

# **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI KLINIK MANDIRI BATULICIN**

**Ayu Lestari**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Kalimantan  
Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 18310754

Email : [ayu90004@gmail.com](mailto:ayu90004@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa kesehatan yang dilakukan Klinik Mandiri untuk meningkatkan kepuasan pasiennya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 2 variabel yaitu Kualitas Pelayanan dengan indikator yaitu Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Kepuasan Pasien dengan indikator yaitu Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung Kembali dan Kesiediaan Merekomendasikan.

Berdasarkan hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dapat dilihat dari tabel hasil uji t untuk kualitas pelayanan dengan (X) 14,974 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima kesimpulan variabel Kualitas Pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Ada pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Klinik Mandiri Batulicin. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis regresi secara keseluruhan menunjukkan R sebesar 0.861 yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien Klinik Mandiri sebesar 86.1%. dikatakan kuat, karena angka tersebut diatas 0.5 atau diatas 50% sedangkan nilai R Square atau nilai koefisien determinasi sebesar 0.742 yang berarti bahwa variabel terikat (kepuasan pasien) mampu dijelaskan oleh variabel bebas (kualitas pelayanan) sebesar 74.2%.

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

## **ABSTRACT**

This study was conducted with the aim of knowing the quality of health services provided by the Mandiri Clinic to increase patient satisfaction. The results of this study indicate that from 2 variables namely Service Quality with indicators namely Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance and Patient Satisfaction with indicators namely Conformity of Expectations, Interest in Returning and Willingness to Recommend.

Kepuasan Klinik Mandiri Batulicin. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis regresi secara keseluruhan menunjukkan R sebesar 0.861 yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien Klinik Mandiri sebesar 86.1%. dikatakan kuat, karena angka tersebut diatas 0.5 atau diatas 50% sedangkan nilai R Square atau nilai koefisien determinasi sebesar 0.742 yang berarti bahwa variabel terikat (kepuasan pasien) mampu dijelaskan oleh variabel bebas (kualitas pelayanan) sebesar 74.2%.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien. Hal ini berarti bahwa apabila prinsip Kualitas Pelayanan dilakukan dengan baik, maka akan semakin tinggi pula Kepuasan Pasien Klinik Mandiri.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil Analisis pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Pasien Klinik Mandiri Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis regresi secara keseluruhan menunjukkan R sebesar 0.861 yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien Klinik Mandiri . Kepuasan pengunjung terbentuk jika kualitas pelayanan yang diperoleh oleh pengunjung sama atau melebihi dari yang diharapkan.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini kualitas pelayanan secara positif berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien Klinik mandiri perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan dalam hal merekomendasikan bahwa Pelayanan di Klinik Mandiri itu sangat baik anggap sebagai mutu pelayanan yang baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Kemenkes RI. (2014). Permenkes Nomor 9 Tahun 2014. Jakarta: Kemenkes RI
- Telaumbanua, E. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen pada Penderita Penyakit Thalassemia di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Manajemen*, 1(1).
- Sari, et al. (2017). Hubungan Penerapan Sop Penerimaan Pasien Baru Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)*, 3(2), 18–25.
- Maqbullla, M. A. (2014). Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Pasien ICU Di Instalasi Perawatan Intensif RSUP DR. Kariadi Semarang. *Media Medika Muda*. <https://media.neliti.com/media/publications>
- Suratman, D. R., & Widiyanto, I. (2016). Pengaruh Diskualitas Pelayanan Terhadap Negativ Word Of Mouth (Wom) Dengan Ketidakpuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Puskesmas Ngesrep Di Kota Semarang). *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, 13(1), 44. <https://doi.org/10.14710/jsmo.v13i1.13412>

Nursalam. (2016). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.

Ghozali, Imam, (2011), Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Semarang, UNDIP.