

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN POLI RAWAT JALAN DI RSIA PERMATA HATI MAKASSAR

Muh Ilham Yusuf<sup>1</sup>, Pra Gemini<sup>2</sup>, Ansar Mulkin<sup>3</sup>  
STIM LPI Makassar, Program Studi Manajemen  
[muhammadilhamysf@gmail.com](mailto:muhammadilhamysf@gmail.com)

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien poli rawat jalan di RSIA Permata Hati Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sumber data yaitu data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang telah disebarakan kepada 90 pasien Poli Rawat Jalan di RSIA Permata Hati Makassar. Metode analisis yang digunakan yaitu metode analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien poli rawat jalan di RSIA Permata Hati Makassar. Sebagaimana ditunjukkan oleh koefisien regresi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,370 dan nilai signifikan pada 0,000.*

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien*

### PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu institusi kesehatan masyarakat yang dimanfaatkan oleh masyarakat Indonesia. Rumah sakit adalah sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Mayasari et al., 2020). Pelayanan rawat jalan merupakan layanan yang diberikan kepada pasien yang berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostic dan terapeutik. Selain itu instalasi rawat jalan sebagai salah satu tempat pelayanan yang pertama, yang diharapkan pasien maupun keluarga pasien adalah sebagai tempat pemberi informasi yang jelas sebelum pasien mendapatkan tindakan/pelayanan berikutnya bahkan sampai memerlukan rawat inap (Imamet et al., 2022). Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Cahyono, 2020). Pelayanan harus dapat memberikan kepuasan pada pasien, tidak semata-mata hanya kesembuhan belaka. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Djala, 2021). Menurut Kotler & Armstrong (2014), kepuasan adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi

ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas pelayanan yang diberikan. Secara umum kualitas pelayanan merupakan derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar dan efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan norma, etika, hukum, dan social budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen (Herlambang, 2016). Menurut penelitian Liyas(2021), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pasien, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya bila pelayanan yang terima lebih rendah daripada harapan pasien, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pasien.

## **Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien poli rawat jalan di RSIA Permata Hati Makassar?.

## **Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien poli rawat jalan di RSIA Permata Hati Makassar.

## **LANDASAN TEORI**

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Subihaiani (2001) dalam Rasyid (2017), kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected value*).

Konsep kualitas pelayanan yang populer adalah konsep SERVQUAL (*Service Quality*) oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithaml. Meskipun konsep tersebut sudah berusia lebih dari dua puluh tahun, konsep ini tetap merupakan konsep yang paling banyak digunakan di seluruh dunia dalam hal pelayanan. Konsep tersebut berisi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* (Arman, 2022).

Menurut Garvin dalam Henriawan (2017), ada lima macam perspektif kualitas menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda. Berikut kelima macam perspektif kualitas: Pendekatan transendental (*transcendental approach*), Pendekatan berbasis produk (*product-based approach*), Pendekatan berbasis pengguna (*user-based approach*), Pendekatan berbasis manufaktur (*manufacturing-based approach*) dan Pendekatan berbasis nilai (*value-based approach*).

Menurut Tjiptono & Chandra (2016), terdapat prinsip-prinsip yang membentuk dan mempertahankan lingkungan yang sesuai untuk dapat menyempurnakan kualitas layanan

yang berkelanjutan. Terdapat enam prinsip yang harus diterapkan, yaitu: Kepemimpinan, Pendidikan, Perencanaan Strategi, *Review*, Komunikasi dan *Reward*.

### Kepuasan Pasien

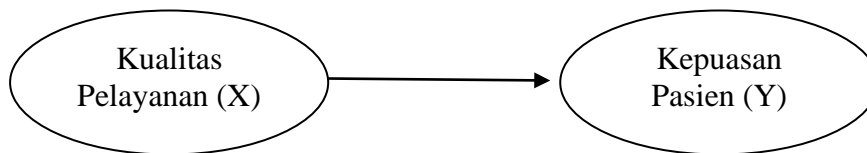
Menurut Kotler & Armstrong (2014), kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Menurut Tjiptono (2012), kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah memakainya. Maka tidaklah mengherankan jika perusahaan menjadi suatu terosebsi untuk menciptakan kepuasan pelanggan, mengingat hubungannya yang sangat erat dengan kesetiaan pelanggan, pangsa pasar dan keuntungan.

