

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN POLIKLINIK TERHADAP  
KEPUASAN TARUNA POLTEKIP**

**Aziz Indrajanus, Padmono Wibowo**

Manajemen Pemasarakatan, Politeknik Ilmu Pemasarakatan  
[azizjanuz160102@gmail.com](mailto:azizjanuz160102@gmail.com)

***Abstract***

*The aim of this study is to analyze the influence of healthcare service quality in the campus clinic on the satisfaction of Poltekip cadets using a quantitative approach. The research method involves data collection through a survey using structured questionnaires distributed to Poltekip cadets receiving healthcare services at the campus clinic. The research sample consists of cadets randomly selected from various study programs, levels, genders, and ages. The questionnaire used measures cadets' perceptions of healthcare service quality, taking into account aspects such as reliability, responsiveness, safety, empathy, and tangibles. Additionally, the questionnaire also measures the level of patient satisfaction with the services received. The collected data is analyzed using descriptive statistical methods and regression analysis. Regression analysis is used to examine the relationship between healthcare service quality variables (independent variables) and cadet satisfaction (dependent variable). The results of this study indicate a significant positive relationship between healthcare service quality and cadet satisfaction. Quality service variables such as reliability, responsiveness, safety, empathy, and tangibles significantly influence the level of cadet satisfaction. This research provides an important contribution to understanding the importance of healthcare service quality in achieving cadet satisfaction in the education world. The findings of this study can be used by the campus clinic to improve their service quality, focusing on the aspects that have the most influence on cadet satisfaction. By enhancing service quality, it is expected to increase cadet satisfaction, improve the cadet-doctor relationship, and achieve better outcomes in cadet care and recovery.*

**Keywords:** *healthcare service quality, patient satisfaction, polyclinic, cadets recovery.*

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan poliklinik terhadap kepuasan taruna poltekip dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian ini melibatkan pengumpulan data melalui survei menggunakan kuesioner terstruktur yang didistribusikan kepada taruna poltekip yang menerima pelayanan kesehatan di poliklinik. Sampel penelitian ini terdiri dari taruna

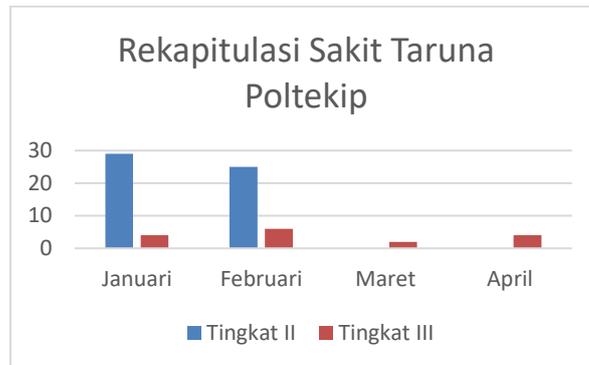
yang dipilih secara acak dari berbagai program studi, tingkat, jenis kelamin, dan usia. Kuesioner yang digunakan mengukur persepsi taruna tentang kualitas pelayanan kesehatan, dengan memperhatikan aspek-aspek seperti kehandalan, responsifitas, keamanan, empati, dan bukti fisik. Selain itu, kuesioner juga mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif dan analisis regresi. Analisis regresi digunakan untuk menguji hubungan antara variabel-variabel kualitas pelayanan kesehatan (variabel independen) dengan kepuasan taruna (variabel dependen). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Variabel-variabel kualitas pelayanan, seperti kehandalan, responsifitas, keamanan, empati, dan bukti fisik, secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pemahaman tentang pentingnya kualitas pelayanan kesehatan poliklinik dalam mencapai kepuasan taruna di dunia pendidikan. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh poliklinik dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka, dengan fokus pada aspek-aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan taruna. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan taruna, memperbaiki hubungan taruna-dokter, dan menghasilkan hasil yang lebih baik dalam perawatan dan pemulihan taruna.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Taruna, Poliklinik, Pemulihan Taruna

