

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEAN KLINIK PRATAMA SABBIIHISMA (STUDI KASUS
KLINIK PRATAMA SABBIIHISMA
KORONG BATANG SARIAK,
NAGARI KETAPING)**

Oniel Syukma Pertiwi¹, Bayu Wahyudi², Yani Restiani Widjaja³

Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit, Universitas Adhirajasa
Reswara Sanjaya¹, Dosen Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit, Universitas
Adhirajasa Reswara Sanjaya², Dosen Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit,
Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya³

*Corresponding Author: onielsyukmapertiwi@gmail.com

ABSTRAK

Manajemen kesehatan merupakan bagian penting dari cita-cita nasional Indonesia yang menekankan prinsip non-diskriminasi, partisipasi, perlindungan, dan keberlanjutan. Kualitas pelayanan kesehatan menjadi indikator utama dalam menentukan tingkat kepuasan pasien yang berdampak pada loyalitas serta keberlanjutan penggunaan layanan. Klinik dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien sesuai dengan harapan pasien. Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan turut memengaruhi reputasi klinik. Penelitian ini penting dilakukan mengingat kesadaran masyarakat terhadap kesehatan semakin meningkat, sehingga ekspektasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan juga semakin tinggi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Sabbihisma. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 52 orang, sehingga seluruh populasi dijadikan sampel (menggunakan teknik sampling jenuh). Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai *t-hitung* sebesar 7,197 lebih besar dari *t-tabel* 1,675 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Sabbihisma. Indikator tertinggi dari dimensi kualitas pelayanan adalah *tangible* (bukti fisik) dan *assurance* (jaminan) dengan nilai rata-rata 4,19 dan TCR sebesar 83,85%. Sedangkan indikator kualitas pelayanan terendah adalah *responsiveness* (daya tanggap) dengan nilai rata-rata 4,12 dan total capaian responden (TCR) sebesar 82,40%. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Sabbihisma. Peningkatan aspek bukti fisik, jaminan, serta daya tanggap perlu menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Klinik Pratama

ABSTRACT

*Healthcare management is an essential part of Indonesia's national ideals, emphasizing the principles of non-discrimination, participation, protection, and sustainability. The quality of healthcare services is a key indicator in determining patient satisfaction, which affects loyalty and the continued use of services. Clinics are required to provide effective and efficient services that meet patient expectations. Public assessment of service quality also influences the clinic's reputation. This research is important given the increasing public awareness of health, which leads to higher expectations for improved service quality. The purpose of this study is to analyze the influence of service quality on patient satisfaction at Klinik Pratama Sabbihisma. This research is a quantitative study with a descriptive design. The population in this study consisted of 52 people, and since it used a saturated sampling technique, all 52 individuals were included as samples. The research instrument used was a questionnaire. The results showed that service quality has a significant influence on patient satisfaction, with a *t-count* of 7.197 greater than the *t-table* value of 1.675 and a significance value of $0.000 < 0.05$ service quality significantly affects patient satisfaction at Klinik Pratama Sabbihisma. The highest indicators of the service quality dimension were *tangible* (physical evidence) and *assurance* (guarantee), with an average score of 4.19 and a respondent achievement rate (TCR) of 83.85%.*

Meanwhile, the lowest service quality indicator was responsiveness, with an average score of 4.12 and a total respondent achievement (TCR) of 82.40%. Service quality has a significant impact on patient satisfaction at Klinik Pratama Sabbihisma. Improving aspects of physical evidence, assurance, and responsiveness should be the main focus in efforts to enhance patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Primary Clinic

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan mencakup promosi, pencegahan, pengobatan, dan rehabilitasi untuk mencapai derajat kesehatan optimal. Kualitas pelayanan yang baik menjadi faktor penting dalam menilai pengalaman pasien, memengaruhi kepercayaan dan keputusan mereka untuk kembali menggunakan layanan (Alim et al., 2023). Tingkat layanan tidak hanya bergantung pada fasilitas atau teknologi, tetapi juga ditentukan oleh sikap profesional, empati, dan komitmen tenaga kesehatan (Hidayati et al., 2024).

Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan menggambarkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima, yaitu melalui perbandingan antara ekspektasi pasien dan pengalaman aktual mereka. Pasien yang merasa puas dengan layanan yang diberikan cenderung akan tetap menggunakan layanan tersebut dalam jangka panjang (Sumadi et al., 2021; Alim et al., 2023). Kepuasan pasien bersifat subjektif, namun tetap berlandaskan pada realitas objektif. Meskipun dipengaruhi oleh pengalaman pribadi, latar belakang pendidikan, kondisi psikologis, dan lingkungan, penilaian terhadap mutu layanan didasarkan pada fakta yang nyata, bukan semata persepsi positif atau negatif tanpa dasar yang jelas (Rosnania et al., 2023).

Lingkungan kerja yang nyaman ditandai hubungan harmonis antarpegawai dan antara atasan serta bawahan, serta kondisi fisik yang mendukung berkontribusi positif pada kondisi emosional pegawai sehingga mereka bekerja lebih efektif (Sebastian et al., 2023). Komunikasi yang baik memungkinkan tenaga medis menjelaskan keadaan dan rencana perawatan secara terang, sehingga mendorong kepatuhan serta kepuasan pasien (Mulyani et al., 2024). Kemampuan ini memudahkan penyelesaian masalah dan membangun kepercayaan, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan profesional (Buulolo et al., 2023).

Komunikasi efektif diterapkan melalui keterbukaan antara pasien dan tim medis, yang dapat meningkatkan rasa aman dan kepuasan pasien (Purwadhi et al., 2025). Dokter harus menggunakan bahasa yang mudah dipahami untuk menjelaskan informasi, karena penyampaian pesan yang jelas adalah kunci keberhasilan komunikasi (Febriantoro, 2020). Kepercayaan pasien akan tumbuh seiring dengan peningkatan jumlah dan kualitas komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien maupun keluarga mereka (R. Ramadhani & Sediawan, 2022).

Kepemimpinan yang baik turut memperkuat kinerja tenaga kesehatan, sedangkan kepemimpinan yang lemah dapat menurunkannya. Selain itu, pengetahuan dan kompetensi tenaga kesehatan mendorong kemampuan berpikir kritis dan pembentukan keyakinan profesional yang menghasilkan pelayanan responsif, tanggap, dan empatik terhadap pasien (Wulandari, N. I., 2024). Kualitas pelayanan yang baik menjadi kunci terciptanya kepuasan pasien, sehingga klinik perlu aktif memberikan informasi kepada masyarakat agar mutu layanan dapat dievaluasi dan kepuasan pasien terus meningkat (Diniyah, 2022).

Klinik Pratama Sabbihisma adalah fasilitas pelayanan kesehatan primer yang berlokasi di Korong Batang Sariak, Nagari Ketaping. Klinik Pratama Sabbihisma menyediakan layanan 24 jam, meliputi pelayanan gawat darurat, rawat jalan, rawat inap, kesehatan umum, kesehatan gigi dan mulut, KIA/KB, persalinan, apotek, gizi, dan laboratorium. Klinik ini didirikan sebagai bentuk kepedulian terhadap lambatnya pelayanan kesehatan dan terbatasnya akses masyarakat, terutama kelompok kurang mampu, terhadap layanan medis yang terjangkau dan

berkualitas. Terinspirasi dari lembaga-lembaga bernama “Sabbihisma” yang lebih dahulu berdiri, klinik ini berkomitmen memberikan layanan cepat, aman, dan bermutu. Dalam upaya mewujudkan komitmen tersebut, kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat penting untuk dievaluasi secara berkelanjutan. Hal ini semakin relevan mengingat keberhasilan pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas, tetapi juga oleh pengalaman pasien saat menerima layanan.

