
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN RAWAT JALAN DI KLINIK KOSASIH TIRTAYASA BANDAR LAMPUNGSETELAH MENGGUNAKAN *QR CODE* BERBASIS SISTEM INFORMASI PENGADUAN PASIEN

Ardi Wibowo^{1a,*}, Faurani I Santi Singagerda^{2b}

^a Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya, Bandar Lampung, Indonesia

^a*Ardiwibowo084@gmail.com*

^b*faurani@darmajaya.ac.id*

Abstract

Health clinic is a health service institution that provides health services. Health clinics have several types of services, including medical services, medical support services, and also as a place for medical personnel to receive medical education. Therefore, a health clinic must have good resources. Kosasih Tirtayasa Clinic started implementing a barcode-based complaint information system in August as a clinical evaluation material. This study aims to determine how much influence service quality has on outpatient patient satisfaction at Kosasih Tirtayasa Bandar Lampung Clinic after using a patient complaint information system based on QR CODE. The number of research respondents was 100 people who were taken using purposive sampling. In this study, data analysis used simple linear regression. The results showed that service quality had a significant effect on outpatient satisfaction at Kosasih Tirtayasa Bandar Lampung Clinic after using a patient complaint information system based on QR CODE.

Keywords : Service quality, Customer satisfaction, Information system, QR code

Abstrak

Klinik kesehatan adalah lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Klinik kesehatan memiliki beberapa jenis pelayanan antara lain pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, dan juga sebagai tempat tenaga medis mendapatkan pendidikan kedokteran. Oleh karena itu, sebuah klinik kesehatan harus memiliki sumber daya yang baik. Klinik Kosasih Tirtayasa mulai mengimplementasikan sistem informasi pengaduan berbasis barcode sejak bulan Agustus sebagai bahan evaluasi klinik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Kosasih Tirtayasa Bandar Lampung setelah menggunakan sistem informasi pengaduan pasien berbasis QR CODE. Responden penelitian berjumlah 100 orang telah diambil dengan menggunakan purposive sampling. Dalam penelitian ini analisis data menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian diperoleh kualitas pelayanan berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Kosasih Tirtayasa Bandar Lampung setelah menggunakan sistem informasi pengaduan pasien berbasis QR CODE.

Kata kunci : Kualitas layanan, Kepuasan pelanggan, Sistem informasi, Kode QR

I. Pendahuluan

Penggunaan teknologi informasi sangat diperlukan di era saat ini. Semakin tingginya tingkat kebutuhan akan sistem informasi dan teknologi informasi menuntut instansi kesehatan untuk mengikuti perkembangan zaman. Kebutuhan akan suatu sistem sudah pasti tidak dapat dihindari karena diperlukan sistem pendukung untuk mensukseskan suatu program dan memajukan pelayanan puskesmas. Klinik kesehatan adalah lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Klinik kesehatan memiliki beberapa jenis pelayanan antara lain pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, dan sebagai tempat tenaga medis mendapatkan pendidikan kedokteran. Oleh karena itu sebuah

puskesmas harus memiliki sumber daya yang baik (Vina et al., 2022). Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan kendali atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Imran et al., 2021).

Klinik Kosasih Tirtayasa merupakan klinik kesehatan yang melayani pelayanan kesehatan umum dan persalinan yang berlokasi di Jl. P. Tirtayasa No.181 Sukabumi, Bandar Lampung dengan visinya yaitu “Menyediakan pelayanan kesehatan dengan mutu terbaik dan harga yang terjangkau”. Klinik Kosasih Tirtayasa memulai penerapan sistem informasi pengaduan berbasis barcode sejak bulan Agustus sebagai bahan evaluasi bagi pihak klinik. dan kebutuhan yang tersimpan dalam sistem agar pihak klinik dapat memenuhi kebutuhan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Berikut QR Code yang digunakan oleh Klinik Kosasih Tirtayasa:



