

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI UNIT RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
PAMBALAH BATUNG KABUPATEN
HULU SUNGAI UTARA**

Najwa Nasyifa¹, M. Husaini², Jumadi³
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: najwanasyifa5@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian kali ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pasien atau pengunjung Unit Rawat Jalan. Biaya berobat mandiri yang mahal, pegawai yang tidak ramah terhadap pasien, dan ketidaktepatan waktu tutup dan buka layanan adalah beberapa masalah yang ditemukan. Penelitian kali ini memakai metode kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, studi pustaka dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai uji regresi linier sederhana sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05) dan hasil uji t menunjukkan t_{hitung} sebesar 8,725 (lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,660). Selain itu, hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai sebesar 44%, yang berarti Kualitas Pelayanan memengaruhi Kepuasan Pasien sebesar 44%, sedangkan sisanya 56% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Diharapkan bahwa saran akan disampaikan kepada Kepala Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung untuk mengurangi biaya pengobatan mandiri untuk pasien yang mengalami kesulitan. Selain itu, petugas loket pendaftaran diharapkan membuat waktu operasional lebih cepat agar pasien tidak menunggu lama, dan resepsionis diharapkan melayani pasien dengan lebih ramah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit, Amuntai

ABSTRACT

This study was conducted at the Pambalah Batung Regional General Hospital, Hulu Sungai Utara Regency to determine how service quality affects patient or visitor satisfaction in the Outpatient Unit. Expensive self-medication costs, unfriendly staff towards patients, and inaccurate service opening and closing times are some of the problems found. This study used a quantitative method with a sample of 98 respondents. Data were collected through questionnaires, observations, literature studies and documentation, then analyzed using IBM SPSS Statistics 25. The results showed that Service Quality has a significant effect on Patient Satisfaction. This is evidenced by the simple linear regression test value of 0.000 (less than 0.05) and the t-test results showed a t_{count} of 8.725 (greater than t_{table} of 1.660). In addition, the results of the coefficient of determination (R^2) test showed a value of 44%, which means that Service Quality affects Patient Satisfaction by 44%, while the remaining 56% is influenced by other variables. It is expected that suggestions will be submitted to the Head of Pambalah Batung Regional General Hospital to reduce the cost of self-medication for patients who are experiencing difficulties. In addition, the registration counter officers are expected to make operational times faster so that patients do not wait long, and the receptionists are expected to serve patients more friendly.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Hospital, Amuntai

PENDAHULUAN

Kemajuan dalam teknologi dan informasi, orang secara global dan lokal lebih mengenal satu sama lain, yang membuat mereka lebih selektif dalam memilih layanan, termasuk layanan kesehatan. Untuk menjalani aktivitas sehari-hari, Anda harus tetap sehat. Rumah sakit, sebagai fasilitas kesehatan utama yang sangat dibutuhkan, memengaruhi tingkat kesehatan masyarakat. Rumah sakit bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien karena mereka adalah lembaga kesehatan. Sumber daya manusia yang baik serta perencanaan dan manajemen yang baik

dapat membantu mencapai hal ini. Di era modern, layanan kesehatan berkualitas tinggi menghadapi berbagai tantangan, baik yang berasal dari sumber internal maupun eksternal.

Dalam peran mereka sebagai abdi negara dan masyarakat, tugas utama aparatur adalah melakukan pelayanan. Penyedia layanan publik harus melakukan perbaikan dan penataan ulang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan berkualitas tinggi. Masyarakat selalu mencari kepuasan dalam memenuhi kebutuhan hidup mereka karena berbagai kebutuhan. Ketidakpuasan masyarakat dapat menyebabkan persepsi buruk terhadap layanan. Oleh karena itu, rumah sakit, baik tenaga medis maupun non-medis, diharapkan menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab dalam konteks pelayanan. Karena setiap pasien memiliki kebutuhan dan karakteristik yang berbeda-beda, kualitas pelayanan tidak akan pernah sempurna. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada bagaimana para petugas memberikan layanan.

