak atas kesehatannya, karena dilindungi oleh konstitusi seperti yang tercantum pada UUD RI Tahun 1945 khususnya pasal 27 ayat (2) dimana setiap warga negara memiliki hak atas pekerjaan serta kehidupan yang layak bagi setiap manusia. Dari pernyataan itu bisa diartikan seluruh masyarakat Indonesia memiliki hak yang sama untuk memperoleh kehidupan serta mendapatkan pekerjaan yang layak, penghidupan memiliki makna hak mendapatkan kebutuhan materi misalnya pakaian, makanan, hunian yang pantas serta keperluan non materi misalnya kesehatan, spiritual dan sebagainya.

Kesehatan merupakan kondisi sejahtera pada tubuh, jiwa serta sosial dan membuat semua orang dapat berkehidupan secara produktif baik sosial maupun ekonomi. Pemeliharaan kesehatan merupakan tindakan untuk menanggulangi serta mencegah masalah kesehatan yang membutuhkan upaya memeriksa, mengobati serta merawat dan juga kehamilan serta kebutuhan bersalin. (<http://eksistensik.blogspot.com/2013/05pengertian-kesehatan-secara-umum.html>).

Sedangkan pengertian kesehatan menurut Organisasi Kesehatan Dunia atau WHO (1986), merupakan sumber daya untuk penghidupan sehari-hari, tetapi tidak tujuan hidup, karena kesehatan merupakan konsep positif untuk menekan sumber daya sosial ataupun pribadi, dan kesanggupan secara fisik.

Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) diatur dalam Permendagri pasal 2 ayat (1) No. 79 tahun 2018 yang mempunyai tujuan untuk menyediakan pelayanan umum yang efektif dan efisien, ekonomis, akuntabel serta penuh tanggung jawab yang menimbang asas keadilan. Program ini memiliki tujuan utama agar pemerataan atau mutu pelayanan kesehatan meningkat dan berhasil guna dan berdaya guna dan dapat dijangkau seluruh masyarakat.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang disediakan oleh suatu organisasi, yang diselenggarakan secara pribadi ataupun bersama-sama dengan tujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan yang ditujukan terhadap perorangan, kelompok maupun masyarakat.

Berdasarkan Undang-undang No. 23 Tahun 1992, pemerintah memberikan kesempatan kepada pihak lain untuk berpartisipasi dalam pembangunan dibidang kesehatan. Kesempatan ini mendapat respon positif yang dibuktikan dengan semakin banyaknya rumah sakit swasta dan klinik yang didirikan baik atas nama yayasan, institusi maupun oleh swasta murni. Hal ini dilakukan karena pemerintah menyadari bahwa pembangunan kesehatan tidak bisa dilakukan oleh pemerintah sendiri.

Pembangunan rumah sakit ataupun klinik pemerintah atau swasta merupakan suatu bukti perhatian pemerintah kepada kesehatan masyarakat. Sebagai salah satu pelayanan

medis, rumah sakit dituntut untuk meningkatkan mutunya mutunya disegala bidang, mulai dari pelayanan yang diberikan pada saat pasien baru datang sampai pada pasien meninggalkan rumah sakit. Kepuasan pasien adalah salah satu faktor yang sangat signifikan dalam mengidentifikasi tingkat pelayanan yang maksimal kepada pasien, dari kepuasan pasien maka akan tercipta loyalitas yang nantinya akan menjadi modal untuk kemajuan dari klinik pada waktu kedepannya.

Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia pasal 1 ayat (1) Nomor 9 tahun 2014 tentang klinik. Klinik merupakan fasilitas di bidang layanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan secara individu serta tersedia layanan medis baik dasar maupun spesialis. Menurut pelayanannya, klinik dibagi menjadi 2, yaitu klinik Pratama dan klinik Utama.

Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran yang penting dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Tugas klinik sebagai institusi bidang layanan kesehatan adalah memberikan layanan kesehatan bermutu, dan bertanggung jawab terhadap masyarakat terutama di wilayah cakupannya, sedangkan fungsi klinik adalah menyelenggarakan pelayanan spesialisik atau medik dasar. Jadi layanan pokok dari klinik yaitu pelayanan medis. Pada aktivitasnya, unit penghasil pelayanan di sebuah klinik yaitu instalasi.