Gambar 1 QR-code pengaduan layanan Klinik Kosasih Tirtayasa

Gambar diatas adalah QR Code yang digunakan pihak klinik untuk pasien jika ingin memberikan penilaian, saran dan kritik terhadap pihak klinik. Sistem ini sangat mudah digunakan untuk pasien dan mudah dimengerti. Berikut tampilan form pengaduan layanan:

Klinik Kosasih Tirtayasa

Demikian kepada Bapak/Ibu untuk mengisi pelayanan dan pernyataan dibawah ini dengan benar sebelum before evaluasi

petunjuk pengisian :
isiakan untuk setiap jawaban yang menurut anda sesuai dengan kondisi yang ada dengan cara menandai pilihan jawaban yang tersedia.

keterangan :
1 = Sangat tidak setuju (STS)
2 = Tidak setuju (TS)
3 = Netral (N)
4 = Setuju (S)
5 = Sangat setuju (SS)

Login ke Google untuk menyimpan progress.
Pilihlah salah satu

Wajib

Prosedur daftar penerimaan pasien sangat terburu-buru

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju ○○○○ Sangat setuju

Gambar 2. Tampilan form pengaduan pelayanan pasien

Setelah menggunakan sistem informasi pengaduan pasien berbasis barcode, Klinik Kosasih Tirtayasa mengalami peningkatan kunjungan dari pasien, berikut datanya:

Tabel 1. Jumlah kunjungan pasien

Bulan	Jumlah kunjungan pasien
Oktober 2022	1.212
November 2022	1.523
Desember 2022	1.955
Januari 2022	1.744
Februari 2022	2.112
Maret 2022	2.114
Total	10.660

Sumber: Klinik Kosasih Tirtayasa

Dari data tersebut terlihat adanya peningkatan yang sangat pesat pada bulan Februari dan Maret. Dengan demikian dapat diartikan bahwa setelah meningkatkan kualitas, banyak masyarakat yang percaya dengan pelayanan klinik tersebut.

Kualitas pelayanan adalah tingkat layanan yang berhubungan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Artinya pelayanan berkualitas jika suatu perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan/ pengguna. Berdasarkan hasil penelitian (Zarei et al., 2015) kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien, karena pelayanan yang dilakukan sesuai dengan keinginan pasien.

Kepuasan pasien menunjukkan hasil yang baik, seperti tingkat retensi pasien yang lebih tinggi, promosi dari mulut ke mulut yang positif, dan keuntungan yang lebih tinggi bagi penyedia layanan kesehatan. Ini juga memengaruhi tingkat kepatuhan pasien terhadap saran dan permintaan dokter (Al-Serhan & Jawazneh, 2020).

2. KERANGKA TEORI

A. Mutu Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan adalah tingkat layanan yang berhubungan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Artinya pelayanan berkualitas jika suatu perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan/ pengguna. Secara umum, kualitas layanan sering dijadikan dasar produk layanan karena produk utama yang dipasarkan adalah layanan berkualitas dan layanan ini dibeli oleh pelanggan (Andayani, 2021). Menurut (Vina dkk., 2022), Mutu pelayanan kesehatan merupakan tahapan yang dilakukan oleh rumah sakit untuk memenuhi harapan dan kepuasan pasien. Jika kepuasan pasien terpenuhi, maka citra rumah sakit akan lebih baik. Kualitas pelayanan juga dapat dilakukan untuk proses perbaikan sehingga kita mengetahui seorang pasien puas atau tidak puas. Sementara itu, menurut (Yudhayani, 2016), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapat setelah membandingkan hasil yang diperoleh dengan harapan yang diinginkan.

Menurut (Chang dkk, 2013) peningkatan kualitas layanan menekankan pada proses layanan yang sebenarnya, dan diskusi pertemuan layanan jelas menjadi fokus manajemen layanan. Berdasarkan definisi di atas dapat diartikan bahwa mutu pelayanan kesehatan adalah kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pasien dan melakukan perbaikan atau evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan agar pasien puas dengan pelayanan yang diberikan. Indikator kualitas pelayanan menurut (Wahidin & Makassar, 2020) adalah: keandalan, daya tanggap, kepercayaan diri, ketulusan dan berwujud.

B. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan hasil dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kepuasan pasien muncul karena hasil yang ada sesuai dengan harapan mereka terpenuhi. Kepuasan pasien menurut Hafizurrachman (2004) adalah distribusi informasi keberhasilan penyedia layanan berkualitas dengan nilai-nilai dan harapan pasien yang memiliki otoritas sendiri untuk menetapkan standar kualitas layanan yang diinginkan (Jalan dkk, 2022). Menurut (Hariyanto, 2018), kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja yang sesuai dengan harapan dan yang tidak sesuai. Kepuasan akan terjadi apabila harapan pasien dapat dipenuhi oleh pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sehingga upaya pemenuhan kepuasan dan harapan pasien perlu diperhatikan dan dievaluasi secara terus menerus. Sedangkan menurut (Wilhelmina Kosnan, 2019) kepuasan pelanggan akan terpenuhi jika apa yang dirasakan melebihi apa yang diharapkan. Jika ekspektasi tidak sesuai dengan apa yang dirasakan, maka akan menimbulkan kesenjangan. masyarakat cenderung membayar lebih untuk perawatan dari institusi berkualitas yang cenderung lebih baik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Andaleeb, 2001).

Dari definisi di atas, dapat diartikan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang ketika pasien telah mendapatkan pelayanan/kinerja yang sesuai yang mampu memberikan kebutuhan pasien. Indikator kepuasan pasien menurut Pohan (2015) adalah kepuasan terhadap akses pelayanan kesehatan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan terhadap proses pelayanan kesehatan, termasuk hubungan manusia, dan kepuasan dengan sistem pelayanan kesehatan.

C. Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen di dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu pengendalian organisasi (Hermawan et al., 2016). Sedangkan menurut para ahli lainnya, sistem informasi didefinisikan sebagai kumpulan sistem yang bertukar data dan saling mendukung satu sama lain untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, dan menghasilkan informasi baru (Firmansyah & Pitriani, 2017).

Menurut Nurlalela dalam (Yoki Firmansyah dkk., 2020) disebutkan bahwa sistem dapat digabungkan dengan *software*, *hardware*, dan *brainware* untuk menghasilkan informasi. Hasil olahan sistem informasi tersebut akan dijadikan dasar pertimbangan suatu perusahaan untuk menentukan langkah selanjutnya. "Ini adalah sistem yang menyediakan informasi sedemikian rupa sehingga bermanfaat bagi penerimanya". Sedangkan menurut Ladjamudin

dalam (Nasution, 2017) disebutkan sistem informasi adalah suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen di dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu pengendalian organisasi. Menurut (Agnitia Lestari dkk., 2021), suatu sistem dalam suatu organisasi yang memenuhi kebutuhan manajemen dan transaksi harian, mendukung operasi dan tugas manajerial serta kegiatan strategis suatu organisasi, serta menyediakan laporan yang diperlukan kepada pihak luar tertentu. Menurut (Nangameka, 2020), kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi itu sendiri. Berikut adalah indikator yang digunakan:

- a. Kemudahan penggunaan
- b. Mudah untuk dipelajari
- c. Kecepatan untuk mengakses
- d. Keandalan sistem
- e. Fleksibilitas
- f. Penggunaan fitur dan fungsi sistem
- g. Keamanan

D. QR-CODE

QR Code adalah singkatan dari *Quick Response Code*. Arti kode dalam kode QR ini adalah barcode dua dimensi yang dapat memberikan berbagai jenis informasi secara langsung. Untuk membukanya dibutuhkan scan atau pemindaian dengan *smartphone* (Feggy et al., 2021). Kode QR biasanya mampu menyimpan 2.089 digit atau 4289 karakter, termasuk tanda baca dan karakter khusus. Ini membuat kode QR berguna untuk menampilkan teks ke pengguna, membuka URL, menyimpan kontak ke buku telepon, dan banyak lagi. Manfaat lain dari kode QR adalah mampu menyimpan lebih banyak data daripada kode batang (Meimaharani dan Laily, 2014) sehingga lebih praktis untuk digunakan. Kode QR terdiri dari titik-titik hitam dan ruang putih yang disusun dalam bentuk kotak, dan setiap elemen memiliki arti tersendiri.