Menurut Kotler & Keller (2016), Dimensi-dimensi keinginan nasabah diimplementasikan oleh perusahaan dalam bentuk strategi bauran pemasaran, bahwa nilai nasabah dapat diciptakan melalui: Dimensi produk, Layanan penjualan, Layanan purna jual dan keluhan.

Pelanggan merasa puas bila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas bila harapan pelanggan terlampaui. Menurut Irawan (2008), ada lima dimensi utama kepuasan pelanggan, yaitu: *Price* (harga), *Service quality* (kualitas layanan), *Product quality* (kualitas produk), *Emotional factor* dan *Efficiency* (kemudahan).

### Kerangka Pikir

Gambar 1. Kerangka Pikir



### Hipotesis

Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien poli rawat jalan di RSIA Permata Hati Makassar.

### METODE PENELITIAN

#### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yakni suatu metode yang memperjelas hubungan antara variabel. Metode kuantitatif juga dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2016). Selain itu, metode penelitian kuantitatif mengelola bentuk angka-angka dan bersifat deduktif.

## Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada poli rawat jalan di RSIA Permata Hati Makassar pada dan waktu penelitian yang digunakan kurang lebih satu bulan setelah melakukan seminar proposal ini dari tanggal 08 September sampai dengan 08 Oktober 2023.

## Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung di poli poli rawat jalan di RSIA Permata Hati Makassar sebanyak 923 orang. Sedangkan Menurut Sugiyono (2016), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling*.

## Devenisi Operasional

**Tabel 1**

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1.	Kualitas Pelayanan (X)	Penilaian pasien atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh.	1. Kehandalan 2. Ketanggapan 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti fisik	Likert
2.	Kepuasan Pasien (Y)	Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan	Likert

## Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Untuk itu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain dengan menggunakan Angket (Kuesioner) dan Literatur (pengambilan data dari berbagai sumber yaitu buku, internet, serta jurnal-jurnal).

## Teknik Analisis Data

Ada beberapa teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

### a. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mengukur apa yang diukur atau dengan kata lain apakah alat ukur tersebut telah tepat

untuk mengukur obyek yang diteliti (Kuncoro, 2013). Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik *pearson correlation*. Jika total *pearson correlation*  $\leq 0,5$  maka dikatakan valid dan jika nilai total *pearson correlation*  $\geq 0,5$  maka dikatakan tidak valid. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS.

b. Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama hasil yang diperoleh konsisten, maka alat ukur tersebut dapat dikatakan *realibel*. Uji reliabilitas yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik *Cronbach's alpha*. Suatu instrumen dikatakan *reliable* apabila mempunyai nilai alpha lebih besar dari 0,60 (Sujarweni, 2015). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS.

c. Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi sederhana, yaitu alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan di masa akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*) (Siregar, 2017). Bentuk matematisnya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Dimana:

- Y = Kepuasan Pasien
- a = Nilai konstanta
- X = Kualitas Pelayanan
- b = Koefisien Regresi
- e = Error

d. Uji Hipotesis

Uji hipotesis menggunakan uji statistik t yang menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen dan digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikansi 0,05 (Ghozali, 2018). Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

H<sub>0</sub> :  $b_i = 0$  (tidak ada hubungan linear antara variabel X dan variabel Y).

