



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan Uji Pemeriksaan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di RSPAL Dr. Ramelan Surabaya

Sofyan Ali Basit

Sekolah Staf dan Komando Angkatan Laut, Indonesia

E-mail: andri18337@gmail.com

Article Info	Abstract
Article History Received: 2025-12-08 Revised: 2026-01-15 Published: 2026-02-15 Keywords: <i>Service Quality;</i> <i>Service Facilities;</i> <i>Patient Satisfaction;</i> <i>Urikkes;</i> <i>RSPAL dr. Ramelan.</i>	Health Check-up Test (Urikkes) is a crucial unit at RSPAL dr. Ramelan Surabaya which functions to monitor the health conditions of Indonesian Navy personnel. This study aims to analyze the influence of service quality and service facilities partially and simultaneously on patient satisfaction. Using an explanatory quantitative method, the research involved 96 respondents who were members of the Indonesian Navy, selected using the Slovin formula from a population of 988 patients. Data was collected through a questionnaire with a 5-point Likert scale and processed using SPSS software version 25. The test results showed that Service Quality had a partial positive and significant effect on Patient Satisfaction ($t_{count} = 10.226 > t_{table} = 1.985$). Service Facilities were also proven to have a partial positive and significant effect ($t_{count} = 3.318 > t_{table} = 1.985$). Simultaneously, these two variables contributed 78% to patient satisfaction ($F_{count} = 165.009 > F_{table} = 3.09$), while the remaining 22% was influenced by other factors. The conclusion of this research emphasizes that increasing patient satisfaction in a military environment depends heavily on staff professionalism and the reliability of physical facilities. Suggested strategies include digitalizing laboratory information systems and optimizing the role of referral laboratories.
Artikel Info Sejarah Artikel Diterima: 2025-12-08 Direvisi: 2026-01-15 Dipublikasi: 2026-02-15 Kata kunci: <i>Kualitas Pelayanan;</i> <i>Fasilitas Pelayanan;</i> <i>Kepuasan Pasien;</i> <i>Urikkes;</i> <i>RSPAL dr. Ramelan.</i>	Uji Pemeriksaan Kesehatan (Urikkes) merupakan unit krusial di RSPAL dr. Ramelan Surabaya yang berfungsi memantau kondisi kesehatan prajurit TNI AL. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien. Menggunakan metode kuantitatif eksplanatori, penelitian melibatkan 96 responden anggota TNI AL yang dipilih menggunakan rumus Slovin dari populasi 988 pasien. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert 5 poin dan diolah menggunakan software SPSS versi 25. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien ($t_{count} = 10.226 > t_{table} = 1.985$). Fasilitas Pelayanan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan secara parsial ($t_{count} = 3.318 > t_{table} = 1.985$). Secara simultan, kedua variabel tersebut memberikan kontribusi sebesar 78% terhadap kepuasan pasien ($F_{count} = 165.009 > F_{table} = 3.09$), sedangkan 22% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Kesimpulan dari penelitian ini menekankan bahwa peningkatan kepuasan pasien di lingkungan militer sangat bergantung pada profesionalisme petugas dan keandalan sarana fisik. Strategi yang disarankan meliputi digitalisasi sistem informasi laboratorium dan optimalisasi peran laboratorium rujukan.

I. PENDAHULUAN

Kepuasan pasien kini menjadi fokus utama bagi penyelenggara jasa kesehatan, termasuk di lingkungan militer. Hal ini disebabkan oleh pemahaman bahwa kepuasan pasien merupakan strategi krusial untuk menjaga reputasi dan efektivitas dukungan kesehatan bagi prajurit. Di unit Uji Pemeriksaan Kesehatan (Urikkes) RSPAL dr. Ramelan Surabaya, tantangan yang dihadapi mencakup peningkatan jumlah kunjungan pasien yang tidak dibarengi dengan penambahan jumlah tenaga kesehatan, serta adanya keluhan terkait fasilitas fisik seperti antrian yang kurang cepat dan kondisi bangunan. Kualitas pelayanan, yang

menurut Kotler merupakan kegiatan menguntungkan yang menawarkan kepuasan, menjadi variabel penentu utama. Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada model SERVQUAL oleh Parasuraman, yang mencakup keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Selain kualitas, fasilitas pelayanan juga memegang peranan vital sebagai tolak ukur kenyamanan. Fasilitas adalah sarana fisik yang disediakan untuk mendukung aktivitas pelanggan. Pasien saat ini sangat kritis terhadap

ketersediaan area parkir, ruang tunggu, dan kecanggihan peralatan medis. Penelitian ini dilandasi oleh teori manajemen pemasaran jasa yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman konsumsi. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami hubungan kausal antara kualitas dan fasilitas terhadap kepuasan anggota TNI AL di RSPAL dr. Ramelan. Kerangka teori yang digunakan mengintegrasikan manajemen jasa dan perilaku konsumen untuk menghasilkan kebijakan strategis dalam optimalisasi layanan rumah sakit rujukan utama TNI AL.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen dan dependen. Lokasi penelitian berada di Unit Urikkes RSPAL dr. Ramelan Surabaya. Populasi penelitian adalah pasien anggota TNI AL pada periode Juni-Agustus 2025 sebanyak 988 orang. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 10%, menghasilkan jumlah sampel 96 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling* berdasarkan kriteria inklusi (usia 30-50 tahun) dan kesediaan sukarela.