Rumah sakit adalah bagian yang penting dari sistem perawatan kesehatan, memberikan dua jenis layanan utama kepada masyarakat: pelayanan kesehatan dan administrasi. Layanan medis, penunjang medis, rehabilitasi medis, dan juga perawatan diberikan di ruang gawat darurat, rawat jalan, dan rawat inap. Rumah sakit adalah organisasi yang kompleks, dinamis, dan kompetitif yang membutuhkan banyak sumber daya dan tenaga kerja serta berbagai disiplin ilmu dan teknologi. Lingkungan rumah sakit yang terus berubah memengaruhi operasinya. Rumah sakit harus tetap menjalankan peran mereka sebagai institusi kesehatan dengan mengutamakan memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.

Rumah sakit sebagai instansi di sektor kesehatan memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa layanan kesehatan yang diberikan memiliki kualitas yang tinggi, terutama bagi pasien. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari sistem yang diterapkan oleh tenaga medis dan staf non-medis, termasuk pendekatan yang ramah, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Selain itu, faktor rumah sakit seperti fasilitas, teknologi, dan manajemen pelayanan juga mempengaruhi pengalaman pasien. Kompetensi tenaga medis menjadi pertimbangan utama pasien dalam memilih layanan kesehatan, sehingga penting bagi rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas layanan melalui pelatihan tenaga medis, penyediaan fasilitas yang memadai, dan sistem pelayanan yang berfokus pada kebutuhan pasien. Kepuasan pasien rumah sakit atau tempat pengobatan sangat dipengaruhi oleh aspek kualitas pelayanan. Masyarakat cenderung membandingkan pilihan mereka atau meminta rekomendasi orang lain tentang pengobatan. Oleh karena itu, tenaga medis harus secara konsisten memberikan layanan profesional dan komprehensif. Selain itu, mereka harus tetap berhubungan baik dengan rekan medis, pimpinan rumah sakit, keluarga pasien, dan pasien. Baik tenaga medis maupun non-medis harus memiliki etika profesional, sikap yang tepat, keterampilan komunikasi yang baik, dan hubungan yang efektif.

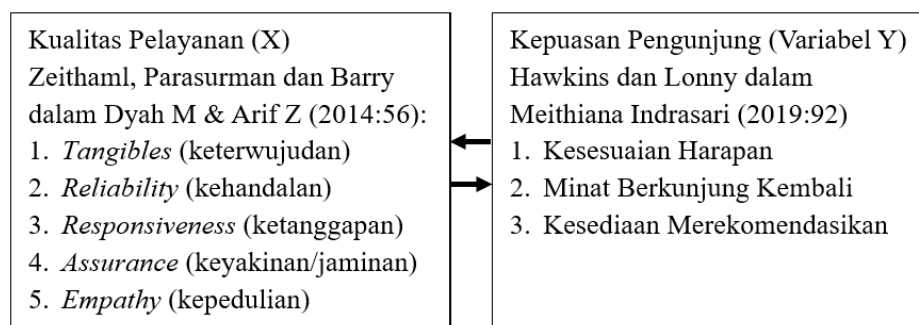
RSUD Pambalah Batung Amuntai ialah Rumah Sakit Umum Daerah yang terletak pada Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan. Sebagai fasilitas kesehatan publik, rumah sakit ini menyediakan layanan medis, penunjang medis, serta perawatan di berbagai unit, termasuk rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. RSUD Pambalah Batung berperan penting memberikan layanan-layanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat di wilayah tersebut, juga dukungan tenaga medis dan staf yang terlatih serta fasilitas yang memadai. Rumah sakit ini juga memiliki tanggung jawab dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan melalui penerapan standar operasional yang tinggi dan terus mengedepankan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil observasi secara langsung yang peneliti lakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pambalah Batng Kabupaten Hulu Sungai Utara ditemui beberapa permasalahan terkait dengan kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Biaya pengobatan mandiri yang tinggi membebani pasien secara finansial, menyebabkan tekanan dan ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.
2. Ketidaktepatan waktu pelayanan, seperti buka dan tutup yang tidak konsisten, menyebabkan kebingungan, antrian panjang, dan waktu tunggu yang lama bagi pasien.
3. Kurangnya keramahan dalam pelayanan petugas rumah sakit mengurangi kenyamanan dan kepuasan pasien.
4. Proses pelayanan yang lambat menimbulkan antrian panjang, meningkatkan waktu tunggu, dan memengaruhi persepsi pasien terhadap efisiensi pelayanan.
5. Kurangnya perhatian terhadap pasien membuat mereka merasa tidak dilayani dengan baik atau diabaikan, yang dapat menurunkan tingkat kepuasan.
6. Kesalahan dalam pemberian informasi atau layanan yang tidak sesuai dengan harapan membuat pasien enggan kembali atau merekomendasikan rumah sakit, yang dapat berdampak pada reputasi dan jumlah kunjungan.

Peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam berdasarkan fenomena masalah tersebut. Oleh sebab itu, skripsi ini berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara"** dengan menggunakan “Teori Kualitas Pelayanan, menurut Zeithaml yaitu tangibles (keterwujudan), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (keyakinan/jaminan), dan empathy (kepedulian) dan teori Kepuasan Pengunjung (Dyah M, dkk, 2014)” dan “teori Kepuasan Pengunjung Menurut Hawkins dan Lonney yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan (Meithiana Indrasari (2019:92))”.

Gambar 1.
Kerangka Pemikiran



Penelitian akan membahas dua rumusan masalah utama Apakah berpengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara? dan Seberapa Besar Pengaruh dari Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara?

“Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan” (Sugiyono, 2016)” Hipotesis yang dimunculkan pada penelitian ini ialah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara, sementara hipotesis nolnya menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh hadap kepuasan pasien di unit rawat jalan pada rumah sakit yang sama.

METODE

Penelitian menggunakan metode kuantitatif yang dasarnya adalah pendekatan deduktif-induktif. Pendekatan tersebut dimulai dengan kerangka teori, pemikiran ahli, atau pemahaman dari peneliti tentang apa telah mereka jalani, dan selanjutnya secara bertahap mengembangkannya hingga berbagai masalah dan solusi. Pemecahan masalah tersebut dilakukan dalam upaya untuk mendapatkan pembenaran atau penilaian yang akurat melalui data lapangan.

Penelitian kuantitatif didasarkan dalam positivisme hingga dapat mempelajari populasi atau sampel tertentu. Alat penelitian digunakan agar mengumpulkan data dan data dianalisis secara kuantitatif atau secara statistik dalam menguji hipotesis telah dibuat yang dulu.

Tipe penelitian yang dilakukan adalah metode kuantitatif deskriptif, yang melibatkan akumulasi dan analisis data-data numerik melalui pembagian lembar kuesioner. Metode ini bertujuan untuk menguji hipotesis serta melakukan pengukuran dan analisis statistik guna memperoleh pemahaman yang lebih umum atau generalisasi, sekaligus menggambarkan karakteristik dan pola variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, kuesioner atau survei yang digunakan telah dirancang dengan sangat komprehensif untuk mencakup berbagai aspek yang relevan, dan hasil analisis dari kuesioner tersebut digunakan agar dapat menilai Pengeruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara.

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017)”

Populasi dalam penelitian ini ialah pasien atau masyarakat yang datang ke Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara. Pada penelitian ini, seluruh populasi diambil dari masyarakat atau pasien yang menggunakan khususnya yang menggunakan layanan unit rawat jalan pada bulan Juli 2024 sebanyak 5823 pasien yang menggunakan layanan tersebut pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Sampel ialah sebagian dari populasi mempunyai karakteristik tertentu. Teknik sampel digunakan agar dapat memberikan kesempatan sama pada setiap anggota populasi untuk diambil sebagai sampel. Pada penelitian ini menggunakan metode sampel probabilitas sederhana acak, yang secara sengaja tidak mempertimbangkan strata populasi. Rumus Slovin, yang umumnya digunakan untuk menghitung ukuran sampel representatif dalam penelitian ini, digunakan agar menentukan jumlah sampel yang pantas dan layak.

$$n = \frac{N}{N(e)^2 + 1}$$

Keterangan:

N = Ukuran populasi

n = Banyaknya sampel

e = Presentasi yang digunakan 10% atau 0,1

$$n = \frac{5823}{5823 (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{5823}{58,23 + 1}$$

$$n = \frac{5823}{59,23} = 98,31 \text{ dibulatkan menjadi } 98$$

Berdasarkan perhitungan kelayakan sampel, penelitian ini memiliki total 98 sampel dari populasi yang tinggal di unit rawa jalan Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung, Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Dalam penelitian ini, beberapa metode pengumpulan data digunakan, termasuk observasi, studi kepustakaan, dokumentasi, dan kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data terstruktur melalui daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab sesuai dengan opsi yang tersedia. Observasi dilakukan dengan melihat langsung apa yang terjadi di lapangan untuk melihat bagaimana orang bertindak dan apa yang terjadi pada saat itu. Studi kepustakaan juga melibatkan membaca literatur seperti buku, artikel ilmiah, dan publikasi relevan untuk mendapatkan informasi dan teori yang mendukung penelitian. Sementara itu, dokumentasi mengumpulkan data melalui arsip, surat menyurat, dan rekaman gambar.