Klinik Puti yang berada di Lubuk Alung adalah salah satu klinik swasta yang didirikan oleh Bapak dr. Zunirman sebagai penanggung jawab Klinik Puti, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kesehatan. Klinik Puti ini bekerjasama dengan pemerintah lewat program BPJS dan juga melayani pasien non BPJS atau umum dengan sistem pelayanan rawat jalan. Kepuasan pasien adalah suatu yang menyenangkan yang diberikan oleh pihak klinik kepada pasien, dan membuat pasien lebih loyal karena pasien sudah mendapatkan pelayanan yang maksimal dari klinik tersebut.

Klinik Puti telah mendapatkan Surat Izin (HO) dari Bupati Padang Pariaman dengan Nomor 07 /KEP /HO /DPMPTP-2017 dan sesuai dengan Permenkes Nomor 028 / MENKES /PER /I/ 2011, yang berlaku hingga tanggal 27 januari 2022 mendatang. Adapun rekapitulasi data jumlah pengunjung Klinik Puti Lubuk Alung selama tahun 2020 dalam tabel 1.1 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Daftar Kunjungan Pasien Klinik Puti Lubuk Alung Tahun 2020

No	Bulan	Jumlah Pengunjung / Pasien
1	Januari	760
2	Februari	762
3	Maret	685
4	April	403
5	Mei	304
6	Juni	536
7	Juli	734
8	Agustus	711
9	September	714
10	Oktober	642
11	November	745
12	Desember	689
Total Pasien		7.685

Sumber : *Klinik Puti Lubuk Alung*

Dari tabel 1 di atas dapat dilihat fluktuasi pasien yang berobat di klinik Puti Lubuk Alung pada tahun 2020 yang tidak stabil, pada bulan april, mei, dan juni terjadi penurunan yang signifikan, berkaitan dengan terjadinya pandemi *Covid-19* yang merupakan penyakit menular dari golongan *Coronavirus*, yaitu *SARS-Cov-2* yang berasal dari Wuhan Cina dan mulai masuk ke Indonesia.

Berdasarkan informasi, survei lapangan dan hasil wawancara yang didapatkan dari beberapa pasien yang berobat ke Klinik Puti Lubuk Alung, permasalahan yang penulis temukan di Klinik Puti Lubuk Alung yang pertama dari segi fisik yaitu lahan parkir yang kurang memadai membuat pasien menjadi bingung memarkirkan kendaraan mereka.

Permasalahan kedua yaitu saat pasien masuk gedung klinik, pasien di sambut dan diarahkan oleh petugas klinik dengan sangat ramah dan baik, pasien diberikan nomer antrian, namun pada saat pasien menunggu antrian berobat, masih ada pasien yang menunggu antrian sambil berdiri, bahkan ada yang sampai menunggu antrian di luar ruangan karena ruangan yang kurang luas. Pada saat pandemi juga terjadi antrian pasien, bahkan masih ada pasien yang menunggu antrian di luar ruangan, berdiri tanpa tempat duduk, meskipun jumlah pasien sudah berkurang dari hari biasa sebelum terjadi pandemi, hal ini dikarenakan penerapan *social distancing* yang dilakukan oleh pihak klinik yaitu dengan duduk berjarak.

Permasalahan selanjutnya yaitu keberadaan poli gigi yang berada di lantai 2 gedung membuat pasien yang memiliki keterbatasan fisik seperti patah kaki dan lumpuh maupun pasien lansia kesulitan untuk menaiki tangga, sehingga pasien harus dibantu oleh perawat untuk menaiki tangga, bahkan terkadang dokter gigi yang turun ke lantai 1 untuk memeriksa pasien. hal ini menyebabkan kurangnya efektifitas dalam pelayanan.