UU 17/2023 tentang Kesehatan menjadi landasan normatif yang jelas dalam penyelenggaraan layanan kesehatan, serta menegaskan pentingnya penerapan standar mutu di seluruh fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan klinik pratama (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023, 2023). Permenkes 24/2022 tentang Rekam Medis mewajibkan seluruh fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia untuk menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) guna meningkatkan kualitas pelayanan, menjamin kepastian hukum dan keamanan data, serta mewujudkan sistem rekam medis digital yang terintegrasi (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022, 2022). Strategi pengelolaan yang tepat agar pelayanan memenuhi standar kualitas, memprioritaskan kepuasan pasien, dan efisiensi operasional dibutuhkan (Utami et al., 2024).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan memengaruhi tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Sabbihisma Korong Batang Sariak, Nagari Ketaping. Sebagai upaya memastikan mutu layanan yang optimal dan meningkatkan kepuasan masyarakat, penelitian ini disusun untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang sejalan dengan regulasi kesehatan nasional. Oleh karena itu, penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Klinik Pratama Sabbihisma (Studi Kasus Klinik Pratama Sabbihisma Korong Batang Sariak, Nagari Ketaping)” dirancang sebagai dasar perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di klinik tersebut.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional (Komara et al., 2022). Pendekatan ini dipilih karena berfokus pada pengumpulan dan analisis data berupa angka-angka yang bersifat objektif dan terukur. Penelitian ini mengkaji hubungan antara dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) terhadap tingkat kepuasan pasien.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju), dan telah melalui uji validitas serta reliabilitas untuk memastikan keakuratan dan konsistensinya. Data diperoleh dari seluruh pasien yang menerima pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Sabbihisma, Korong Batang Sariak, Nagari Ketaping, sebanyak 52 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *sampling jenuh*, yaitu metode di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian (Sugiyono, 2020). Teknik ini dipilih karena jumlah populasi relatif kecil dan memungkinkan untuk dilakukan pengumpulan data secara menyeluruh.

HASIL

Analisis Deskriptif

Deskripsi Data Kualitas Pelayanan

Hasil analisis terhadap variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 20 pernyataan menunjukkan bahwa nilai rata-rata indikator berdasarkan tanggapan responden berada pada rentang 4,06 hingga 4,31. Indikator tertinggi terdapat pada dimensi *tangible* (bukti fisik)

dengan nilai rata-rata 4,19 dan Total Capaian Responden (TCR) sebesar 83,85%, yang termasuk dalam kategori sangat baik. Pada dimensi ini, pernyataan dengan skor tertinggi adalah *“Fasilitas fisik klinik ini bersih dan nyaman”* dengan nilai rata-rata 4,31 dan TCR 86,15% (sangat baik). Sementara itu, pernyataan dengan skor terendah adalah *“Peralatan medis yang digunakan tampak modern dan layak pakai”* dengan nilai rata-rata 4,10 dan TCR 81,92% (sangat baik).

Dimensi *assurance* (jaminan) juga menunjukkan nilai rata-rata indikator sebesar 4,19 dan TCR 83,85% (sangat baik). Pernyataan dengan skor tertinggi pada dimensi ini adalah *“Saya merasa aman saat mendapatkan layanan di klinik ini”* dengan nilai rata-rata 4,23 dan TCR 84,62% (sangat baik). Sementara pernyataan dengan skor terendah adalah *“Petugas menunjukkan keahlian dan kompetensi”* dengan nilai rata-rata 4,15 dan TCR 83,08% (sangat baik). Indikator dengan nilai terendah terdapat pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan nilai rata-rata 4,12 dan TCR 82,40%, yang juga termasuk dalam kategori sangat baik. Pernyataan dengan skor tertinggi pada dimensi ini adalah *“Proses pelayanan dilakukan tanpa banyak menunggu”* dengan nilai rata-rata 4,19 dan TCR 83,85% (sangat baik), sedangkan pernyataan dengan skor terendah adalah *“Petugas menjawab pertanyaan saya dengan jelas dan cepat”* dengan nilai rata-rata 4,08 dan TCR 81,54% (sangat baik).