PEMBAHASAN

Lokasi penelitian ini adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pambalah Batung beralamat Jl. Basuki Rahmat Nomor 1 Murung Sari Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan, Kode Rumah Sakit 6308013.

Gambar 2.
RSUD Pambalah Batung Amuntai



Dalam penelitian ini, data berikut secara rinci dikumpulkan dari pengisi kuesioner dikelompokkan jenis kelamin dan usia, diantaranya seperti berikut:

1. Jenis Kelamin

Tabel 1.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	39	39,80%
2	Perempuan	59	60,20%
	Jumlah	98	100%

Berdasarkan tabel di atas diperoleh data mengenai jenis kelamin dari seluruh responden pada penelitian ini, yaitu 39 orang (39,80%) Laki-Laki dan 59 orang (60,20%) Perempuan.

Berdasarkan data tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian kali ini berjenis kelamin Perempuan.

2. Usia

Tabel 2.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	11-20 Tahun	6	6,12%
2	21-30 Tahun	74	75,51%
3	31-40 Tahun	15	15,31%
4	≥ 41 Tahun	3	3,06%
	Jumlah	98	100%

Berdasarkan Tabel di atas diperoleh data mengenai usia dari seluruh responden pada penelitian ini, yaitu 6 orang (6,12%) berusia 11-20 tahun, 74 orang (75,51%) berusia 21-30 tahun, 15 orang (15,31%) berusia 31-40 tahun dan 3 orang (3,06%) berusia di atas 41 tahun. Berdasarkan data tersebut, maka dapat dikatakan bahwa responden pada penelitian ini didominasi oleh anak muda yang berusia 21-30 tahun.

Serangkaian uji yang dilakukan termasuk validitas, reliabilitas, normalitas, linieritas, regresi linier sederhana, uji t, dan uji koefisien determinansi (R^2), yang semuanya bertujuan agar memastikan keakuratan dan konsistensi data. Pengujian-pengujian tersebut digunakan untuk menganalisis dan memastikan keakuratannya serta konsistensi data diperoleh pada penelitian ini dengan tujuan dapat memberikan gambaran lebih jelas pada hubungan antara variable Kualitas Pelayanan dan variable Kepuasan Pengunjung atau Pasien.

1. Uji Validitas

Tabel 3.
Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir (Item)	Koefisien Pearson Correlation	r_{tabel}	Keputusan
Kualitas Pelayan (X)	1	0,755	0,1654	Valid
	2	0,711	0,1654	Valid
	3	0,755	0,1654	Valid
	4	0,727	0,1654	Valid
	5	0,742	0,1654	Valid
	6	0,688	0,1654	Valid
	7	0,784	0,1654	Valid
	8	0,745	0,1654	Valid
	9	0,627	0,1654	Valid
	10	0,734	0,1654	Valid
Kepuasan Pengunjung (Y)	1	0,514	0,1654	Valid
	2	0,579	0,1654	Valid
	3	0,712	0,1654	Valid
	4	0,677	0,1654	Valid
	5	0,691	0,1654	Valid
	6	0,692	0,1654	Valid

Uji validitas bertujuan memastikan instrumen penelitian dapat mengukur tujuan secara konsisten. Instrumen dianggap valid jika $r_{hitung} > 0,1654$ $r_{hitung} > 0,1654$ $r_{hitung} > 0,1654$

dengan tingkat signifikansi 5% (0,05). Hasil uji menunjukkan seluruh instrumen valid karena koefisien item pertanyaan melebihi 0,1654.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4.
Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.895	10	.723	6

Uji reliabilitas memastikan instrumen penelitian dapat digunakan berulang kali dengan konsistensi. Menggunakan metode Alpha Cronbach, instrumen dinyatakan reliabel jika koefisien reliabilitas > 0,6. Hasil uji menunjukkan seluruh item pertanyaan reliabel, sehingga kuesioner dapat digunakan untuk mengukur variabel kualitas layanan dan kepuasan pasien.