Faktor lain yang menyebabkan menurunnya kepuasan pasien adalah pasien yang meminum obat rutin setiap bulan, seperti penyakit jantung, hipertensi, diabetes, kalau sudah jadwalnya mengambil dan konsultasi, terkadang obat yang seharusnya sudah disediakan tidak ada dan harus dijanjikan kembali hari pengambilannya, sehingga membuat pasien bolak-balik ke Klinik Puti, dan jadwal minum obatnya menjadi terputus beberapa hari.

Kepuasan pasien sangat penting dalam meningkatkan angka kunjungan. Angka pasien begitu mempengaruhi operasional perusahaan khususnya di sektor jasa atau layanan, sebab bagi sektor jasa, pelanggan adalah sumber pendapatan. Makin tinggi pelanggan yang dimiliki, akan memperbesar pendapatan bagi perusahaan, sebaliknya pelanggan yang semakin kecil, akan memperkecil pendapatan perusahaan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yulia Fitriani tahun 2020 bahwa Indikator yang paling dominan dalam pelayanan terhadap masyarakat penerima dana hibah adalah indikator *responsiveness* dan *assurance* pada Kepuasan (Y).

Menurut penelitian Ropal Tores tahun 2018 ditemukan bahwa kualitas pelayanan mempunyai positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, hal yang sama dinyatakan oleh Trisnawati lukman hakim dan Nurbiah Tahir tahun 2018 dimana hasilnya kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dalam bentuk proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Puti Lubuk Alung”.

Penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Indikator mana yang paling dominan pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Klinik Puti Lubuk Alung?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Puti Lubuk Alung?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Puti Lubuk Alung?

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penelitian kuantitatif digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan Pasien.

Menurut Sugiyono (2016:80) Populasi adalah kumpulan objek yang didasarkan sepenuhnya pada karakteristik tertentu untuk diteliti. Populasi penelitian ini yaitu pasien Klinik Puti Lubuk Alung pada tahun 2020 sebanyak 7.685 orang.

Dalam penentuan sampel penelitian ini menggunakan teknik *Aksidental Sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti masing-masing bagian dapat dijadikan sebagai responden (Sugiyono, 2016:124).

Sampel pada penelitian ini mempergunakan rumus Slovin.

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

n : Ukuran sampel

N : Ukuran Populasi = 7.685 orang

e : Persentase kekeliruan akibat salah dalam mengambil sampel yang masih bisa di tolerir, misalnya 10 %

$$n = \frac{7685}{1 + 7685 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{7685}{1 + 76,85}$$

$$n = 98,71 = 99$$

Dalam mengumpulkan data, teknik yang dipakai yaitu riset lapangan serta kepustakaan. Riset lapangan bersumber dari data primer dengan cara membagikan angket pada pasien Klinik Puti Lubuk Alung. Sedangkan pengumpulan data dengan penelitian kepustakaan diperoleh dari buku, internet, arsip instansi atau jurnal online.

Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data harus di uji tingkat validitas dan reliabilitasnya. Instrumen yang valid dianggap memiliki tingkat kesahihan yang tinggi atau akurat. Menurut Ghazali (2016:14) jika r hitung lebih besar dari rtabel maka butir pernyataan tersebut valid. Butir instrumen dianalisis dengan menggunakan program *SPSS*.

Sementara Sugiyono (2018:220) menyatakan instrumen dikatakan reliabel jika mempunyai derajat konsistensi pada pengukuran ulang, yaitu dengan teknik Alpha Cronbach. Instrumen dikatakan reliabel apabila koefisiennya melebihi 0.6.

Selanjutnya menurut Ghazali (2016) pengujian asumsi klasik mencakup uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas Kemudian dilanjutkan dengan uji deskriptif tingkat capaian responden, regresi sederhana, koefisien determinan, dan uji t.