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi hal yang penting dalam menjaga kesehatan dan kesejahteraan orang. Pelayanan kesehatan tersebut juga berlaku di dunia Pendidikan terutama di Sekolah Kedinasan Politeknik Ilmu Pemasaryakatan. Politeknik Ilmu Pemasaryakatan merupakan sekolah kedinasan vokasional di bawah naungan Kementerian Hukum dan HAM yang bertujuan untuk menciptakan kader-kader pemasaryakatan. Di dalam dunia Pendidikan tentunya memiliki perhatian yang lebih terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Dalam mewujudkan hal tersebut disediakan fasilitas berupa poliklinik poltekip. Poliklinik Poltekip didirikan untuk melakukan pelayanan kesehatan bagi taruna yang memiliki gangguan kesehatan selama menjalankan Pendidikan. Para Taruna seringkali menghadapi lingkungan dan tekanan yang bervariasi. Di Poltekip sendiri terdapat program kegiatan pengajaran, pelatihan, dan pengasuhan. Dalam hal ini para taruna harus selalu memiliki kondisi yang prima dalam menjalankan seluruh rangkaian kegiatan yang ada. Namun dalam pelaksanaannya seringkali beberapa taruna menghadapi kondisi kesehatan yang menurun yang disebabkan oleh berbagai faktor. Dalam data rekapan sakit taruna

tingkat II dan III yang berada di Kampus Tangerang per Januari-April 2023, terdapat 72 Taruna tingkat II dan III mengalami gangguan kesehatan selama menjalani pendidikan. Gangguan kesehatannya bervariasi dengan jumlah gangguan kesehatan paling banyak adalah demam. Demam menjadi gangguan kesehatan yang paling banyak karena berkurangnya ketahanan tubuh para taruna akibat berbagai faktor fisik, mental, dan lingkungan.



*Sumber : Data Poliklinik Tahun 2023*

Dalam hal ini tentunya sangat mengganggu para taruna dalam menjalankan serangkaian kegiatan pendidikan yang dilakukan setiap harinya. Perlunya pelayanan kesehatan yang berkualitas di poliklinik dalam menangani permasalahan kesehatan para taruna. Ada beberapa faktor pentingnya kualitas pelayanan kesehatan poliklinik bagi taruna. Pertama, kondisi kesehatan yang prima menjadi faktor kelancaran dalam menjalani kegiatan fisik dan akademik di poltekip. Dengan kondisi yang prima para taruna akan menjalankan kegiatan secara maksimal. Kedua, pelayanan kesehatan yang baik berperan dalam menjaga keselamatan dan kesejahteraan taruna. Pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat memberikan pemantauan, penanganan, dan perawatan yang tepat saat terjadi cedera atau kejadian darurat, sehingga mengurangi risiko komplikasi dan memastikan pemulihan yang optimal, serta penanganan yang tepat pada taruna. Ketiga pelayanan kesehatan di dunia pendidikan penting dalam aspek psikologis dan kesehatan mental taruna. Stress, tekanan fisik, dan tuntutan yang tinggi dalam proses pendidikan dapat menyebabkan penurunan kesehatan baik fisik maupun mental taruna. Pelayanan kesehatan yang baik dapat membantu para taruna mengatasi tantangan dan mengembangkan ketahanan mental yang diperlukan dalam tugas-tugas mereka di masa depan.

Pada penelitian ini, urgensi untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan poliklinik terhadap kepuasan taruna sangat diutamakan. Kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempatan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk, serta dilain pihak tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan (Sulistyo, 2005: 27). Menurut Parasuraman, Zeithaml,

dan Berry (1985) dalam model SERVQUAL terdapat 10 model dimensi untuk mengukur layanan kesehatan terhadap kepuasan yang dimodifikasi menjadi 5 dimensi, yaitu bukti fisik (tangibles), realibilitas (realibility), daya tanggap (responssiveness), jaminan (assurance), dan empati (empaty). Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja / hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas (Supranto 2006: 233). Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya (Kotler, 2009: 138). Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan kesehatan poliklinik terhadap kepuasan taruna di kampus Tangerang yang dimiliki oleh seorang dokter atau perawat poliklinik terhadap kepuasan taruna yang mereka tunjukkan dalam memberikan sekaligus memenuhi tupoksinya dalam menjalankan fungsi.