3. Uji Normalitas

Tabel 5.
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.22187150
Most Extreme Differences	Absolute	.103
	Positive	.100
	Negative	-.103
Test Statistic		.103
Asymp. Sig. (2-tailed)		.013 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.237
Point Probability		.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Data hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai sinifikansi Exact Sig. (2-tailed) pada Satu Sampel Uji Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari 0,05, yaitu 0,237. Jadi, dapat dikatakan bahwa data yang dikumpulkan dari penelitian kali ini berdistribusi dengan normal.

4. Uji Linieritas

Tabel 6.
Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pengunjung (Y) * Kualitas Pelayanan (X)	Between Groups	(Combined)	466.947	21	22.236	4.315	.000
		Linearity	379.761	1	379.761	73.688	.000
		Deviation from Linearity	87.186	20	4.359	.846	.652
	Within Groups		391.675	76	5.154		
	Total		858.622	97			

Berdasarkan hasil uji linieritas, diketahui nilai Sign. deviation from linearity sebesar 0,652 > 0,05, maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang linier antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung/Pasien.

5. Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 7.
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	379.761	1	379.761	76.133	.000 ^b
	Residual	478.861	96	4.988		
	Total	858.622	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

Nilai signifikansi 0,000 jauh lebih kecil daripada 0,05, menurut hasil regresi linier sederhana. Hasilnya menampilkan bahwa variabel Kepemimpinan Transformatif (X) dan variabel Kinerja Pegawai (Y) memiliki hubungan yang signifikan dan saling mempengaruhi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang kuat pada Kepuasan Pasien.

6. Uji T

Tabel 8.
Hasil Uji T

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	10.961	1.596		6.869	.000
	Kualitas Pelayanan (X)	.338	.039	.665	8.725	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung (Y)

Hasil dari uji t menunjukkan nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel, jadi H_a diterima dan H_o ditolak. Hasil perhitungan t-hitung sebesar 8,725 lebih besar daripada nilai t-tabel, yang memiliki taraf signifikansi 0,05 dan $df=97$. Oleh karena itu, t-hitung lebih besar daripada t-tabel, hingga H_a diterima dan H_o ditolak. Hal tersebut mengindikasikan bahwa variabel diuji memiliki pengaruh yang signifikan kepada variabel dependen.

7. Uji Koefisien Determinan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.665 ^a	.442	.436	2.233

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung (Y)

Hasil uji koefisien determinasi (R²) telah menunjukkan bahwa 44% dari pengaruh variabel X terhadap Y berasal dari variabel X. Variabel lain di luar persamaan regresi atau variabel yang tidak diteliti memengaruhi 56% dari total. Hal ini sesuai dengan output IBM SPSS Statistis 25, yang menunjukkan hasil R Square atau koefisien determinan (R²), yaitu 0,442 atau 44%.

SIMPULAN

Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di unit rawat jalan RSUD Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan tingkat signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, dan nilai *t*_hitung sebesar 8,725, yang lebih besar dari *t*_tabel sebesar 1,660. Temuan ini membuktikan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan, hingga Kepuasan Pasien akan meningkat, dan sebaliknya, semakin buruk Kualitas Pelayanan, maka Kepuasan Pasien akan menurun.

Hasil uji koefisien determinasi (R Square) menunjukkan mengenai Kualitas Pelayanan memiliki nilai R Square sebesar 0,442 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hal ini berarti Kualitas Pelayanan memengaruhi Kepuasan Pasien sebesar 44%. Temuan ini menunjukkan hubungan yang positif dan kuat dengan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di unit rawat jalan RSUD Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara.

DAFTAR PUSTAKA

Indrasari, Meithiana (2019) *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

Mutiarin, D & Zaenudin, A (2014) *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Affrian, R. (2023) *Model-Model Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan*. Yogyakarta: CV Bintang Semesta Media.

Affrian, R. (2024) 'Implementasi Kebijakan Ketertiban Umum Dan Ketentraman Masyarakat Di Kabupaten Hulu Sungai Tengah (Studi Warung Remang-Remang Di Desa Sungai Buluh)', *Jurnal Niara*, 16(3), pp. 520–524.