H<sub>1</sub> :  $b_i \neq 0$  (ada hubungan linear antara variabel X dan variabel Y).

e. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2018).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 1.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase
Laki-laki	11	11,1
Perempuan	80	88,9
<b>Jumlah</b>	<b>90</b>	<b>100,0</b>

Tabel di atas memperlihatkan responden laki-laki sebesar 11,1% dan perempuan sebesar 88,9%. Hal tersebut menyimpulkan bahwa responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 1.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah (orang)	Persentase
21-30 tahun	13	14,4
31-40 tahun	37	41,4
41-50 tahun	15	16,7
51-60 tahun	25	27,8
<b>Jumlah</b>	<b>90</b>	<b>100,0</b>

Tabel di atas memperlihatkan usia responden pada 21-30 tahun sebanyak 14,4%, 31-40 tahun sebanyak 41,4%, 41-50 tahun sebanyak 16,7% dan 51-60 tahun sebanyak 27,8%. Hal tersebut menyimpulkan bahwa usia responden yang paling banyak merupakan responden dengan usia 31-40 tahun.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Tabel 1.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Jumlah (orang)	Persentase
SD	16	17,8
SMP	9	10,0
SMA	39	43,3
DIII	14	15,6
S1	12	13,3
<b>Jumlah</b>	<b>90</b>	<b>100,0</b>

Tabel di atas memperlihatkan responden dengan pendidikan terakhir SD sebanyak 17,8%, SMP sebanyak 10,0%, SMA sebanyak 43,3%, DIII sebanyak 15,6%, dan S1 sebanyak 13,3%. Hal tersebut menyimpulkan bahwa pendidikan responden yang paling banyak merupakan responden dengan pendidikan SMA.

## 2. Deskripsi Variabel

Menentukan distribusi frekuensi harus berdasarkan nilai intervalnya, terlebih dahulu digunakan rumus berikut untuk mencari nilai intervalnya:

$$\text{interval} = \frac{\text{nilai tertinggi-nilai terendah}}{\text{jumlah kelas}}$$

Untuk mengetahui penilaian variabel penelitian secara keseluruhan dapat dilihat dari skor rata-rata dengan kriteria sebagai berikut:

- 1,00 – 1,79 = Sangat Kurang
- 1,80 – 2,60 = Kurang
- 2,61 – 3,40 = Cukup
- 3,41 – 4,20 = Baik
- 4,21 – 5,00 = Sangat Baik

Variabel penelitian ini terdiri dari Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pasien (Y) yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kualitas Pelayanan (X)

Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2.1**  
**Deskripsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan**

Pernyataan	Skor					Total skor	Rata-rata	Kate-gori
	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)			
X1	32	32	22	4	0	362	4,02	Baik
X2	30	37	17	6	0	361	4,01	Baik
X3	25	28	33	4	0	344	3,82	Baik
X4	32	28	26	4	0	358	3,98	Baik
X5	29	38	14	9	0	357	3,97	Baik
X6	24	42	21	3	0	357	3,97	Baik
X7	21	41	28	0	0	353	3,92	Baik
X8	22	45	17	6	0	353	3,92	Baik
X9	34	33	17	6	0	365	4,06	Baik
X10	32	40	10	8	0	366	4,07	Baik
<b>Frekuensi</b>	<b>1405</b>	<b>1456</b>	<b>615</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>3576</b>	<b>3,97</b>	<b>Baik</b>

Dari analisa di atas terlihat bahwa secara umum kualitas pelayanan di poli rawat jalan RSIA Permata Hati Makassar sudah baik. Namun khususnya indikator ketanggapan perlu mendapatkan perhatian dari pihak RSIA Permata Hati Makassar.

b. Kepuasan Pasien (Y)

Tanggapan responden terhadap kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2.2**  
**Deskripsi Responden Terhadap Kepuasan Pasien**

Pernyataan	Skor					Total skor	Rata-rata	Kategori
	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)			
Y.1	27	46	11	6	0	364	4,04	Baik
Y.2	28	30	29	3	0	353	3,92	Baik
Y.3	24	27	37	2	0	343	3,81	Baik
Y.4	7	59	18	6	0	337	3,74	Baik
Y.5	18	25	37	10	0	321	3,57	Baik
Y.6	4	33	48	5	0	306	3,40	Baik
<b>Frekuensi</b>	<b>540</b>	<b>880</b>	<b>540</b>	<b>64</b>	<b>0</b>	<b>2024</b>	<b>3,75</b>	<b>Baik</b>