## **KAJIAN PUSTAKA DAN PEGEMBANGAN HIPOTESIS**

Kualitas pelayanan adalah reaksi keseluruhan pelanggan terhadap pelayanan relatif organisasi (Parasuraman et al.,2005). Dalam definisi tersebut dijelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dijelaskan melalui reaksi keseluruhan pelanggan dalam persepsi dan penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang didapatkan. Menurut Padma, Rajendran, dan Lokachari (2010) keandalan sangat penting dalam sektor perawatan kesehatan karena memerlukan potensi dinamis untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat. *Assurance* mencakup kepercayaan dan kebaikan, dan merupakan faktor penting dalam industri berbasis kredibilitas seperti layanan kesehatan di mana hasil pertemuan layanan tidak mudah diprediksi atau dipahami. Tangibility memerlukan fitur nyata, seperti infrastruktur, peralatan, penampilan perusahaan, dan aksesibilitas sumber daya (Padma, Rajendran, dan Lokachari 2010). Juga kebutuhan untuk memahami persepsi empati pasien sangat penting dalam industri perawatan kesehatan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja / hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas (Supranto 2006: 233). Dalam kepuasan tersebut dapat diukur melalui bukti fisik, realibilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry 1985). Berdasarkan teori dan kajian literatur tersebut, peneliti memiliki hipotesis sebagai berikut :

H1 : Kualitas Pelayanan Kesehatan Poliklinik berpengaruh terhadap Kepuasan Taruna

H0 : Kualitas Pelayanan Kesehatan Poliklinik tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Taruna

## METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang digunakan merupakan metode penelitian kuantitatif. Dalam pengambilan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner via google formulir. Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah Taruna Poltekip tingkat I, II dan III berjumlah 1.041 taruna dengan mengambil sampel penelitian sebagai responden sebanyak 31 taruna diambil secara acak. Dalam metode penelitian ini yang menjadi variabel bebasnya adalah Kualitas Pelayanan Kesehatan Poliklinik, sedangkan variabel terikatnya adalah Kepuasan Taruna Politeknik Ilmu Pemasaryakatan. Dimensi dari kualitas pelayanan sebagai variabel bebas adalah daya tanggap, bukti fisik, keandalan, jaminan, dan empati.

**Tabel 1.1 Variabel Kualitas Pelayanan**

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
<b><i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)</b>	Poliklinik sudah memberikan perawatan medis tanpa memandang jenis kelamin, ras, dan latar belakang taruna.
<b><i>Tangible</i> (Bukti Fisik)</b>	Alat kesehatan yang tersedia dalam kondisi baik
	Kebersihan ruang pemeriksaan dan toilet poliklinik sudah memadai
	Saya melihat Fasilitas kesehatan poliklinik sudah memadai
<b><i>Reliability</i> (Keandalan)</b>	Saya percaya dengan dokter atau perawat yang memeriksa
	Layanan poliklinik bisa diandalkan
	Saya melihat dokter dan perawat pada poliklinik sangat kompeten dan ahli

<b>Assurance (Jaminan)</b>	Saya melihat dan merasakan adanya prosedur perawatan yang memadai dan higienis di poliklinik
	Tindakan keselamatan dan kenyamanan di Poliklinik sudah sesuai
<b>Empathy (Empati)</b>	Saya merasa adanya keramahan dan kehangatan saat datang ke poliklinik
	Saya merasa diperhatikan dan direspon baik oleh dokter atau perawat

*Sumber : Operasionalisasi Konsep Penulis*

**Tabel 1.2 Variabel Kepuasan**

<b>Satisfaction</b> (Christine Nya-Ling Tan, Adedapo Oluwaseyi Ojo, Jun-Hwa Cheah & T. Ramayah (2019) Measuring the Influence of Service Quality on Patient Satisfaction in Malaysia, Quality Management Journal, 26:3, 129-143.	Bagi saya, kesembuhan adalah prioritas utama dalam pelayanan kesehatan.
	Saya pikir pemahaman tentang kualitas layanan sangat penting untuk mengembangkan strategi peningkatan.
	Saya percaya bahwa komunikasi adalah faktor penting dalam kepuasan pasien
	Fasilitas juga merupakan faktor penting dalam kepuasan pasien menurut saya.
	Menurut saya kompetensi adalah hal yang sangat penting dalam kepuasan pasien.
	Saya pikir sikap petugas menjadi faktor penentu yang penting dalam kepuasan pasien.