Deskripsi Data Kepuasan Pasien

Hasil analisis terhadap variabel kepuasan pasien berdasarkan 10 pernyataan menunjukkan bahwa nilai rata-rata indikator berdasarkan tanggapan responden berada pada rentang 4,17 hingga 4,31. Indikator tertinggi terdapat pada pernyataan *“Obat yang diberikan berkualitas baik dan efektif,” “Petugas bersedia memberikan penjelasan tentang rincian biaya jika diminta,” “Pelayanan klinik ini sesuai dengan harapan saya,”* serta *“Kemudahan prosedur pendaftaran,”* dengan nilai rata-rata 4,31 dan TCR sebesar 86,15%, termasuk dalam kategori sangat baik. Indikator dengan nilai terendah terdapat pada pernyataan *“Kemudahan akses lokasi”* dengan nilai rata-rata 4,17 dan TCR sebesar 83,46%, yang juga tergolong dalam kategori sangat baik.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal atau tidak. Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi (Sig.) > 0,05, sedangkan apabila nilai signifikansi < 0,05 maka data dianggap tidak berdistribusi normal.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test 4

		Unstandardized Residual
N		52 ^c
Exponential parameter. ^{a,b}	Mean	2.1010861
Most Extreme Differences	Absolute	.148
	Positive	.089
	Negative	-.148
Kolmogorov-Smirnov Z		.740
Asymp. Sig. (2-tailed)		.645

a. Test Distribution is Exponential.

b. Calculated from data.

c. There are 27 values outside the specified distribution range. These values are skipped.

Sumber: Data Olahan SPSS, 2025

Hasil pengujian menunjukkan bahwa data berdistribusi normal karena nilai Asymp. Sig lebih besar dari 0,05, sehingga proses pengolahan data dapat dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya.

Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang bersifat linier secara signifikan antara dua variabel atau lebih. Uji ini merupakan salah satu syarat penting dalam analisis korelasi maupun regresi linier. Hubungan antar variabel dikatakan linier apabila nilai signifikansi $> 0,05$, sedangkan jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka hubungan antar variabel dinyatakan tidak linier.

Tabel 1. Hasil Uji Linearitas

Variabel	Sig.	Batas Sig.	Keterangan
Kepuasan (Y) * Kualitas Pelayanan (X)	0,053	0,05	Linear

Sumber: Data Olahan SPSS, 2025

Berdasarkan hasil output di atas, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,053 > 0,05$, yang menunjukkan bahwa hubungan antar variabel bersifat linear.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varians dari residual pada model regresi. Metode Glejser digunakan untuk mendeteksi adanya gejala heteroskedastisitas, dengan ketentuan bahwa jika nilai signifikansi (Sig.) $> 0,05$, maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sedangkan jika Sig. $< 0,05$, maka terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi.

Tabel 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji Glejser	Nilai Sig.	Batas Nilai	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,443	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Data Olahan SPSS 2025

Berdasarkan hasil output di atas, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,443 > 0,05$, yang berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier sederhana antara variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pasien (Y) yang dilakukan menggunakan program SPSS, hasil analisis tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Variabel Terikat	Konstanta dan Variabel Bebas	Koefisien Regresi
Kepuasan (Y)	Konstanta (a)	15,904
	Kualitas Pelayanan (X)	0,322

Sumber: Data Olahan SPSS 2025

Model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta X$$

$$Y = 15,904 + 0,322X$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan hubungan parsial antara variabel independen dan variabel dependen, dengan penjelasan sebagai berikut:

Nilai konstanta sebesar 15,904 menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan tidak diperhatikan atau bernilai nol, maka tingkat kepuasan pasien tetap berada pada angka 15,904

satuan. Hal ini mengindikasikan adanya faktor-faktor lain di luar kualitas pelayanan yang turut memengaruhi kepuasan pasien.

Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,322 berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pasien sebesar 0,322 satuan, dengan asumsi faktor-faktor lain tetap. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, yang berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien yang dirasakan.

Uji Hipotesis

Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel dependen.

Tabel 4. Hasil Uji t

Variabel Bebas	t tabel	t hitung	Sig.	α	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X)	1,675	7,197	0,000	0,05	Ha diterima

Sumber: Data Olahan SPSS 2025

Berdasarkan hasil uji parsial, diperoleh nilai t hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 7,197, yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,675. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai α 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Pratama Sabbihisma Korong Batang Sariak, Nagari Ketaping. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk menunjukkan seberapa besar kontribusi variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Model Summary)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,713 ^a	0,509	0,499	2,479

Keterangan:

^a Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

Sumber: Data Olahan SPSS 2025

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Sabbihisma Korong Batang Sariak, Nagari Ketaping. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji statistik dengan nilai t hitung sebesar 7,197 yang lebih besar dari t tabel 1,675, serta nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Athiyyah dan Pane (2021), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Medan Medical Center. Hasil penelitian Novia et al. (2020), yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Toko Novia, Pusat Grosir

Butung Makassar. Secara umum, hasil-hasil tersebut memperkuat kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pelanggan.

Berdasarkan analisis per dimensi, diperoleh gambaran sebagai berikut. Pada dimensi *tangible* (bukti fisik), mayoritas responden menilai fasilitas fisik klinik dalam kondisi bersih dan nyaman. Sebanyak 32,7% sangat setuju, 65,4% setuju dan 1,9% responden mengatakan netral. Pada dimensi *reliability* (keandalan), mayoritas responden menilai obat yang diberikan sesuai dengan diagnosa penyakit responden. Sebanyak 26,9% sangat setuju, 67,3% setuju dan 5,8% responden mengatakan netral.

Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), mayoritas responden menilai proses pelayanan dilakukan tanpa banyak menunggu. Sebanyak 25% sangat setuju, 71,2% setuju, 1,9% netral dan 1,9% responden mengatakan tidak setuju. Pada dimensi *assurance* (jaminan), mayoritas responden merasa aman saat mendapatkan layanan di klinik. Sebanyak 25% sangat setuju, 73,1% setuju dan 1,9% responden mengatakan netral. Pada dimensi *empathy* (empati), mayoritas responden menilai petugas klinik memperlakukan dengan hormat dan ramah. Sebanyak 21,2% sangat setuju, 76,9% setuju, 1,9% responden mengatakan netral

