

Prodi Administrasi Publik

Jurnal Famela

 Jurnal Famela Fisip Universitas Abdurachman Saleh

Document Details

Submission ID**trn:oid::1:3630156919****Submission Date****Aug 20, 2026, 2:13 AM UTC****Download Date****Aug 20, 2026, 2:20 AM UTC****File Name****Jurnal_Famela.pdf****File Size****423.6 KB****10 Pages****3,570 Words****22,061 Characters**

29% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Small Matches (less than 18 words)

Exclusions

- 27 Excluded Sources

Top Sources

- 27%  Internet sources
- 16%  Publications
- 21%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 27% Internet sources
- 16% Publications
- 21% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Publication	I Kadek Mahendra Wijaya, Indah Kusumarini, I Putu Esa Widahartana. "Visitors' ...	2%
2	Internet	www.slideshare.net	2%
3	Internet	media.neliti.com	1%
4	Internet	moam.info	1%
5	Student papers	Universitas Islam Riau	1%
6	Internet	repository.upi-yai.ac.id	1%
7	Student papers	Federal University of Technology	1%
8	Internet	repository.iainpare.ac.id	1%
9	Student papers	Konsorsium PTS Indonesia - Small Campus	1%
10	Internet	digilib.uinkhas.ac.id	1%
11	Internet	id.123dok.com	<1%

12	Student papers	Universitas Negeri Jakarta	<1%
13	Student papers	Universitas Respati Indonesia	<1%
14	Internet	etheses.uin-malang.ac.id	<1%
15	Student papers	LPPM	<1%
16	Student papers	Universitas Pamulang	<1%
17	Internet	repository.stiatabalong.ac.id	<1%
18	Publication	Eva Nurjayanti, Ade Iskandar, Iis Miati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap K...	<1%
19	Internet	journal.stieamkop.ac.id	<1%
20	Internet	repository.upp.ac.id	<1%
21	Publication	Herman Ododogo Laoli, Perlindungan Faebudodo Hulu, Nanny Artatina Buulolo,...	<1%
22	Student papers	Universitas Esa Unggul	<1%
23	Student papers	Universitas Merdeka Malang	<1%
24	Student papers	University of Leicester	<1%
25	Internet	ejournal.stitpn.ac.id	<1%

26	Student papers	CSU, San Diego State University	<1%
27	Publication	Nadia Nurmusischa, Bambang Kurniawan, Beid Fitrianova Andriani. "Pengaruh E-...	<1%
28	Student papers	Perbanas Institute	<1%
29	Student papers	Universitas Putera Batam	<1%
30	Internet	digilibadmin.unismuh.ac.id	<1%
31	Internet	kc.umn.ac.id	<1%
32	Internet	repository.uin-suska.ac.id	<1%
33	Internet	ejournal.appisi.or.id	<1%
34	Internet	eskripsi.usm.ac.id	<1%
35	Internet	repository.ub.ac.id	<1%

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN POLIKLINIK UMUM DI RUMAH SAKIT DAERAH (RSUD) DR. ABDOER RAHEM SITUBONDO

Famela Ainina Susanti Wijaya^{1*)}, Hasan Muchtar Fauzi^{2*)}, Nina Sa'idah Fitriyah^{3*)}

¹Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Situbondo

²Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Situbondo

³Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Situbondo

Email Korespondensi : famelaainina001@gmail.com

Abstrak

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa setiap penyelenggara layanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas bagi semua masyarakat, termasuk dalam bidang kesehatan. Namun dalam praktiknya pelayanan kesehatan di poliklinik umum Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Abdoer Rahem Situbondo masih menghadapi berbagai kendala misalnya keterbatasan fasilitas, kurangnya kejelasan informasi, dan belum optimalnya pelayanan tenaga kesehatan yang berdampak pada kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien poliklinik umum di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Sampel sebanyak 67 responden ditentukan dengan teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang dibuktikan melalui hasil uji t memperoleh nilai t_{hitung} sebesar $3,974 >$ dari t_{tabel} $1,99714$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Selain itu, hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar $0,195$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar $19,5\%$ terhadap kepuasan pasien, sedangkan sisanya sebesar $80,5\%$ dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Poliklinik Umum