1. Regresi Linier Sederhana

Dari pengolahan data menggunakan SPSS diperoleh analisis regresi sederhana berikut:

Tabel 2. Regresi Sederhana

Model		Coefficients ^a			T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.968	6.251		2.554	.012
	KUALITAS PELAYANAN	.249	.061	.381	4.056	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Hasil analisis menghasilkan persamaan berikut:

$$Y = a + b X \rightarrow Y = 15.968 + 0,249 X$$

Secara umum persamaan regresi tersebut maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 15,968, artinya jika tidak ada kualitas pelayanan (X=0) maka nilai kepuasan pasien Klinik Puti Lubuk Alung adalah sebesar konstanta yaitu 15,968.
 - b. Koefisien regresi kualitas pelayanan adalah sebesar 0,249 (positif) artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Klinik Puti Lubuk Alung, dimana jika kualitas pelayanan meningkat (satu) satuan, mengakibatkan kepuasan konsumen juga naik senilai 0,249 satuan
2. Uji Parsial (Uji t)

Digunakan untuk menguji berarti atau tidaknya hubungan variabel *independent* Kualitas Pelayanan (X) dengan variabel *dependent* Kepuasan Pasien (Y). Lebih jelasnya, berikut ini tersaji hasil uji berikut.

Tabel 3. Hasil Uji t

Model		Coefficients ^a			T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.968	6.251		2.554	.012
	KUALITAS PELAYANAN	.249	.061	.381	4.056	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Dari pengolahan data diperoleh bahwa pengujian hipotesis dengan uji t pada variabel Kualitas Pelayanan dimana $df = n - k = 99 - 2 = 97$ didapatkan t tabel senilai 1,985. Bisa terlihat bahwa t_{hitung} sebesar 4,056 berarti $t_{hitung} = 4,056 > t_{tabel} = 1,985$ yang berarti variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien.

3. Koefisien Determinan

Koefisien determinasi (R^2) ditujukan guna melihat kontribusi Kualitas Pelayanan dalam menjelaskan perubahan pada variabel terikat Kepuasan Pasien. Pengujian ini mempergunakan angka *R Square* (R^2). Hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.581 ^a	.445	.436	4.81789	1.522

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel 4 terlihat bahwa nilai R Square adalah sebesar 0,445. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel *independent* (Kualitas Pelayanan) dapat menjelaskan variabel *dependent* (Kepuasan Pasien) berpengaruh signifikan sebesar 44,5%, sedangkan sisanya 55,5% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini, misalnya harga, lokasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Indikator yang paling dominan dari Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang perlu diperhatikan di perusahaan atau organisasi bidang jasa, sebab lewat kualitas pelayanan tersebut, perusahaan atau organisasi bisa menilai tingkat kinerja yang dicapainya, serta memperbaiki kualitas yang dirasa kurang maksimal.

Berdasarkan hasil Tingkat Capaian Responden, penilaian variabel kualitas pelayanan di Klinik Puti Lubuk Alung yang terdiri dari 24 pertanyaan memiliki nilai rata-rata sebesar 4,07 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 81,33%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan Klinik Puti Lubuk Alung tergolong kategori yang baik. Indikator dominan pada kualitas pelayanan adalah indikator kehandalan (reability) dengan nilai rata-rata 4,11 dan TCR 82,11%. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga medis di Klinik Puti Lubuk Alung mampu memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten, tenaga medis mampu memberikan pelayanan yang terbaik, pegawai mampu memberikan kebutuhan pasien dengan cepat dan benar, tenaga kesehatan dan petugas mampu memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pasien.

Adapun penilaian terendah terdapat pada indikator empathy dengan nilai rata-rata 4,05 dan total capaian responden (TCR) yaitu 81,08%. Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi pelayanan kesehatan di Klinik Puti Lubuk Alung yang perlu ditingkatkan adalah pada dimensi empathy (empati) tenaga medis dan petugas diuntut agar lebih serius, memperhatikan secara personal seluruh konsumennya. Contohnya tenaga medis dan petugas klinik perlu berusaha meletakkan diri mereka seperti pasien. Apabila pasien komplain, perlu dicarikan solusinya secepatnya, sehingga bisa menjaga hubungan harmonis, serta menunjukkan kepedulian dengan tulus.

Variabel kepuasan pasien di Klinik Puti Lubuk Alung yang mencakup 10 pertanyaan mempunyai rata-rata yaitu 4,12 dengan Total Capaian Responden (TCR) sebesar 82,44%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasiendi Klinik Puti Lubuk Alung tergolong kategori yang baik. Indikator dominan pada variabel kepuasan pasien yaitu kesesuaian harapan dengan rata-rata 4,17 dan Total Capaian Responden (TCR) 83,38%.

