

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA UMRI

Randy Harianda, Wan Laura Hardilawati, Rahayu Setianingsih,
Jurusan Manajemen, Universitas Muhammadiyah Riau
*e-mail: randyharianda11@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Universitas Muhammadiyah Riau (UMRI). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel penelitian berjumlah 95 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik simple random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Inovasi pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara simultan, kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Pratama UMRI. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan dan pengembangan inovasi layanan berkelanjutan penting untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, inovasi pelayanan, kepuasan pasien*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi secara optimal. Kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan, khususnya pada fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti klinik pratama. Klinik Pratama UMRI sebagai salah satu amal usaha Universitas Muhammadiyah Riau memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi civitas akademika dan masyarakat umum. Namun, pemanfaatan layanan klinik ini belum optimal.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan. Kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pasien melalui dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sementara itu, inovasi pelayanan berkaitan dengan penerapan ide, metode, atau teknologi baru untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien di Klinik Pratama UMRI.

Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut: H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. H2: Inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian survei. Lokasi penelitian dilakukan di Klinik Pratama Universitas Muhammadiyah Riau. Populasi penelitian adalah seluruh pasien pengguna layanan Klinik Pratama UMRI, dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden.

Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert lima poin. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran umum tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan, inovasi pelayanan, dan kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian baik terhadap kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan yang diberikan Klinik Pratama UMRI.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Pernyataan	Uji Validitas		
		R hitung	R Tabel	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1.1	0,729	0,2017	Valid
	X1.1.2	0,713	0,2017	Valid
	X1.1.3	0,772	0,2017	Valid
	X1.2.1	0,869	0,2017	Valid
	X1.2.2	0,875	0,2017	Valid
	X1.2.3	0,818	0,2017	Valid
	X1.3.1	0,819	0,2017	Valid
	X1.3.2	0,697	0,2017	Valid
	X1.3.3	0,817	0,2017	Valid
	X1.4.1	0,848	0,2017	Valid
	X1.4.2	0,753	0,2017	Valid
	X1.4.3	0,786	0,2017	Valid
	X1.5.1	0,848	0,2017	Valid
	X1.5.2	0,795	0,2017	Valid
	X1.5.3	0,866	0,2017	Valid

Variabel	Pernyataan	R hitung	R Tabel	Keputusan	
Inovasi Pelayanan (X2)	X2.1.1	0,773	0,2017	Valid	
	X2.1.2	0,602	0,2017	Valid	
	X2.1.3	0,638	0,2017	Valid	
	X2.2.1	0,704	0,2017	Valid	
	X2.2.2	0,741	0,2017	Valid	
	X2.2.3	0,724	0,2017	Valid	
	X2.3.1	0,731	0,2017	Valid	
	X2.3.2	0,798	0,2017	Valid	
	X2.3.3	0,785	0,2017	Valid	
	X2.4.1	0,831	0,2017	Valid	
	X2.4.2	0,770	0,2017	Valid	
	X2.4.3	0,754	0,2017	Valid	
	Kepuasan Pasien (Y)	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keputusan
Y1.1			0,624	0,2017	Valid
Y1.2			0,738	0,2017	Valid
Y1.3			0,790	0,2017	Valid
Y2.1			0,733	0,2017	Valid
Y2.2			0,709	0,2017	Valid
Y2.3			0,717	0,2017	Valid
Y3.1			0,795	0,2017	Valid
Y3.2			0,728	0,2017	Valid
Y3.3			0,790	0,2017	Valid
Y4.1			0,742	0,2017	Valid
Y4.2			0,516	0,2017	Valid
Y4.3			0,813	0,2017	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS, 2025

Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Batasan	Keputusan
Kepuasan Pasien (Y)	0,904	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X1)	0,932	0,6	Reliabel
Inovasi Pelayanan (X2)	0,901	0,6	Reliabel

Sumber : Data Olahan SPSS, 2025

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel, sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70, sehingga seluruh variabel dinyatakan reliabel.

Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Pelayanan (X1)	0,296	3,380
Inovasi Pelayanan (X2)	0,296	3,380

Sumber : Data Olahan SPSS, 2025

Berdasarkan pada tabel diatas menunjukkan bahwa pada masing-masing variabel independen memiliki nilai tolerance > 0.1 dan nilai VIF < 10 maka disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi, sehingga memenuhi syarat analisis regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta			
1 (Constant)	3,387	2,998			1,130	0,261
X1	-0,093	0,065	-0,267		-1,419	0,159
X2	0,101	0,063	0,303		1,606	0,112

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas yang disajikan pada tabel *Coefficients*, diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig.) untuk masing-masing variabel independen lebih besar dari 0,05. Variabel X1 memiliki nilai signifikansi sebesar 0,159, sedangkan variabel X2 memiliki nilai signifikansi sebesar 0,112. Nilai signifikansi tersebut menunjukkan bahwa baik X1 maupun X2 tidak berpengaruh secara signifikan terhadap nilai residual absolut.

Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	0,458	0,237			1,937	0,056
X1	0,342	0,103	0,331		3,302	0,001
X2	0,553	0,100	0,556		5,549	0,000

Sumber : Data Olahan SPSS, 2025

Hasil analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan terhadap kepuasan pasien. Ringkasan hasil regresi disajikan pada Tabel 1.

Uji Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients		
	B	Std. Error		Beta	t	Sig.
1 (Constant)	0,458	0,237			1,937	0,056
X1	0,342	0,103		0,331	3,302	0,001
X2	0,553	0,100		0,556	5,549	0,000

Sumber : Data Olahan SPSS, 2025

Uji hipotesis dilakukan menggunakan uji t dan uji F. Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji F menunjukkan bahwa kedua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.853 ^a	0,727	0,721

Sumber : Data Olahan SPSS, 2025

Berdasarkan tabel hasil uji koefisien determinasi di atas, diperoleh nilai R sebesar 0,853. Nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X1)

dan Inovasi Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) berada pada kategori sangat kuat. Hal ini mengindikasikan adanya hubungan yang erat antara variabel independen dan variabel dependen dalam model regresi yang digunakan.

Pembahasan

Temuan penelitian ini memperkuat teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, inovasi pelayanan menjadi nilai tambah yang mampu meningkatkan daya tarik dan kenyamanan pasien dalam memanfaatkan layanan kesehatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas dan inovatif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Pratama UMRI. Peningkatan kualitas pelayanan yang meliputi keandalan, ketanggapan, empati, jaminan, serta bukti fisik pelayanan, bersama dengan penerapan inovasi pelayanan seperti pemanfaatan teknologi dan pengembangan sistem pelayanan yang lebih efektif dan efisien, mampu meningkatkan pengalaman pasien. Selain itu, inovasi pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan dalam meningkatkan kepuasan pasien karena memberikan kemudahan dan nilai tambah yang dirasakan secara langsung oleh pasien.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, pihak Klinik Pratama UMRI disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan secara berkelanjutan, khususnya melalui pembaruan peralatan medis, optimalisasi pemanfaatan teknologi, serta pengembangan inovasi layanan baru yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Selain itu, pihak manajemen klinik diharapkan mampu mengintegrasikan peningkatan kualitas pelayanan dengan inovasi pelayanan secara simultan agar tercipta sistem pelayanan kesehatan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pasien secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, N. M. 2018. *Administrasi publik untuk pelayanan publik*. Bandung: Alfabeta.
- Amelia. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Deepublish.
- Alrubaiee, L., & Alkaa'ida, F. 2019. The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality–Patient Trust Relationship. *International Journal of Marketing Studies*.
- Dewi, A. R. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien di Indonesia: Literature Review". Skripsi: Universitas Muhammadiyah Jakarta (UMJ).
- Engkus. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi". Skripsi: Universitas Muhammadiyah Sukabumi.
- Imam, G. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. N. & Porter, D. C. 2019. *Basic Econometrics (5th ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Iskandar. 2018. "Rumah Sakit, Tenaga Kesehatan dan Pasien". Edisi 3. Jakarta: Penerbit Buku Sinar Grafika.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persad Kasmir.
2023. *Customer Service Excellent edisi ke 5*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2018. *Salinan copian Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lestari & Handayani. 2021. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Vol.2, No. 9.
- Liviah. 2019. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Ulaweng Kabupaten Bone". Skripsi: Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
- Mulyadi, M. & Saputra, R. A. 2022. Pelayanan Publik Berbasis Good Governance di Era Digital. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol,12. No, 2.
- Mulyadi, D. 2016. *Inovasi Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nazir, M. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nursalam. 2017. *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional (4th ed.)*. Salemba Medika.
- Nurhidayah, S. A. 2023. "Pengaruh Inovasi, Disiplin, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. APF,Tbk", *Journal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*. Vol. 21, No. 4.
- Pohan, I. S. 2020. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Prajogo. 2019. The strategic fit between innovation strategies and business environment in delivering business performance. *International Journal of Production Economics*. Amsterdam: Elsevier.
- Putri, E. K. 2018," Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Egovernment Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta". *Kajian Ilmu Administrasi Negara*. Vol. 6, No. 1.
- Putri, A. R. & Yuliana, S. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit*, Vol, 7. No, 1.

- Sari, A. W. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Kasih Bunda Medika Leuwinanggung". Skripsi: Universitas Pamulang (UNPAM).
- Singgih, S. 2017. *Menguasai Statistik dengan SPSS 24*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Siregar, 2022. Analisis Waktu Tunggu dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, Vol. 1, No.6
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, 2016. "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan", Penerbit: Rineka Cipta, Jakarta.
- Susanti. 2021. Inovasi layanan sebagai strategi peningkatan kepuasan pelanggan pada industri jasa. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Bandung: Universitas Katolik Parahyangan.
- Suwarno. 2018. *Inovasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Siregar, S. 2013. "Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS". Edi-3. Cet-1. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. 2016. *Service, quality dan satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 2019. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset. Tjiptono, F. 2020. *Strategi pemasaran: prinsip dan penerapan*. Yogyakarta: Andi.