Abstract

Law Number 25 of 2009 concerning Public Services mandates that all public service providers deliver high-quality services to the public, including healthcare services. Despite this legal mandate, the General Outpatient Clinic of dr. Abdoer Rahem Regional General Hospital (RSUD), Situbondo, continues to encounter several challenges, such as inadequate facilities, insufficient dissemination of information, and suboptimal performance of healthcare professionals. These shortcomings have negatively affected patient satisfaction. This study aims to investigate the effect of service quality on patient satisfaction at the General Outpatient Clinic of dr. Abdoer Rahem Regional General Hospital (RSUD), Situbondo. The study employed a quantitative research approach. Data were collected through questionnaires, observation, and documentation. A total of 67 respondents were selected using an accidental sampling technique. The data were analyzed using validity and reliability tests, followed by simple linear regression analysis. The findings indicate that service quality has a positive and statistically significant effect on patient satisfaction. This is evidenced by the results of the t-test, which yielded a calculated t-value of 3.974 , exceeding the critical t-value of 1.99714 ($p < 0.001$). In addition, the coefficient of determination (R^2) was 0.195 , indicating that service quality explains

19.5% of the variation in patient satisfaction, whereas the remaining 80.5% is explained by other variables beyond the scope of this study.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, General Outpatient Clinic

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sarana dan prasarana, tetapi juga oleh kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, responsif, dan sesuai dengan harapan pasien. Menurut Tjiptono (2014), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk memenuhi harapan pelanggan. Dalam sektor kesehatan, kualitas pelayanan menjadi faktor penting karena secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pasien dan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan kesehatan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil suatu produk maupun jasa yang dirasakan dengan harapannya (Kotler dan Keller:2016). Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien mencerminkan penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterimanya. Kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan suatu rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan mereka.

RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo merupakan rumah sakit rujukan milik Pemerintah Kabupaten Situbondo yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat melalui berbagai unit pelayanan, salah satunya Poliklinik Umum. Poliklinik Umum memiliki peran penting sebagai pintu masuk pelayanan kesehatan karena melayani pemeriksaan awal, penegakan diagnosis sementara, serta pemberian rujukan ke poli spesialis sesuai kondisi pasien. Dengan peran tersebut, kualitas pelayanan di Poliklinik Umum menjadi salah satu faktor yang menentukan persepsi dan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Data kunjungan pasien di Poliklinik Umum menunjukkan adanya fluktuasi jumlah kunjungan selama periode November 2025 hingga April 2026 sebagaimana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Pasien Poliklinik Umum RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo

Bulan	Jumlah Pasien
November 2025	78
Desember 2025	107
Januari 2026	86
Februari 2026	66
Maret 2026	140
April 2026	233
Total	710

Sumber: Bagian Pelayanan RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo (2026).

Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa jumlah kunjungan pasien mengalami fluktuasi setiap bulan. Kunjungan tertinggi terjadi pada bulan April sebanyak 233 pasien, sedangkan kunjungan terendah terjadi pada bulan Februari sebanyak 66 pasien. Fluktuasi tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap

pelayanan kesehatan di Poliklinik Umum terus berubah sehingga kualitas pelayanan perlu terus ditingkatkan agar mampu memenuhi harapan pasien.

Meskipun hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo menunjukkan kategori baik, hasil observasi awal dan wawancara dengan beberapa pasien masih menemukan beberapa kendala dalam pelayanan. Permasalahan yang ditemukan antara lain kurang jelasnya penyampaian informasi mengenai persyaratan administrasi sehingga pasien harus kembali melengkapi dokumen, serta fasilitas ruang tunggu yang dinilai belum sepenuhnya memberikan kenyamanan ketika jumlah pasien meningkat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima pasien, sehingga berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. Penelitian oleh Tjiptono (2016) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pemenuhan harapan terhadap pelayanan yang diterima. Penelitian lain oleh Pohan (2015) juga menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterimanya. Selain itu, penelitian Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang secara bersama-sama memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