Hal ini menunjukkan bahwa tenaga medis Klinik Puti Lubuk Alung, memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien klinik. Pelayanan tenaga medis yang diperoleh pasien sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan, fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan,

Meskipun demikian penilaian terendah ada pada indikator kesediaan merekomendasikan karena nilai rata-ratanya terendah yaitu 4,12 dan Total Capaian Responden (TCR) sebesar 82,44%. Oleh karena itu, perlu didorong dengan memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi pada pasien di Klinik Puti Lubuk Alung.

Kepuasan yang dirasakan oleh pasien Klinik Puti Lubuk Alung dinilai belum maksimal. Sehingga dalam pelaksanaan pelayanan belum mampu memberikan kepuasan yang maksimal bagi pasien. Kepuasan pasien tergantung darisejauh mana pelayanan yang diterima, jadi tenaga medis maupun petugas Klinik perlu memahami keinginan pasien lebih baik, tidak membeda-bedakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, peningkatan komunikasi yang baik dalam pelayanan, keramahan petugas dalam menanggapi permintaan dan keluhan pasien, kemudahan dalam hal pengurusan administrasi atau prosedur berobat, kelengkapan obat-obatan, fasilitas yang tersedia bagi para pasien dan biaya yang lebih terjangkau.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Pembahasan penelitian ini mengacu pada hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan menggunakan bantuan program SPSS versi 23. Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah “Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Puti Lubuk Alung.

Angka t hitung pada uji hipotesis kualitas pelayanan yaitu 4,056. Dengan $df = n - k = 99 - 2 = 97$ t tabel adalah 1,985. Hasil menunjukkan bahwa t hitung $>$ t tabel dimana $4,056 > 1,985$. Angka sig yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak maka H_a diterima artinya kualitas pelayanan signifikan mempengaruhi kepuasan pasien di Klinik Puti Lubuk Alung.

Hal ini sejalan dengan pendapat ahli Pujawan (2017:97) bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil persepsi serta perbandingan antara ekspektasi pelanggan dan kinerja layanan yang dirasakan. Jadi ada dua faktor utama yang berpengaruh pada kualitas jasa, yaitu pengalaman yang diekspektasikan dan pelayanan yang diterima.

Apabila layanan yang dirasakan sama seperti harapan konsumen, dikatakan jasa itu baik atau positif. Apabila pelayanan yang dirasakan melampaui harapan, dikatakan pelayanan itu memiliki kualitas ideal. Sementara, jika pelayanan yang dirasakan lebih buruk dari apa yang diharapkan, dikatakan bahwa kualitas pelayanan itu negatif atau buruk. Jadi, baik buruknya kualitas pelayanan bergantung pada layanan yang diberikan klinik dan anggotanya dalam mewujudkan ekspektasi konsumen dengan konsisten.

Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasien pada Koefisien Determinasi

Dalam penelitian ini kinerja pegawai dan staf di Klinik Puti Lubuk Alung melebihi harapan pasien, diketahui R Square yaitu 0,445. Bisa diambil interpretasi bahwa variabel Kualitas Pelayanan bisa menjelaskan variabel Kepuasan Pasien berpengaruh signifikan senilai 44,5%.

Fandy Tjiptono (2014:295) yang mengutip dari Parasuraman dan Hoffman & Bateson menyatakan bahwa sejumlah peneliti sejalan dimana kepuasan pelanggan adalah ukuran spesifik bagi seluruh transaksi, kondisi serta interaksi yang sifatnya jangka pendek, sementara kualitas jasa adalah sikap yang dibentuk lewat pengalaman menyeluruh atas kinerja perusahaan secara jangka panjang. Persepsi terhadap kualitas jasa yang telah direvisi memodifikasi minat beli konsumen terhadap pembelian di masa datang. Jadi apabila kualitas jasa Klinik Puti dipersepsikan baik, maka pasien akan puas dan terus menggunakan pelayanan di Klinik Puti Lubuk Alung. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Cronin dan Taylor dalam Tjiptono (2014:295), dimana salah satu kemungkinan hubungan yang banyak

disetujui yaitu bahwa kepuasan menolong pelanggan dalam memperbaiki penilaiannya atas kualitas layanan.