Jenis-jenis Kode Respons Cepat:

1. Kode QR Statis, Kode QR statis adalah kode yang tidak dapat diedit lagi setelah dibuat. Informasi yang ada tidak dapat diganti.
2. Kode QR Dinamis, Berbeda dengan kode QR statis, kode QR dinamis adalah jenis kode yang dapat diperbarui, diedit, dan diubah sebanyak yang diperlukan.

3. METODOLOGI

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan pendekatan kausalitas asosiatif. Metode kuantitatif adalah data yang berbentuk angka. Menurut (Hasan, 2017), penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel (X) mempengaruhi variabel lain (Y).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Klinik Kosasih Tirtayasa. Hair dkk (2010) mengungkapkan bahwa penelitian dengan menggunakan analisis regresi harus memiliki jumlah sampel minimal yaitu lima kali jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Oleh karena itu, jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 responden.

Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan regresi linier sederhana. Analisis regresi adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen (variabel penjelas/bebas).

Pengujian hipotesis

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Klinik Kosasih Tirtayasa Bandar Lampung Setelah Menggunakan Sistem Informasi Pengaduan Pasien Berbasis QR CODE.

H_0 = Kualitas pelayanan (X) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Kosasih Tirtayasa Bandar Lampung setelah menggunakan sistem informasi pengaduan pasien berbasis *QR CODE*

Ha= Kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Kosasih Tirtayasa Bandar Lampung setelah menggunakan sistem informasi pengaduan pasien berbasis *QR CODE*

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Penelitian

Penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan sangat penting, sebab dapat digunakan untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Menurut Aprihatiningrum, dkk, (2019:71) dipandang dari sudut pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat dibedakan atas medis dan non medis. Aspek medis termasuk penunjangnya mulai dari sumber daya manusia baik kuantitas maupun kualitas serta peralatan untuk menunjang keperluan diagnosa atau pengobatan suatu penyakit. Masalah yang menyangkut non medis adalah pelayanan informasi, administrasi, keuangan, gizi, apotek, kebersihan, keamanan serta keadaan lingkungan rumah sakit. Sebuah klinik kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, harus benar-benar menyadari bahwa penyembuhan seseorang bukan hanya ditentukan oleh obat-obatan yang diberikannya, tetapi juga dipengaruhi oleh cara pelayanan yang diperlihatkan para petugas kesehatan seperti sikap, keterampilan serta pengetahuannya (Gonzales dalam Meithiana, 2019:46). Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan bagi pasien.

Pada penelitian ini kualitas pelayanan diukur menggunakan kualitas pelayanan sistem yang diterapkan. Menurut Nangameka, (2020), kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi itu sendiri. Adapun indikator yang digunakan: kemudahan penggunaan, mudah untuk dipelajari, kecepatan untuk mengakses, keandalan sistem, fleksibilitas, penggunaan fitur dan fungsi sistem yang baik, keamanan. Sedangkan kepuasan pasien dalam layanan kesehatan diukur berdasarkan kepuasan pasien bisa mendapatkan pelayanan tepat waktu, tenaga medis di klinik sangat kompeten, ketersediaan pelayanan di klinik sangat baik, dokter dapat menjaga privasi pasien, fasilitas dan lingkungan klinik sangat baik. Berikut ini adalah penjabaran dari hasil penelitian masing – masing variabel penelitian.