Dari analisa di atas terlihat bahwa secara umum kepuasan pasien di poli rawat jalan RSIA Permata Hati Makassar sudah baik. Namun khususnya indikator kesediaan merekomendasikan perlu mendapatkan perhatian dari pihak RSIA Permata Hati Makassar untuk lebih meningkatkanka lagi kualitas pelayanan kepada pasien

### 3. Uji Validasi

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	Signifikan	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	X1	0,000	Valid
	X2	0,000	Valid
	X3	0,000	Valid
	X4	0,000	Valid
	X5	0,000	Valid
	X6	0,000	Valid
	X7	0,000	Valid
	X8	0,000	Valid
	X9	0,000	Valid
	X10	0,000	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	Y.1	0,000	Valid
	Y.2	0,000	Valid
	Y.3	0,000	Valid
	Y.4	0,000	Valid
	Y.5	0,000	Valid
	Y.6	0,000	Valid

Sumber: Data diolah berdasarkan IBM SPSS Versi 22.0

Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pasien (Y) dinyatakan valid karena nilai *pearson correlation* < 0,05 yang artinya keseluruhan pernyataan dalam kuesioner penelitian, mampu menginterpretasikan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

### 4. Uji Reliabilitas

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel Penelitian	Nilai Koefisien Cronbach's Alpha	Keterangan
---------------------	----------------------------------	------------



Kualitas Pelayanan (X)	0,913	<i>Reliable</i>
Kepuasan Pasien (Y)	0,651	<i>Reliable</i>

Sumber: Data diolah berdasarkan IBM SPSS Versi 22.0

Dapat dilihat bahwa keseluruhan variabel yang terdiri dari Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pasien (Y) memperlihatkan hasil uji reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha* > 0,6. Hal ini berarti keseluruhan indikator dalam kuesioner yang diajukan dalam penelitian ini *reliable*.

## 5. Analisis Regresi Linier Sederhana

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.783	1.114		6.987	.000
Kualitas Pelayanan (X)	.370	.028	.819	13.379	.000

Sumber: Data diolah berdasarkan IBM SPSS Versi 22.0

Berdasarkan Tabel di atas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 7,783 + 0,370X + e$$

Dari persamaan regresi tersebut, diperoleh nilai konstanta sebesar 7,783 dan nilai koefisien variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,370. Persamaan regresi linear sederhana dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Formulasi regresi linear sederhana di atas diperoleh nilai konstanta sebesar 7,783, mempunyai pengertian bahwa jika skor kualitas pelayanan nilainya tetap/konstan maka kepuasan pasien poli rawat jalan di RSIA Permata Hati Makassar mempunyai nilai sebesar 7,783 satuan.
- Nilai koefisien Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,370. Angka ini mengandung arti bahwa apabila skor kualitas pelayanan naik 1 poin, maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,370. Karena koefisien regresi bernilai positif, maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien poli rawat jalan di RSIA Permata Hati Makassar.

## 6. Uji Hipotesis

**Tabel 6**  
**Hasil Uji t**

Model	t	Sig.
1 (Constant)	6.987	.000
Kualitas Pelayanan (X)	13.379	.000

Sumber: Data diolah berdasarkan IBM SPSS Versi 22.0

Berdasarkan Tabel di atas diperoleh nilai koefisien  $t_{hitung}$  variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar  $13,379 > t_{tabel}$  sebesar  $1,662$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < \alpha$  ( $0,05$ ), maka hipotesis diterima. Berarti variabel kualitas pelayanan secara individual mempengaruhi variabel kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien poli rawat jalan di RSIA Permata Hati Makassar diterima kebenarannya.

## 7. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.819 <sup>a</sup>	.670	.667	1.710

Sumber: Data diolah berdasarkan IBM SPSS Versi 22.0

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai koefisien determinasi  $R^2$  (R square) sebesar  $0,670$  yang dapat diartikan bahwa variabel bebas/independen (X) yaitu kualitas pelayanan mempunyai kontribusi kepuasan pasien poli rawat jalan di RSIA Permata Hati Makassar sebesar  $67,0\%$ , sedangkan sisanya sebesar  $33,0\%$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## Pembahasan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien poli rawat jalan di RSIA Permata Hati Makassar. Untuk memenuhi tujuan tersebut, telah dilakukan penelitian terhadap 90 responden yang dijadikan sebagai sampel.