Tahapan penelitian meliputi penyusunan instrumen kuesioner *google form*, uji validitas dan reliabilitas, serta uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas). Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t (parsial), Uji F (simultan), dan Koefisien Determinasi (R^2) menggunakan alat bantu *software* SPSS versi 25. Alur penelitian secara ringkas dimulai dari identifikasi masalah, pengumpulan data primer melalui kuesioner, pengolahan statistik, hingga interpretasi hasil menggunakan analisis SWOT.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan pengolahan data melalui SPSS 25, berikut adalah ringkasan hasil analisis regresi linier berganda yang menggambarkan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y):

Tabel 1. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.

Variabel	Koefisien (β)	Standart error	t-hitung	Sig	Keterangan
(Constant)	0,192	0,222	0,865	0,389	Tidak Signifikan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,713	0,070	10,226	0,000	Signifikan
Fasilitas Pelayanan (X2)	0,232	0,070	3,318	0,001	Signifikan

Sumber: Hasil olahan peneliti (2025)

Persamaan regresi yang terbentuk adalah: $Y = 0,192 + 0,713 X1 + 0,232 X2$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki kontribusi yang lebih dominan dibandingkan Fasilitas Pelayanan (X2).

Tabel 2. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) dan Koefisien Determinasi.

Variabel	Koefisien (β)	Standart error	t-hitung	Sig	Keterangan
(Constant)	0,192	0,222	0,865	0,389	Tidak Signifikan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,713	0,070	10,226	0,000	Signifikan

Sumber: Hasil olahan peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 2, nilai R Square sebesar 0,780 menunjukkan bahwa sebesar 78% variasi Kepuasan Pasien dipengaruhi oleh Kualitas dan Fasilitas Pelayanan secara bersama-sama. Nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) menegaskan bahwa model regresi ini layak digunakan untuk memprediksi kepuasan pasien.

B. Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien regresi sebesar 0,713 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Hal ini membuktikan bahwa profesionalisme petugas Urikkes dalam memberikan informasi yang jelas, keramahan, dan ketanggapan dalam menangani keluhan merupakan kunci utama. Pasien anggota TNI AL merasa puas ketika pelayanan diberikan tanpa memandang jabatan dan jam pelayanan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Variabel Fasilitas Pelayanan juga memberikan kontribusi positif dengan

koefisien 0,232. Meskipun pengaruhnya tidak sebesar kualitas pelayanan, aspek fisik seperti kebersihan gedung, kenyamanan ruang tunggu, dan kecanggihan alat medis tetap menjadi perhatian pasien. Hasil ini sejalan dengan teori *serviscape* yang menyatakan bahwa lingkungan fisik mempengaruhi ekspektasi dan perilaku pelanggan. Melalui analisis SWOT, ditemukan bahwa RSPAL dr. Ramelan memiliki kekuatan pada tarif yang terjangkau dan status sebagai laboratorium rujukan, namun memiliki kelemahan pada sistem informasi yang belum terintegrasi secara optimal.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan pasien di Urikkes RSPAL dr. Ramelan Surabaya. Kualitas pelayanan menjadi faktor pendorong utama dengan kontribusi yang lebih besar dibandingkan fasilitas. Secara keseluruhan, model penelitian ini mampu menjelaskan 78% variasi kepuasan pasien. Implikasi dari temuan ini adalah manajemen rumah sakit harus memprioritaskan peningkatan kompetensi SDM dan modernisasi fasilitas fisik secara berkesinambungan. Keterbatasan penelitian ini terletak pada cakupan sampel yang terbatas pada anggota TNI AL dalam rentang usia tertentu, sehingga generalisasi hasil perlu dilakukan secara hati-hati pada populasi yang lebih luas.

B. Saran

Disarankan bagi manajemen RSPAL dr. Ramelan untuk segera mengimplementasikan digitalisasi sistem informasi laboratorium (LIS) guna mempercepat alur pelayanan dan penyampaian hasil pemeriksaan. Perlu adanya peningkatan koordinasi antar seksi untuk meminimalisir keterlambatan logistik reagen. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti komunikasi interpersonal petugas dan persepsi keselamatan pasien, serta menggunakan metode *mixed-method* untuk mendapatkan pemahaman kualitatif yang lebih mendalam mengenai ekspektasi prajurit terhadap layanan kesehatan militer.

DAFTAR RUJUKAN

- Adam, M. (2015) Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. (2018) Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, I. (2017) Pengantar Statistika Inferensial. Jakarta: Grafindo Persada.
- Hasan, A. (2015) Marketing Bank Syariah. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Insap, P. (2018) Metode Penelitian Kuantitatif: Pengembangan Hipotesis dan Pengujian Menggunakan SmartPLS. Yogyakarta: Andi Offset.
- Irawan, H. (2002) 10 Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, P. and Keller, K.L. (2020) Manajemen Pemasaran. 13th edn. United States: Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2014) Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Riadi, E. (2016) Stastika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS). Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sekaran, U. and Bougie, R. (2016) Research Methods for Business: A Skill Building Approach. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Siregar, S. (2017) Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono (2021) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. 3rd edn. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014) Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowati, J.I. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang', Jurnal Adminika, 7(1).