Tabel 2 Sebaran jawaban pasien terhadap kualitas pelayanan sistem (X)

Kualitas Pelayanan Sistem (X)	Pernyataan									
	STS	(%)	TS	(%)	N	(%)	S	(%)	SS	(%)
Kemudahan penggunaan	0	0	0	0	20	20	35	35	45	45
Mudah untuk dipelajari	0	0	0	0	19	19	27	27	54	54
Kecepatan untuk mengakses	0	0	0	0	25	25	45	45	30	30
Keandalan sistem	0	0	0	0	18	18	32	32	50	50
Fleksibilitas	0	0	0	0	14	14	32	32	54	54
Penggunaan fitur dan fungsi sistem menarik	0	0	0	0	15	15	20	20	65	65
Keamanan	0	0	0	0	19	19	27	27	54	54

Sumber : Olah data, 2023

Kemudahan penggunaan merupakan pengukuran persepsi seseorang terhadap penggunaan suatu objek dalam memudahkan aktivitas yang dilakukan. Persepsi kemudahan penggunaan dapat dipahami sebagai penilaian konsumen atau publik mengenai jumlah usaha atau waktu yang diperlukan untuk mempelajari dan menggunakan teknologi baru, di mana penilaian tersebut dapat berupa penilaian positif atau penilaian negatif (Wilson et al., 2021). Hasil penelitian pada Tabel 2 dapat dijelaskan bahwa kemudahan penggunaan pelayanan sistem informasi pengaduan pasien berbasis *QR CODE* sebagian besar menyatakan sangat setuju dalam penggunaannya yaitu sebesar 45 persen.

Mudah untuk dipelajari artinya seseorang dalam mudah memahami teknologi inovasi yang yang diciptakan. Hasil penelitian diperoleh kualitas pelayanan sistem informasi pengaduan pasien berbasis *QR CODE* sebagian besar menyatakan sangat setuju bahwa sistem pelayanan tersebut mudah untuk dipelajari dengan persentase sebesar 54 persen. Selain memudahkan pengguna dalam melakukan pekerjaan, sistem informasi yang baik diharapkan mudah dipelajari, mudah dipahami dan tidak memerlukan waktu yang dalam dalam mempelajarinya.

Kecepatan akses suatu sistem informasi merupakan salah satu kualitas sistem informasi. Jika kecepatan akses sistem informasi cepat, maka sistem informasi tersebut memiliki kualitas yang baik dan artinya memberikan respon terhadap penilaian kualitas pelayanan yang baik pula. Hasil penelitian diperoleh kualitas pelayanan sistem informasi pengaduan pasien berbasis *QR CODE* sebagian besar menyatakan setuju bahwa sistem pelayanan tersebut memiliki

kecepatan untuk mengakses dengan persentase sebesar 45 persen. Artinya dalam penggunaannya tidak terjadi hambatan.

Keandalan sistem dalam hal ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi dapat juga dilihat dari mampu atau tidaknya sistem informasi untuk melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah berarti. Hasil penelitian diperoleh kualitas pelayanan sistem informasi pengaduan pasien berbasis *QR CODE* sebagian besar menyatakan sangat setuju bahwa sistem pelayanan tersebut memiliki keandalan sistem dengan persentase sebesar 54 persen.

Fleksibilitas merupakan kemampuan sistem informasi untuk melakukan perubahan-perubahan dalam memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga pengguna merasa lebih puas. Hasil penelitian pada Tabel 2 dapat dijelaskan bahwa fleksibilitas sistem informasi pengaduan pasien berbasis *QR CODE* sebagian besar menyatakan sangat setuju dalam penggunaannya yaitu sebesar 65 persen.

Kegunaan dan ketersediaan fitur-fitur serta fungsi dari sistem informasi merupakan salah satu indikator untuk mengukur kualitas pelayanan berbasis sistem informasi. Pengguna akan merasa puas bila sistem informasi yang diberikan memberikan kemenarikan dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan fitur dan fungsi yang disediakan. Hasil penelitian pada Tabel 2 dapat dijelaskan bahwa kegunaan dan ketersediaan fitur-fitur serta fungsi dari sistem informasi pengaduan pasien berbasis *QR CODE* sebagian besar menyatakan sangat setuju dalam penggunaannya yaitu sebesar 45 persen.