Dari seluruh dimensi kualitas pelayanan yang dianalisis, dimensi *tangible* (bukti fisik) dan *assurance* (jaminan) merupakan aspek yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Keduanya memiliki nilai Total Capaian Responden (TCR) sebesar 83,85% dengan kategori “sangat baik”. Hal ini berarti bahwa penampilan fisik klinik, kelengkapan fasilitas, serta jaminan keamanan dan profesionalisme petugas merupakan faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Sabbihisma Korong Batang Sariak, Nagari Ketaping. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek bukti fisik, jaminan, dan daya tanggap, sangat penting untuk dilakukan secara berkelanjutan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis menggunakan SPSS, diperoleh bahwa kualitas pelayanan di Klinik Pratama Sabbihisma Korong Batang Sariak, Nagari Ketaping memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai *t hitung* sebesar 7,197 yang lebih besar dari *t tabel* 1,675, serta nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 50,9% terhadap kepuasan pasien, sedangkan 49,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil analisis indikator menunjukkan bahwa dimensi *tangible* (bukti fisik) dan *assurance* (jaminan) memperoleh nilai tertinggi dengan rata-rata skor 4,19 dan TCR 83,85%, menandakan bahwa aspek fasilitas fisik serta rasa aman dan kepercayaan terhadap tenaga medis menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Sementara itu, indikator dengan nilai terendah adalah *responsiveness* (daya tanggap) dengan rata-rata 4,12 dan TCR 82,40%, menunjukkan perlunya peningkatan kecepatan dan ketanggapan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Klinik Pratama Sabbihisma (Studi Kasus Klinik Pratama Sabbihisma Korong Batang Sariak, Nagari Ketaping)*” dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, M. C., Indar, I., & Harniati, H. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan jamban sehat. *Jurnal NERS*, 7(2), 830–836.
- Athiyyah, A., & Pane, A. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Medan Medical Center. *Jurnal Bisnis Corporate*, 6(2), 86–93.
- Buulolo, E., Simamora, P. R., & Pinem, S. H. (2023). Peranan Komunikasi Antar Pribadi Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Aramokabupaten Nias Selatan. *Jurnal Social Opinion*, 7(2), 98–109
- Diniyah, N. S. (2022). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Trias Medika (Studi kasus Klinik Trias Medika). *Jurnal Kewirausahaan Bukit Pengharapan*, 21–44.
<http://journal.bukitpengharapan.ac.id/index.php/JUWIRA/article/download/60/74>
- Febriantoro, J. (2020). Relasi, Interaksi dan Komunikasi Interpersonal Dokter-Pasien dalam Pelayanan Kesehatan. *CoMPHI Journal: Community Medicine and Public Health of Indonesia Journal*, 1(1), 8–14. <https://doi.org/10.37148/comphijournal.v1i1.3>
- Hidayati, W., Fitriyari, N., & Widjaja, Y. R. (2024). Analisis komprehensif pengembangan SDM terhadap kinerja karyawan di rumah sakit: Literature review. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(12), 365–368. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12784305>
- Komara, E., Syaodih, E., & Andriani, R. (2022). *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif* (P. Purwadhi & R. Rohendi, Eds.; 1st ed.). PT Refika Aditama.
- Mulyani, I. S., Hartono, B., Renaldi, R., Ismainar, H., & Hamid, A. (2024). Perawat Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 7602–7619
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2), 201–212.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022. (2022). *Braz Dent J*.
- Purwadhi, P., Widjaja, Y. R., Makmur, A. I., Ayomi, A. F. M., & Rahmayati, A. (2025). Analisis Perilaku Organisasi dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Journal Of Social Science Research*, 5(1).
- Purwadhi, P., Widjaja, Y. R., Makmur, A. I., Ayomi, A. F. M., & Rahmayati, A. (2025). Analisis Perilaku Organisasi dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Journal Of Social Science Research*, 5(1).
- Ramadhani, R., & Sediawan, M. N. L. (2022). Hidronefrosis: Tinjauan Sistematis. *Jurnal Ilmiah Media Husada*, 11(1), 71–83.
- Ramadhani, S. D., Jafriati, J., & Handayani, L. (2024). Evaluasi pelaksanaan administrasi di klinik pratama swasta di Kota Kendari tahun 2022. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 5(1), 39–45.
- Rosnania, R., Afrida, A., & Nur, M. N. S. (2023). Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan homecare di wilayah kerja Puskesmas Bangkala Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 18(3), 25–30.
- Sebastian, R., Komara, E., Widjaja, Y. R., & Noor, C. M. (2023). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Ridogalih Sukabumi. *E-Prosiding Magister Manajemen ARS University*, 1(1).
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D* (27th ed.). Alfabeta.
- Sumadi, Efendi, T. F., Agustini, T., & Aslama, S. (2021). Pengaruh pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan (Studi kasus di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(3), 1774–1784.
<http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023. (2023). *Lembaran Negara Republik Indonesia*, 1.

- Utami, D. T., Muskitta, F. M., Fardiyanti, F., Purwadhi, P., & Widjaja, Y. R. (2024). Implementasi teori organisasi dalam pengelolaan klinik utama: Pendekatan multidimensi. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 9(5), 3582–3594.
- Wulandari, N. I. (2024). Pengaruh sikap tenaga kesehatan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Fokus EMBA*, 3(1), 83–91.