Koefisien regresi kualitas pelayanan nilainya positif dimana diartikan kualitas pelayanan ada pengaruh positif pada kepuasan pasien di Klinik Puti Lubuk Alung, dimana jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pasien juga akan mengalami peningkatan. Hasil penelitian ini telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Puti Lubuk Alung.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Akileus Tasirilotik (2020) yang juga memperoleh hasil terdapat berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Selaguri Padang. Hasil yang sama juga di dapatkan oleh Ropal Tores (2018) bahwa kualitas pelayanan positif dan signifikan memengaruhi kepuasan pasien pada Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko Kabupaten Musi Banyuasin. Selain itu juga sejalan dengan hasil penelitian Ikrar Putra Setiawan (2018) yang menyimpulkan bahwa Kualitas pelayanan PT. Bank Mega, Tbk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan:

1. Indikator dominan dari dimensi kualitas pelayanan adalah indikator *reability* (kehandalan) dengan nilai rata-rata 4,11 dan TCR 82,11%. Sedangkan indikator kualitas pelayanan paling rendah terdapat pada indikator *empathy* (empati) dengan nilai rata-rata 4,05 dengan total capaian responden (TCR) sebesar 81,08%.
2. Indikator dominan dari variabel kepuasan pasien adalah kesesuaian harapan dengan nilai rata-rata 4,17 dan Total Capaian Responden (TCR) 83,38%. Penilaian terendah ada pada indikator kesediaan merekomendasikan karena nilai rata-ratanya terendah yaitu 4,12 dan Total Capaian Responden (TCR) sebesar 82,44%.
3. Variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah bernilai positif artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Klinik Puti Lubuk Alung, dimana jika kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan pasien juga cenderung meningkat. Pada pengujian hipotesis, didapati hasil kualitas pelayanan signifikan memengaruhi kepuasan pasien di Klinik Puti Lubuk Alung terlihat dari nilai t hitung $> t$ tabel atau $4,056 > 1,985$. Kemudian nilai sig yang diperoleh adalah sebesar $0,000 < 0,05$. Maka hasil keputusan uji adalah H_0 ditolak maka H_a diterima dimana kualitas pelayanan signifikan memengaruhi kepuasan pasien di Klinik Puti Lubuk Alung
4. Dari nilai koefisien determinasi, besarnya kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Puti Lubuk Alung adalah 44,5%. sedangkan sisanya 55,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

REFERENSI

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Edy, Sutrisno, (2016), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Fitriani, Y. (2020). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Dana

- Hibah Di Sekretariat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan. *Matua Jurnal*, 2(3), 83-96.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi. 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Handoko. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama. Bandung: Pustaka Setia, Bandung.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Henry Simamora, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 1. Yogyakarta: STIE YKPN Yogyakarta.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. (2016). *Marketing Management*. Global Edition. United States of America: Pearson Education Limited.
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media. Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Pujawan. 2017. *Supply Chain Management*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Rivai, Veithzal. (2011), *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik*, Jakarta : RajaGrafindo Persada
- Setia, Y. R., & Agussalim, M. (2019). Analisis Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Wisata Selam Di Pt. Lautan Damai Padang. *Matua Jurnal*, 1(1), 51-60.
- Setiawan, I. P., & Fachmi, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mega, Tbk Cabang Makassar Daya. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 1(2), 204-210.
- Siagian, Sondang P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Tasirilotik, A., & Sutarjo, A. (2020). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Rumah Sakit Selaguri Padang. *Matua Jurnal*, 2(3), 1-10.
- Tores, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko. *Jurnal Manajemen Kompeten*, 1(1), 60-70.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Edisi-4. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja (Edisi Ke 3)*. Jakarta : Rajawali Pers.
- (<http://eksistensik.blogspot.com/2013/05pengertian-kesehatan-secara-umum.html>).