Meskipun telah banyak penelitian yang mengkaji hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, penelitian pada Poliklinik Umum RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo masih terbatas. Sebagian besar evaluasi yang dilakukan rumah sakit hanya menggunakan hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai gambaran umum kualitas pelayanan, sedangkan analisis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada unit Poliklinik Umum belum banyak dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan pada objek penelitian, yaitu memfokuskan analisis pada Poliklinik Umum RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Umum RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo? Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Umum RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sekaligus menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif analisis. Menurut Martono (2016), penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan angka sebagai data utama, mulai dari proses pengumpulan, pengolahan, analisis, hingga penarikan kesimpulan, dengan tujuan menghasilkan temuan yang dapat digeneralisasikan. Pendekatan kuantitatif dipilih karena data penelitian berupa angka-angka yang dianalisis menggunakan statistik untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik

Umum RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo. Waktu penelitian berlangsung selama lima bulan, yaitu sejak 1 Desember 2025 sampai 30 April 2026.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Poliklinik Umum selama periode Maret-April 2026 sebanyak 373 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu pasien yang datang dan memenuhi kriteria penelitian dapat dijadikan responden. Berdasarkan teknik tersebut diperoleh 67 responden yang bersedia mengisi kuesioner dan memenuhi kriteria penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5). Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses pelayanan dan kondisi fasilitas di Poliklinik Umum, sedangkan dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung, seperti jumlah kunjungan pasien dan dokumen administrasi rumah sakit.

Analisis data dilakukan menggunakan program SPSS for Windows. Tahapan analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), serta analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), sedangkan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen diukur melalui koefisien determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan teori dari Zeithmal et. al (1990) yakni kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, antaralain *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) untuk variabel X (Kualitas Pelayanan) dan teori Imbalo S. Pohan (2015) yaitu Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia, dan Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan untuk variabel Y (Kepuasan Pasien). Instrumen penelitian dikatakan valid jika nilai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, dalam penelitian ini diketahui bahwa r_{tabel} dalam penelitian ialah dengan rumus $df = N - 2 = 67 - 2 = 65$ ialah 0,2404. Berikut adalah hasil pengujian validitas menurut variabel masing-masing:

1. Uji Validitas

Uji validitas data adalah uji yang digunakan untuk melakukan pembuktian data dari instrument penelitian apakah data yang dipakai valid atau tidak valid. Menurut Sugiyono (2019), uji validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Berikut hasil uji validitas:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	X.1	0,818	0,2404	VALID
	X.2	0,794	0,2404	VALID
	X.3	0,590	0,2404	VALID
	X.4	0,651	0,2404	VALID
	X.5	0,734	0,2404	VALID
	X.6	0,607	0,2404	VALID

	X.7	0,678	0,2404	VALID
	X.8	0,638	0,2404	VALID
	X.9	0,645	0,2404	VALID
	X.10	0,579	0,2404	VALID
	X.11	0,430	0,2404	VALID
	X.12	0,267	0,2404	VALID
	X.13	0,602	0,2404	VALID
	X.14	0,423	0,2404	VALID
	X.15	0,689	0,2404	VALID
	X.16	0,596	0,2404	VALID
	X.17	0,701	0,2404	VALID
	X.18	0,660	0,2404	VALID
	X.19	0,757	0,2404	VALID
	X.20	0,822	0,2404	VALID
	X.21	0,782	0,2404	VALID
Kepuasan Pasien (Y)	Y.1	0,869	0,2404	VALID
	Y.2	0,442	0,2404	VALID
	Y.3	0,739	0,2404	VALID
	Y.4	0,721	0,2404	VALID
	Y.5	0,663	0,2404	VALID
	Y.6	0,814	0,2404	VALID
	Y.7	0,689	0,2404	VALID
	Y.8	0,677	0,2404	VALID
	Y.9	0,637	0,2404	VALID
	Y.10	0,779	0,2404	VALID
	Y.11	0,485	0,2404	VALID
	Y.12	0,533	0,2404	VALID
	Y.13	0,558	0,2404	VALID
	Y.14	0,920	0,2404	VALID
	Y.15	0,628	0,2404	VALID
	Y.16	0,554	0,2404	VALID
	Y.17	0,371	0,2404	VALID
	Y.18	0,703	0,2404	VALID
	Y.19	0,602	0,2404	VALID
	Y.20	0,463	0,2404	VALID
	Y.21	0,383	0,2404	VALID
	Y.22	0,695	0,2404	VALID