Keamanan sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem dapat dilihat melalui data pengguna yang disimpan oleh sistem informasi, dan bagaimana sistem informasi mengatur akses pengguna yang satu dengan pengguna yang lain. Hasil penelitian diperoleh kualitas pelayanan sistem informasi pengaduan pasien berbasis *QR CODE* sebagian besar menyatakan sangat setuju bahwa sistem pelayanan tersebut memiliki keamanan yang terjamin dengan persentase sebesar 54 persen.

Tabel 3 Sebaran jawaban pasien terhadap kepuasan pasien (Y)

Kepuasan Pasien (Y)	Pernyataan									
	STS	(%)	TS	(%)	N	(%)	P	(%)	SP	(%)
Pasien bisa mendapatkan pelayanan tepat waktu	0	0	0	0	13	47	47	47	40	40
Tenaga medis di klinik sangat kompeten	0	0	0	0	29	29	11	11	50	50
Ketersediaan pelayanan di klinik sangat baik	0	0	0	0	20	20	39	39	41	41
Dokter dapat menjaga privasi pasien	0	0	0	0	18	18	32	32	50	50
Fasilitas dan lingkungan klinik sangat baik	0	0	0	0	14	14	32	32	54	54

Sumber : Olah data, 2023

Waktu tunggu pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan kepuasan pasien terhadap suatu fasilitas kesehatan. Waktu tunggu merupakan suatu interaksi pertama kali yang menghubungkan pelanggan dengan suatu proses layanan. Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 3 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar pasien merasa puas karena pasien bisa mendapatkan pelayanan tepat waktu dengan persentase sebesar 47 persen.

Tenaga medis harus memiliki kompetensi yang baik sehingga dalam penanganan pasien dapat berjalan dengan baik. **Kompetensi** adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standarisasi yang diharapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga medis di klinik sangat kompeten memiliki kategori sangat puas dengan persentase sebesar 50 persen. Artinya kompetensi tenaga medis di klinik Kosasih Tirtayasa Bandar Lampung sangat baik memberikan kepuasan bagi pasien.

Ketersediaan pelayanan di klinik sangat baik memberikan pengaruh pada kepuasan pasien. Hasil penelitian diperoleh bahwa pasien merasa sangat puas terhadap ketersediaan pelayanan di klinik Kosasih Tirtayasa Bandar Lampung dengan persentase sebesar 41 persen. Artinya ketersediaan pelayanan yang disediakan oleh klinik telah sesuai dengan keinginan pasien.

Kepuasan pasien juga diukur berdasarkan indikator dokter dalam menjaga privasi pasien. Hasil penelitian diperoleh bahwa pasien di klinik Kosasih Tirtayasa Bandar Lampung merasa sangat puas terhadap indikator dokter dalam menjaga privasi pasien dengan persentase sebesar 50 persen. Artinya integritas dokter dalam menjaga privasi pasien telah dipercaya oleh pasien dan memberikan kepuasan bagi pasien.

Fasilitas dan lingkungan sekitar klinik merupakan bagian dari kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan bagi pasien. Fasilitas dan lingkungan klinik Kosasih Tirtayasa Bandar Lampung sangat baik. Hasil penelitian diperoleh

bahwa pasien merasa sangat puas terhadap fasilitas dan lingkungan di klinik Kosasih Tirtayasa Bandar Lampung dengan persentase sebesar 54 persen.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien

Pengujian analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu satu variabel bebas kualitas pelayanan, dan satu variabel terikat kepuasan pasien. Berikut ini adalah hasil uji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat tersebut.