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linier sederhana diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien poli rawat jalan di RSIA Permata Hati Makassar. Artinya apabila kualitas pelayanan meningkat maka akan meningkatkan pula kepuasan pasien, begitupun sebaliknya apabila kualitas pelayanan menurun maka akan menurunkan pula kepuasan pasien.

Menurut Subihaiani (2001) dalam Rasyid (2017), kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected value*). Djala (2021), menjelaskan bahwa pelayanan harus dapat memberikan kepuasan pada pasien, tidak semata-mata hanya kesembuhan belaka. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Penelitian menghasilkan hal yang sama dilakukan oleh Liyas (2021), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Syafira Pekanbaru, dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $8,254 > 1,984$ ). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin meningkat pula kepuasan pasien. Sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin menurun pula kepuasan pasien.

Hasil penelitian didapatkan pula nilai koefisien determinasi  $R^2$  (R square) sebesar  $0,670$  yang dapat diartikan bahwa variabel bebas/independen (X) yaitu kualitas pelayanan mempunyai kontribusi kepuasan pasien poli rawat jalan di RSIA Permata Hati

Makassarsebesar 66,0%, sedangkan sisanya sebesar 33,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien poli rawat jalan di RSIA Permata Hati Makassar. Sebagaimana ditunjukkan oleh koefisien regresi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,370 dan nilai signifikan pada 0,000.

## DAFTAR PUSTAKA

Astuti, P. P., & Irfan, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warkop 51 Daya di Kota Makassar. *Jurnal Ekonomi Prioritas*, 3(3), 390-398.

Cahyono, A. D. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Pamenang 2* (2), 1-6.

Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Internal Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine* 5 (1), 41-47.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Henriawan, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Copetition* 4 (2), 71-82.

Imam, C. W., Anugrahanti, W. W., & Rahayu, R. P. (2022). Pendampingan Masyarakat tentang Alur Pelayanan Rawat Jalan pada Rumah Sakit. *Selaparang: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan* 6 (1), 298-302.

Irawan, H. (2008). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.

Irfan, A., Latif, N., & Ismail, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah pada Kantor AJB Bumiputera 1912 Cabang Ujung Tanah. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 4(2), 171-178.

Irfan, A., Mahfudnurnajamuddin, M., Hasan, S., & Mapparenta, M. (2020). The effect of destination image, service quality, and marketing mix on tourist satisfaction and revisiting decisions at tourism objects. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(8), 727-740.

- Irfan, A., Nuryadin, A., & Alim, A. (2023). The Influence of Location and Price on Shopping Decisions at Practical Gelael Makassar. *Jurnal Economic Resource*, 6(1), 191-199.
- Kartini, T., Aulia, S., & Ardiansyah. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Sinar Winaya Medika Sagalaherang. *The World of Business Administration Journal* 5 (1), 45-56.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Liyas, J. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya* 9 (2), 191-203.
- Nuryadin, A., Makkuradde, A. S., Ismail, A., Lenas, M. N. J., Irfan, A., & Rum, M. (2022). Social Media Marketing with Online Services and Perceptions, Changing Customer Preferences of Online Retail SME. *International Journal of Artificial Intelligence Research*, 6(1.2).
- Mayasari, E., Munna, N., Kodriyah, L., Herawati, I., & Aditya, R. S. (2020). Keputusan Masyarakat dalam Pemilihan Rumah Sakit untuk Pelayanan Kesehatan di Wilayah Malang Raya. *Jurnal Keperawatan* 5 (2), 114-121.
- Rasyid, H. A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica* 1 (2), 210-223.
- Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Sugiyono. (2016). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Statistik Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management (Mewujudkan Pelayanan Prima)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.