Affrian, R., Sukrisyanto, A. and Kusbandrijo, B. (2021) 'Evaluation of PT Adaro Indonesia's Corporate Social Responsibility (CSR) Program Policy, South Kalimantan, Indonesia', *Journal of Public Policy and Administration*, 5(3), p. 90.

Ainah, N. et al. (2022) 'ANALISIS PENGGUNAAN E-COMMERCE DI BIDANG FASHION TERHADAP LABA USAHA MIKRO DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA.', *Journal of Syntax Literate*, 7(9).

Amin, M.R., Munawarah, M. and Mahdalina, M. (2024) 'EPEFEKTIVITAS PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) DI KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *Jurnal Keuangan Daerah, Pusat dan Kearsipan*, 1(2), pp. 183–193.

Anjasmari, N.M.M. (2022) 'KINERJA PELAYANAN PENDIDIKAN BAGI ANAK

BERKEBUTUHAN KHUSUS PADA SEKOLAH LUAR BIASA NEGERI 1 AMUNTAI KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Administraus*, 6(2), pp. 152–159.

Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.

Anjasmari, N.M.M. and Bakhtiar, M. (2024) 'IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 36 TAHUN 2018 TENTANG LARANGAN PENYELENGGARAAN REKLAME ROKOK DAN PRODUK TEMBAKAU PADA MEDIA LUAR RUANG DAN JALAN PROTOKOL DI KECAMATAN PARINGIN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2469–2476.

Arlan, A.S. (2022) 'KINERJA PEGAWAI PADA UPT BALAI PENYULUHAN PERTANIAN KECAMATAN LOKPAIKAT KABUPATEN TAPIN', *Al'iidara Balad*, 4(2), pp. 14–21.

Arlan, A.S. (2024) 'Implementasi Peraturan Bupati Tapin Nomor 22 Tahun 2018 Tentang Kebijakan dan Strategi Daerah dalam Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga Di Kabupaten Tapin: Studi Kasus di Kelurahan Bitahan', *Administraus*, 8(2), pp. 56–68.

Arlan, A.S. (2025) 'Peran Pemerintah Desa Sawang Dalam Penanggulangan Bencana Banjir Di Kecamatan Tapin Selatan Kabupaten Tapin', *Administraus*, 9(1), pp. 85–97.

Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administraus*, 7(2), pp. 38–53.

Arpandi, A. (2024) 'EFEKTIVITAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENEGAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 18 TAHUN 2013 TENTANG PASAR DAN PERTOKOAN DI KAWASAN PASAR MODERN ADARO KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2594–2601.

Arpandi, A. and Aminah, S. (2023) 'Efektivitas Pengelolaan Sampah Pada Tempat Pembuangan Akhir (Tpa) Batu Merah Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4750–4755.

Budiman, A., Husaini, M. and Norjannah, N. (2024) 'Efektivitas Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) Di Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Desa Simpang Empat Dan Desa Rukam Hilir)', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1230–1236.

Budiman, A. and Souvia, B. (2023) 'IMPLEMENTASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM 4.0 PADA MADRASAH ALIYAH ASY SYAFI'YAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2126–2133.

Emilyana, R. (2025) 'EFEKTIVITAS PROGRAM PENURUNAN STUNTING PADA UPT PUSKESMAS JUAI (STUDI KASUS DESA BUNTU KARAU DAN HUKAI KECAMATAN JUAI KABUPATEN BALANGAN)', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 396–403.

Fatimah, F. and Saladin, G. (2024) 'Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Di Perusahaan Perkebunan Kelapa Sawit PT. Subur Agro Makmur', *JURNAL BISNIS DAN PEMBANGUNAN*, 13(2), pp. 116–123.

Halisah, H., Sugianor, S. and Arpandi, A. (2024) 'Efektivitas Program Bangga Kencana Melalui Pencatatan Laporan Aplikasi New Siga Pada Balai Penyuluhan Kb Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), pp. 462–467.