*Sumber : Operasionalisasi Konsep Penulis*

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa pengisian kuesioner kepada responden serta kajian literatur atau artikel tertentu

dengan 17 pernyataan yang terdiri dari 11 pernyataan variabel bebas dan 6 pernyataan variabel terikat dan dilakukan pengolahan data dilakukan melalui aplikasi SPSS. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini secara deskriptif analitis yaitu meliputi pengujian validitas dan reliabilitas instrumen kemudian diolah data melalui uji normalitas, uji linearitas, analisis regresi linear sederhana, dan analisis korelasi linear.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Karakteristik Responden

Penulis mengambil responden sebanyak 31 orang responden Taruna Tingkat I, II, dan III. Dari keseluruhan responden tersebut penulis melakukan klasifikasi berdasarkan jenis kelamin, tingkatan, usia, dan program studi.

**Tabel 2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	24	77.4	77.4	77.4
	Perempuan	7	22.6	22.6	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

*Sumber : Data Primer SPSS oleh penulis*

Pada tabel tersebut tertera presentasi laki-laki sebesar 77,4% dan perempuan 22,6%. Jumlah keseluruhan dinyatakan valid karena tertera valid percent sebesar 100%.

**Tabel 2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkatan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tingkat I	12	38.7	38.7	38.7
	Tingkat II	15	48.4	48.4	87.1
	Tingkat III	4	12.9	12.9	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

*Sumber : Data Primer SPSS oleh penulis*

Pada tabel tersebut tertera bahwa terdapat 3 tingkatan responden yaitu tingkat I sebesar 38,7 %, Tingkat II sebesar 48,4%, dan Tingkat III sebesar 12,9%. Pada responden paling banyak diisi oleh taruna tingkat II dengan kevalidan 100%.

**Tabel 2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia**

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-19	5	16.1	16.1	16.1
	20-22	16	51.6	51.6	67.7
	23-25	10	32.3	32.3	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

*Sumber : Data Primer SPSS oleh penulis*

Pada tabel tersebut tertera terdapat 16,1% dengan usia rentang 17-19, usia rentang 20-22 sebesar 51,6%, dan usia rentang 23-25 sebesar 32,3%. Pada tabel tersebut valid percent 100% artinya data tersebut valid.

**Tabel 2.4 Karakteristik Responden berdasarkan Program Studi**

		Program Studi			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Manajemen Pemasarakatan	11	35.5	35.5	35.5
	Teknik Pemasarakatan	9	29.0	29.0	64.5
	Bimbingan Kemasyarakatan	11	35.5	35.5	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

*Sumber : Data Primer SPSS oleh penulis*

Pada tabel tersebut terdapat tiga program studi sebagai responden yang terdiri dari prodi Manajemen Pemasarakatan sebanyak 11 taruna, Teknik Pemasarakatan sebanyak 9 taruna, dan Bimbingan Kemasyarakatan sebanyak 11 taruna. Data pada tabel tersebut valid dengan valid percent sebesar 100%.

## **B. Uji Validitas**

Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur dengan akurat apa yang seharusnya diukur dan sesuai dengan tujuan penelitian atau pengukuran yang dimaksud. Validitas instrumen dapat diuji dengan melihat sejauh mana data yang dihasilkan konsisten dengan konsep validitas yang ingin diukur. Untuk menguji validitas instrumen, sering digunakan koefisien korelasi pearson. Koefisien korelasi pearson