Tabel 3. Analisis Regresi
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
1 (Constant)	-,218	,249		-,878
Kualitas Pelayanan	1,084	,077	,817	14,043

Berdasarkan hasil pengujian regresi diatas diketahui dapat dibentuk sebuah persamaan sebagai berikut :

$$Y = -0,218 + 1,084X$$

Berdasarkan Tabel 3 dapat diartikan bahwa konstanta regresi dengan sebesar -0,218. Jika diasumsikan variabel independen tidak ada, maka nilai dari variabel kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 0,218. Variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 1,084. Hal ini berarti setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan sebesar satu satuan maka kepuasan pasien (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 1,084 point. Dengan demikian semakin besar kualitas pelayanan maka akan menyebabkan semakin tinggi kepuasan pasien.

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t. Berikut ini adalah hasil uji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat tersebut.

Tabel 4. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	-,218	,249		-,878	,382
KUALITAS PELAYANAN	1,084	,077	,817	14,043	,000

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi adalah sebesar 0.000. Hasil perhitungan tersebut ternyata lebih kecil dibandingkan dengan nilai signifikansi yang diharapkan sebesar 0.05. Demikian juga nilai t hitung sebesar 14,043 ternyata lebih besar dari nilai t tabel pada taraf signifikansi 5%, yaitu sebesar 1,98422. Dengan demikian hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Artinya, terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di klinik Kosasih Tirtayasa Bandar Lampung. Hasil analisis korelasi antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di klinik Kosasih Tirtayasa Bandar Lampung dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 5. Hasil Uji Hubungan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,817 ^a	,668	,665	,18600

Pada Tabel 5 dapat dilihat nilai R^2 sebesar 0,668. Artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 66,8 persen sedang 33,2 persen sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Enas (2020) pada penelitian riset kesehatan tentang kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan lain menunjukkan kualitas pelayanan rumah sakit berhubungan positif dengan kepuasan pasien (Putri et al., 2018). Adanya hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien (Anjayati, 2021). Pelayanan yang baik menghasilkan kepuasan yang hubungannya berbanding lurus, semakin baik pelayanan yang

diberikan maka konsumen akan semakin puas. Konsumen akan berusaha menari pelayanan yang terbaik kepadanya (Aulia et al., 2017). Kepuasan dapat dirasakan ketika konsumen merasakan sebuah kualitas. Dengan demikian klinik kesehatan merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien untuk menciptakan kepuasan pasien (Ayuningrum et al., 2013; Setyorini, 2018).

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan rawat jalan di klinik Kosasih Tirtayasa Bandar Lampung setelah menggunakan QR CODE berbasis sistem informasi pengaduan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran dan hidayah Allah SWT. Atas segala limpahan rahmat dan hidayah- Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan jurnal ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Program Studi Magister Manajemen IBI Darmajaya, Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mendukung penulis dalam penyusunan jurnal ini.