Handayani, R. and Rahmah, N.N. (2024) 'Pengaruh Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap

- Efektivitas Program Penurunan Angka Stunting Di Desa Samhurang Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administraus*, 8(3), pp. 124–132.
- Hasbiyah, S. (2022) 'IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA: STUDI KASUS DESA RANTAU KARAU HULU', *Administraus*, 6(2), pp. 160–168.
- Hasbiyah, S. (2024) 'IMPLEMENTASI SISTEM E-FILLING DALAM PELAYANAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TAHUNAN (SPT) PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) PARINGIN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2585–2593.
- Hasbiyah, S. and Fatmawati, A. (2023) 'Pengelolaan Dana Desa Dalam Meningkatkan Pembangunan Non Fisik Di Desa Paliat Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4918–4922.
- Husaini, M. (2022) 'Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Miskin di Desa Kota Raja Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), pp. 15827–15834.
- Husaini, M., Raudah, S. and Amaliya, M. (2023) 'IMPLEMENTASI PRORGAM PERLUASAN JANGKAUAN UMKM DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2134–2139.
- Hutabarat, Z.S. *et al.* (2023) 'Teaching practice program in college of education–creativity, emotional intelligence and locus of control', *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian dan Kajian Kepustakaan di Bidang Pendidikan, Pengajaran dan Pembelajaran*, 9(1), pp. 244–257.
- Jumaidi, J. (2025) 'PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS RAWAT INAP KECAMATAN HARUYAN KABUPATEN HULUS SUNGAI TENGAH', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 361–369.
- Junaidi, J. (2025) 'INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS AMPAH KOTA KABUPATEN BARITO TIMUR', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 370–377.
- Mardiah, M., Munawarah, M. and Setiawan, I. (2024) 'Efektivitas Program Posyandu Balita Dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak di Desa Baruh Jaya Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), pp. 343–350.
- Munawarah, M. (2022) 'PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 28–33.
- Mutmainah, F., Husaini, M. and Sugiannor, S. (2024) 'Efektivitas Program Percepatan Penurunan Stunting Di Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Batu Merah dan Desa Lajar)', *Jurnal pelayanan publik*, 1(1), pp. 11–19.
- Oktavianty, P.A. *et al.* (2023) 'Evaluasi Program Perbaikan Gizi Masyarakat Kategori Balita Berstatus Stunting Di Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Program Gerakan Atasi Stunting Dengan ASI “GUSI”)', *Jurnal Niara*, 15(3), pp. 388–399.
- Orbawati, O. (2025) 'KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 386–395.
- Raudah, S., Amalia, R. and Nida, K. (2022) 'PENGELOLAAN SAMPAH RUMAH TANGGA BERBASIS MASYARAKAT DI KELURAHAN BATU PIRING KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *Al'iidara Balad*, 4(1), pp. 49–58.
- Raudah, S. and Maulana, M.A. (2023) 'Efektivitas Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 16(2), pp. 408–415.

- Raudah, S. and Radawiyah, R. (2023) ‘Pengaruh Pengelolaan Arsip Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Pertahanan Kabupaten Balangan’, *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 12(1), pp. 64–72.
- Saputra, T. *et al.* (2023) ‘Bibliometric Studies and Public Administration Research Potential on Stunting Problems’, *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2), pp. 197–211.
- Setiawan, I. (2023) ‘Partisipasi Masyarakat Dalam Program Keluarga Berencana Di Kecamatan Amuntai Utara’, *Jurnal Niara*, 16(1), pp. 14–19.
- Setiawan, I. (2024) ‘Relevansi Tenaga Honorer Terhadap Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara’, *Jurnal Niara*, 16(3), pp. 479–483.
- Setiawan, I., Sukristyanto, A. and Ibnu Rochim, A. (2021) ‘The Implementation of Law Number 16 of 2019 a Case Study of Early Marriage Prevention in Hulu Sungai Utara Regency Indonesia’, *Journal of Public Policy and Administration*, 5(3), p. 117. Available at: <https://doi.org/10.11648/j.jppa.20210503.16>.
- Sugianor, S. and Husaini, M. (2024) ‘PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG’, *Al Iidara Balad*, 6(1), pp. 189–193.
- Sugianor, S. and Mawarti, M. (2024) ‘IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2018 TENTANG KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT DALAM PENERTIBAN WARUNG REMANG-REMANG DI DESA TAPUS DALAM KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(4), pp. 1883–1890.
- Trio, S. *et al.* (2023) ‘Civil Society Participation In Natural Resource Management In Conservation Areas: An Empirical Study Of Tesso Nilo National Park, Riau Province’, *Вопросы государственного и муниципального управления*, (5S1), pp. 48–68.
- Sugiyono (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.