mengindikasikan hubungan antara dua variabel, dalam hal ini antara instrumen yang diuji dengan ukuran validitas yang sudah ditetapkan sebelumnya. Jika hasil koefisien korelasi Pearson menunjukkan hubungan yang signifikan antara instrumen dan ukuran validitas, maka instrumen tersebut dianggap valid. Dalam melakukan uji validitas, penting juga untuk melihat nilai signifikansi. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , artinya pernyataan atau pertanyaan dalam instrumen tersebut dapat dianggap valid. Namun, jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , pernyataan tersebut dianggap tidak valid. Dengan demikian, validitas instrumen dapat dinilai berdasarkan hubungan yang signifikan antara instrumen dan ukuran validitas yang diinginkan, serta nilai signifikansi yang menunjukkan validitasnya. Selain itu juga dapat dilakukan dengan cara melihat nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel yang angkanya ada pada tabel perhitungan setelah dilakukan pengujian validitas dengan uji korelasi Pearson menggunakan Software IBM SPSS 20. Syaratnya adalah  $r$  hitung  $> r$  tabel dinyatakan valid, dan  $r$  hitung  $< r$  tabel dinyatakan tidak valid. Dalam data yang diambil sejumlah 31 taruna dengan nilai signifikasinya adalah 5% diketahui  $r$  tabelnya yaitu 0,361. Terdapat 11 item pernyataan mengenai Kualitas Pelayanan dan 6 item pernyataan terkait Kepuasan. Adapun hasil uji validitas dari setiap pernyataan yang ada pada kedua variabel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

**Tabel 3.1 Uji Validitas X**

Dimensi	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Responsiveness	X_1	0,548	0,355	VALID
Tangible	X_2	0,652	0,355	VALID
	X_3	0,577	0,355	VALID
	X_4	0,466	0,355	VALID
Reliability	X_5	0,598	0,355	VALID
	X_6	0,813	0,355	VALID
	X_7	0,721	0,355	VALID
Assurance	X_8	0,487	0,355	VALID
	X_9	0,632	0,355	VALID

Empathy	X_10	0,502	0,355	VALID
	X_11	0,646	0,355	VALID

*Sumber : data primer SPSS oleh penulis*

Dalam tabel tersebut uji validitas variabel X yaitu Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa 11 item pernyataan terkait kualitas pelayanan dinyatakan VALID karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel setelah diujikan terhadap 31 responden Poltekip.

**Tabel 3.2 Uji Validitas Y**

Variabel Y	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Satisfaction	Y_1	0,681	0,355	VALID
	Y_2	0,840	0,355	VALID
	Y_3	0,624	0,355	VALID
	Y_4	0,794	0,355	VALID
	Y_5	0,605	0,355	VALID
	Y_6	0,628	0,355	VALID

*Sumber : data primer SPSS oleh penulis*

Berdasarkan uji validitas menggunakan korelasi Pearson terhadap variabel Kepuasan (Y), tabel 2.2 menunjukkan bahwa 6 item pernyataan terkait variabel Kepuasan dinyatakan VALID karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel setelah diujikan terhadap 31 responden Taruna Poltekip.

### C. Uji Reliabilitas

Pada sebuah penelitian reliabilitas memiliki arti sebagai standar pada pengukuran sebuah variabel yang memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi (konsisten), atau dalam bahasa umumnya merupakan sebuah konsistensi alat ukur dalam mengukur fenomena yang sama.

Penilaian reliabilitas pada indikator penelitian yaitu, jika:

- Nilai koefisien reliabilitas  $\alpha > 0,6$  (lebih besar dari 0,6) maka instrument pengukuran tersebut mengindikasikan satisfactory internal consistency

reliability atau instrumen pengukuran tersebut terpercaya atau layak digunakan karena memiliki reliabilitas yang baik.

- b) Nilai koefisien reliabilitas  $\alpha < 0,6$  (kurang dari 0,6) maka instrumen pengukuran tersebut mengindikasikan unsatisfactory internal consistency reliability yang berarti instrument pengukuran tersebut tidak terpercaya atau tidak layak digunakan karena memiliki reliabilitas yang rendah

Dilakukan uji reliabilitas terhadap variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Taruna oleh peneliti terhadap 31 orang responden. Adapun hasil uji reliabilitas penelitian ini yaitu sebagai berikut.

**Tabel 4.1 Uji Reliabilitas X**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.831	11

Sumber : data primer SPSS oleh penulis

Nilai Cronbach's Alpha dari Transformational Leadership yang terdiri dari 11 item pernyataan yaitu 0,831. Hal tersebut mengindikasikan satisfactory internal consistency reliability artinya pernyataan tersebut layak digunakan untuk penelitian alat ukur.

**Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Y**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.788	6

Sumber : data primer SPSS oleh penulis

Nilai Cronbach's Alpha dari Innovation yang terdiri dari 6 item pernyataan yaitu 0,788. Hal tersebut mengindikasikan satisfactory internal consistency reliability artinya pernyataan tersebut layak digunakan untuk penelitian alat ukur.

#### **D. Uji Normalitas**

Uji normalitas merupakan uji statistik yang digunakan untuk memastikan apakah populasi data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi secara

normal atau tidak. Dalam uji normalitas menggunakan kolmogorov-smirnov untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 5 Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		31
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.57700883
Most Extreme Differences	Absolute	.107
	Positive	.081
	Negative	-.107
Test Statistic		.107
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

*Sumber : data primer SPSS oleh penulis*

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai signifikansi atau Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,200. Sesuai dengan syarat uji normalitas, nilai signifikansi  $0,200 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa data dari penelitian ini berdistribusi secara normal dan data dari penelitian ini dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

**E. Uji Linearitas**

**Tabel 6 Uji Linearitas**

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Taruna * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	150.680	12	12.557	6.567	.000
		Linearity	110.488	1	110.488	57.786	.000
		Deviation from Linearity	40.192	11	3.654	1.911	.107
	Within Groups		34.417	18	1.912		
Total			185.097	30			

*Sumber : data primer SPSS oleh penulis*

Berdasarkan tabel output SPSS hasil uji linearitas pada tabel anova menyatakan angka besaran signifikan deviation from linearity senilai 0,107. Angka ini melebihi 0,05, sehingga dua variable uji ini yaitu X (Kualitas Pelayanan) dan Y (Kepuasan) memiliki hubungan linier.

**F. Uji Regresi Linear Sederhana**

Uji regresi linear sederhana dilakukan untuk memprediksi dan mencari tahu tingkat pengaruh variabel bebas atau variabel independen dalam hal ini adalah Kualitas Pelayanan terhadap variabel terikat atau variabel dependen dalam hal ini adalah Kepuasan.

**Tabel 7.1 Uji Regresi Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.773 <sup>a</sup>	.597	.583	1.604

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Taruna

*Sumber : data primer SPSS oleh penulis*

Berdasarkan tabel output SPSS hasil uji regresi pada tabel Model Summary menyatakan nilai korelasi antarvariabel adalah  $r = 0,773$  dan nilai koefisien determinasi adalah  $r^2 = 0,597$ . Artinya hubungan antarvariabel adalah positif kuat dan untuk koefisien determinasi diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) menerangkan variabel Kepuasan (Y) sebesar 59,7%, sedangkan sisanya sebesar 40,3% diterangkan oleh variable lain.

**Tabel 7.2 Uji Regresi Anova**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	110.488	1	110.488	42.946	.000 <sup>b</sup>
	Residual	74.609	29	2.573		
	Total	185.097	30			

a. Dependent Variable: Kepuasan Taruna

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

*Sumber : data primer SPSS oleh penulis*

Bersumber pada output SPSS hasil uji regresi pada tabel ANOVA menyatakan nilai signifikansi antara variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan) dari Regression senilai 0,000. Angka ini  $< 0,05$ , sehingga bila nilai  $\text{Sig.} < 0.05$  (5%), maka  $H_0$  akan ditolak. Dengan demikian, Kualitas Pelayanan secara signifikan memengaruhi Kepuasan.

**Tabel 7.3 Uji Regresi Coefficients**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.740	3.051		2.537	.017
	Kualitas Pelayanan	.450	.069	.773	6.553	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Taruna

Sumber : data primer SPSS oleh penulis

Berdasarkan tabel output SPSS hasil uji regresi, tabel *coefficients* di atas menunjukkan nilai Constant (a) sebesar 7,740 sedangkan nilai Kualitas Pelayanan (b / koefisien regresi) sebesar 0,450 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 7,740 + 0,450X$$

Dari persamaan tersebut diketahui bahwa :

- Konstanta sebesar 7,740 memiliki arti bahwa nilai konsisten variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 7,740
- Koefisien Regresi X sebesar 0,450 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Kualitas Pelayanan, maka nilai Kepuasan bertambah sebesar 0,450. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

### **G. Uji Korelasi Linear**

Uji korelasi bertujuan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antar variabel yang dinyatakan dengan koefisien korelasi. Jenis hubungan korelasi X dan Y dapat bersifat positif dan negatif. Dasar pengambilan keputusan dapat dilihat dari nilai signifikansi. Nilai signifikansi <0,05 maka berkorelasi dan >0,05 maka tidak berkorelasi.