DAFTAR PUSTAKA

(Artikel jurnal

- Al-Serhan, A. F., & Jawazneh, B. (2020). Examining the Impact of Service Quality on Patients' Satisfaction: A Study of Selected Private Hospitals in Amman City. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 10(3), 325–335. <https://doi.org/10.6007/ijarafms/v10- i3/8071>
- Andaleeb, S. S. (2001). Service quality perceptions and patient satisfaction: A study of hospitals in a developing country. *Social Science and Medicine*, 52(9), 1359–1370. [https://doi.org/10.1016/S0277- 9536\(00\)00235-5](https://doi.org/10.1016/S0277- 9536(00)00235-5)
- Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *MOTIVASI: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 11– 21.
- Anjayati, S. (2021). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 31–38. <http://ojs.nchat.id/index.php/nchat/article/view/7>.
- Akbulut, N.Y. (2016). The impact of service quality on patient satisfaction in the health care system: a comparative study. *Saudi Journal of Business and Management Studies*. DOI: 10.21276/sjbms.2016.1.4.6
- Aprihatiningrum Hidayati, dkk, 2019, *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen : Tinjauan Teoritik*, Jakarta : Cipta Media Nusantara.
- Aulia, R., Adhani, R., & Irham Taufiqurrahman, I. H. (2017). Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Layanan Primer. *Kedokteran Gigi*, II(1), 95–100. <http://ppjp.unlam.ac.id/journal/index.php/dentino/article/view/2608/2266>.
- Ayuningrum, H., Immas, P., & Dewi, R. S.(2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(3), 110–116 <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/2992>.
- Chang, C. S., Chen, S. Y., & Lan, Y. T. (2013). Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonalbased medical service encounters. *BMC Health Services Research*, 13(1). <https://doi.org/10.1186/1472-6963-13-22>
- Enas, U. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien the Effect of Service Quality Against Patient Satisfaction in. *Jurnal Kesehatan Ilmu Kaperawatan*, 20(1), 126–133.
- Harijanto, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 6(1), 117. <https://doi.org/10.31596/jkm.v6i1.246>
- Imran, I., Yuliharsi, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 389. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.40846>
- Jalan, R., Rumah, D. I., Umum, S., & Bandung, P. (2022). *Politeknik Piksi Ganesha, Jl. Jend. Gatot Subroto No. 301 Bandung*. 01(01), 1–9.
- Khan, A. (2016). A comparative study on service quality perceived by the customers of public and private sector banks. *Al-Barkaat Journal of Finance & Management*, Vol. 8, No. 1, 68-81. DOI: 10.5958/ 2229-4503.2016.00006.0
- Meithiana Indrasari, 2019, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya : Unitomo Press.

-
- Putri, L. E., Dachriyanus, D., & Putri, N. T. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUP Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 17(2), 152. <https://doi.org/10.25077/josi.v17.n2.p152-161.2018>.
- Setryorini, U. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Pengguna BPJS RSI Masyithoh Bangil). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(1), 1–7. <https://jurnal.narotama.ac.id/index.php/mgs/article/view/568>.
- Wahidin, R., & Makassar, S. (2020). Tata kelola. 7. wilhelmina kosnan. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Marauke Wilhelmina Kosnan 1 * 1. *Ekonomi, Jurnal Magister, Pascasarjana Universitas, Manajemen Soedirman, Jendral*, 21.
- Yudhyani, E. (2016). Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Puskesmas Pembantu Desa Menamang Kanan Kecamatan Muara Kaman Kabupaten Kutai Ekonomia. <https://www.neliti.com/publications/61099/pengaruhpelayanan-terhadap-kepuasan-pasien-rawat-jalanpada-puskesmas-pembantu>
- Zarei, E., Daneshkohan, A., Pouragha, B., Marzban, S., & Arab, M. (2015). An empirical study of the impact of service quality on patient satisfaction in private hospitals, Iran. *Global Journal of Health Science*, 7(1), 1–9. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v7n1p1>
- Gnitia LEstari, M., Tabrani, M., & Ayumida, S. (2021). Sistem Informasi Pengolahan Data Administrasi Kependudukan Pada Kantor Desa Pucung Karawang. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 13(3), 14–21.
- Setyoadi, Y. L., & Ziveria, M. (2022). Pembuatan Sistem Informasi Layanan Pengaduan pada Kelurahan Gandaria Utara Berbasis Website.8(1), 817–831.
- Masya, F., Elvina, & Simanjuntak, F. M. (2012). Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Divisi Humas Polri Berbasis Web. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2012 (SNATI 2012)*, 2012(Snati), 1–6.2012(Snati), 1–6.

Sumber Internet:

Internet:

- <https://glints.com/id/lowongan/qr-code-adalah/>. Diakses pada tanggal 1 Mei 2023
- <https://docs.google.com/forms/d/1Rf2LeLmVNqJBO.SngDnt0fqDlmg1xq57tRzOxW6T733c/edit#responses>.
Diakses pada tanggal 1 Mei 2023
- <https://kosasih-tirtayasa.com/home/tentangkami>. Diakses pada tanggal 1 Mei 2023
-