Berdasarkan tabel diatas hasil pengujian validitas instrumen Kualitas Pelayanan (X) dapat dijelaskan bahwa ke 21 item pernyataan semuanya valid, karena angka korelasi diperoleh dibawah dari signifikasi 0,05 (5%) atau $r_{hitung} > r_{tabel}$. Item pernyataan Kualitas Pelayanan (X) yang mempunyai tingkat validitas tertinggi adalah pernyataan nomor 1 dengan koefisien korelasi sebesar 0,818 sedangkan pernyataan yang memiliki tingkat validitas paling rendah adalah item pernyataan nomor 14 dengan koefisien korelasi sebesar 0,423.

Berdasarkan tabel di atas untuk hasil pengujian validitas instrumen Kepuasan Pasien (Y) dapat dijelaskan bahwa ke 22 item pernyataan semuanya valid, karena angka korelasi diperoleh dibawah dari signifikasi 0,05 (5%) atau $r_{hitung} > r_{tabel}$. Item

pernyataan Kepuasan Pasien (Y) yang mempunyai tingkat validitas tertinggi adalah pernyataan nomor 1 dengan koefisien korelasi sebesar 0,869 sedangkan pernyataan yang memiliki tingkat validitas paling rendah adalah item pernyataan nomor 17 dengan koefisien korelasi sebesar 0,371.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan sebuah instrumen. Instrumen yang sudah dapat dipercaya atau reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Menurut Sugiyono (2019), reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Alpha Cronbach* 0,6. Kriteria pengambilan keputusannya adalah apabila nilai koefisien reliabilitas alpha lebih besar dari 0,6 maka variabel tersebut sudah reliabel. Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas dari variabel masing-masing.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Nilai Standar	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,756	0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,755	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 3 diatas diketahui mengenai uji reliabilitas dan yang terlihat nilai uji reliabilitas Kualitas Pelayanan (X) lebih besar dibandingkan dengan batas nilai *cronbach's alpha* ($0,756 > 0,60$) dan variabel Kepuasan Pasien (Y) lebih besar dibandingkan dengan batas nilai *cronbach's alpha* ($0,755 > 0,60$). Artinya bahwa semua keseluruhan item pada variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pasien (Y) dapat dikatakan reliabel.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Apabila suatu variabel tidak berdistribusi secara normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Instrumen penelitian berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 (5%). Menurut Ghazali (2018), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu (residual) memiliki distribusi normal. Berikut adalah hasil pengujian normalitas dari masing- masing variabel :

Tabel 4. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Standardized Residual
N		67
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,99239533
Most Extreme Differences	Absolute	,074
	Positive	,055
	Negative	-,074
Test Statistic		,074
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel 4 *output* SPSS tersebut diketahui nilai signifikansi sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05, yang memiliki makna data terdistribusi secara normal. Berikut hasil analisis regresi linear sederhana dengan memanfaatkan aplikasi SPSS 22 for Windows

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan bagian dari uji asumsi klasik. Salah satu cara untuk mendeteksi gejala heteroskedastisitas secara akurat dengan menggunakan metode uji glejser. Metode ini dilakukan dengan cara meregresikan variable independent dengan variable absolute residual (ABS_RES). Apabila terjadi gejala atau masalah heteroskedastisitas akan mengakibatkan keraguan atau ketidakakuratan pada suatu analisis regresi. Model regresi yang baik jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,712	4,572		3,218	,002
	Kualitas pel	-,095	,073	-,159	-1,302	,197

a. Dependent Variable: Abs_RES

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi dari X yaitu 0,197 yang artinya lebih besar dari 0,05. Maka variabel independen Kualitas Pelayanan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Pada heteroskedastisitas kesalahan tidak terjadi secara acak akan tetapi, menunjukkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau lebih variabel.

5. Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi Linier Sederhana adalah salah satu teknik statistik yang digunakan untuk memodelkan hubungan antara dua variabel: satu variabel dependen (Y) dan satu variabel independen (X). Menurut Duwi Priyatno (2022), regresi linear sederhana merupakan metode analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel independen terhadap satu variabel dependen serta membentuk persamaan yang dapat digunakan untuk melakukan prediksi. Berikut merupakan hasil uji regresi linear sederhana:

Tabel 6. Regresi Linear Sederhana Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	37,535	7,211		5,205	,000
	Kualitas Pelayanan	,455	,114	,442	3,974	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Output yang dihasilkan dari program SPSS pada Tabel 6 analisis regresi linier sederhana terlihat bahwa persamaan regresi penelitian ini memiliki format: $Y = \alpha + \beta x$
 $Y = 37,535 + 0,455x$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pasien

X = Kualitas Pelayanan

α = Konstanta

β = Koefisien Regresi.

Berikut penjelasan dari model regresi diatas:

- Konstanta (α) variabel kepuasan pasien sebesar 37,535 Apabila nilai dari variabel yang mengukur kualitas layanan adalah nol (0), maka tingkat kepuasan pasien akan tetap pada angka 37,535%.
- Koefisien regresi variabel kualitas layanan (βx) = 0,455 (nilai positif). Artinya, peningkatan kualitas layanan unit akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 45%.

6. Uji-T

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Caranya adalah dengan membandingkan nilai statistik signifikansi dengan tingkat signifikansi (α) yang digunakan yaitu 5% atau 0,05. Masing-masing variabel bebas dikatakan mempunyai pengaruh yang signifikan (nyata) apabila nilai statistik signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikansi ($\text{sig} < \alpha$).

Berikut perhitungannya:

$$t = (a ; (df = n - k))$$

$$t = (5\% ; (67 - 2))$$

$$t = (0,05 ; 65) = 1,99714$$

Berikut merupakan hasil Uji-T dengan menggunakan SPSS:

Tabel 7. Hasil Pengujian Uji-T

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	37,535	7,211		,000
	Kualitas Pelayanan	,455	,114	,442	,000

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Dari hasil uji T menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,974 > 1,99714$ dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian kesimpulan yang diberikan adalah Variabel X (Kualitas Pelayanan) memberikan dampak yang signifikan terhadap Variabel (Kepuasan Pasien) di Poliklinik Umum Rumah Sakit Daerah (RSUD) dr. Abdoer Rahem Situbondo.

7. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya. Menurut Ghazali (2018), koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada pada rentang 0 sampai 1. Semakin besar nilai R^2 , semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai

koefisien determinasi ditentukan dengan nilai adjusted R square yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Berikut merupakan hasil Uji R² (Koefisien Determinasi):

Tabel 8. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,442 ^a	,195	,183	11,7603960

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Berdasarkan tabel di atas nilai koefisien determinasi atau R Square hasil dari pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,195 atau 19,5% sedangkan sisanya 80,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Poliklinik Umum di RSUD dr. Abdoer Rahem. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji statistik yang menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $3,975 > 1,99714$ (t_{tabel}) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis penelitian diterima. Selain itu, hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 0,195 (19,5%), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Berdasarkan Tabel 3.2 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi, nilai 0,195 berada pada interval 0,00–0,199, sehingga termasuk dalam kategori sangat rendah. Oleh karena itu, pihak RSUD dr. Abdoer Rahem diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan di Poliklinik Umum, terutama pada aspek pelayanan yang berhubungan langsung dengan pengalaman pasien. Peningkatan tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan, pemberian informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan, serta peningkatan kenyamanan fasilitas dan ruang tunggu pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Dr. Hasan Muchtar Fauzi, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama.

Terima kasih kepada Dr. Nina Sa'idah Fitriyah, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Anggota.

Terima kasih kepada Direktur dan ASN Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Abdoer Rahem Situbondo terimakasih atas izin serta bantuan selama penelitian.

REFERENSI

- Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi ke-9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Imbalo S. Pohan, Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

-
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Harlow, England: Pearson Education.
- Martono, N. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Priyatno, D. (2022). *Olah Data Sendiri Analisis Regresi Linear dengan SPSS dan Analisis Regresi Data Panel dengan EViews*. Yogyakarta: Cahaya Harapan.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.