### **Tabel 8 Uji Korelasi Linear**

**Correlations**

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Taruna
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.773**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	31	31
Kepuasan Taruna	Pearson Correlation	.773**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	31	31

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Sumber : data primer SPSS oleh penulis*

Berdasarkan tabel output SPSS hasil uji korelasi nilai signifikansi adalah 0,000 dan nilai pearson correlation adalah 0,773 maka terdapat hubungan antarvariabel X dan Y positif kuat.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan metode kuantitatif kemudian dilakukan pengambilan data melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS, yaitu tentang pengaruh kualitas pelayanan kesehatan poliklinik terhadap kepuasan taruna poltekip dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima.  $H_a$  diterima berarti bahwa kualitas pelayanan kesehatan poliklinik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan taruna. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan kesehatan poliklinik yang diberikan kepada taruna maka semakin tinggi tingkat kepuasan taruna di poltekip.

**SARAN**

- Saran Praktis  
Dengan adanya penelitian ini bisa membuktikan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan kesehatan poliklinik terhadap taruna poltekip. Kesehatan menjadi sangatlah penting dalam dunia pendidikan kedinasan terutama di poltekip. Kegiatan yang padat sehingga menguras fisik dan mental para taruna sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas di poliklinik sehingga tingkat kepuasan taruna dapat meningkat. Dengan adanya penelitian ini pihak poliklinik dapat melakukan perbaikan fasilitas dan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.
- Saran Teoritis  
Hasil penelitian X dan Y menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antar variabelnya. Kualitas Pelayanan sebagai variabel independent memiliki hubungan positif kuat terhadap kepuasan sebagai variabel dependent. Dengan

penelitian ini diharapkan dapat menjadi kajian-kajian selanjutnya untuk dikembangkan kembali dalam penelitian selanjutnya.

## REFERENSI

Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1999 Tentang Pembinaan dan Pembimbingan  
Warga Binaan Pemasyarakatan

Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 1999 Tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan  
Hak Warga Binaan Pemasyarakatan

Yasmine Layt, Y., Cici Rohayati, A., Marselinus Soge, M., Santoso (2023). *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*. <https://doi.org/10.31604/jips.v10i2.2023.655-665>

Ashari, M. R., & Valerian, I. (2019). *Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Poliklinik Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Kota Palu Dimensions of Health Service Quality at the Prison Polyclinic Class IIA in Palu City*. 10, 45–55. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/preventif/index>

Rahmanto, Andi dan Maufur (2016). Pengaruh Pelayanan Kesehatan dan Penyelenggaraan Makanan Terhadap Tingkat Kesadaran Hidup bagi Narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Slawi

Alam, M. J. (2021). Effects of service quality on satisfaction in Eastern University Library, Bangladesh. *IFLA Journal*, 47(2), 209–222. <https://doi.org/10.1177/0340035220959099>

Boonlertvanich, K. (2019). Service quality, satisfaction, trust, and loyalty: the moderating role of main-bank and wealth status. *International Journal of Bank Marketing*, 37(1), 278–302. <https://doi.org/10.1108/IJBM-02-2018-0021>

Tan, C. N. L., Ojo, A. O., Cheah, J. H., & Ramayah, T. (2019). Measuring the influence of service quality on patient satisfaction in Malaysia. *Quality Management Journal*, 26(3), 129–143. <https://doi.org/10.1080/10686967.2019.1615852>

Ekaabi, M., Khalid, K., & Davidson, R. (2020). The service quality and satisfaction of smart policing in the UAE. *Cogent Business and Management*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1751904>

Teeroovengadum, V., Nunkoo, R., Gronroos, C., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. K. (2019). Higher education service quality, student satisfaction and loyalty: Validating the HESQUAL scale and testing an improved structural model. *Quality Assurance in Education*, 27(4), 427–445. <https://doi.org/10.1108/QAE-01-2019-0003>