

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.6 Gambaran Umum Responden

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 150 responden melalui kuesioner disebarkan secara langsung keppadaada pasien rawat jalan RSUD Ki Ageng Selo Wirosari didapat data karakteristik responden mencakup jenis kelamin, usia dan frekuensi kunjungan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Responden merupakan pasien rawat jalan RSUD Ki Ageng Selo Wirosari yang telah memperoleh pelayanan, sehingga informasi yang diberikan relevan dengan tujuan penelitian. Data tersebut disajikan berikut:

Tabel 4. 1 Hasil Pengumpulan Data Primer

Keterangan	Jumlah	Presentase
Kuesioner yang disebar	150	100%
Jumlah Kuesioner yang tidak kembali	0	0%
Jumlah kuesioner yang kembali	150	100%
Sesuai Kriteria	150	100%
Tidak Sesuai Kriteria	0	0%

Sumber: Data Primer yang dioalah, 2026

Kuesioner yang disebar oleh peneliti berjumlah sebanyak 150, kuesioner yang sesuai dengan kriteria adalah 150 dan tidak sesuai dengan kriteria 0 dengan tingkat pengembalian 150. Serta kuesioner yang tidak kembali 0.

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden

No	Katagori	Subkatagori	Jumlah	Presentase(%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	61	40,67%
		Perempuan	89	59,33%
		Total	150	100%
2	Kelompok Usia	16-25 Tahun	24	16,00%
		26-35 Tahun	38	25,33%
		36-45 Tahun	32	21,33%
		46-55 Tahun	56	37,33%
		Total	150	100%
3.	Frekuensi Kunjungan	1 kali	34	22,67%
		2-3 kali	60	40,00%
		>3 kali	56	37,33%
		Total	150	100%

Sumber: Data Primer yang dioalah, 2026

Dari 150 responden dengan dominasi perempuan daripada laki-laki. Responden perempuan 89 (59,33%) dan 61 responden (40,67%) laki-laki. Hal tersebut membuktikan dominasi responden pasien rawat jalan berjenis kelamin perempuan.

Berdasarkan tabel diatas pengelompokan usia responden yang berusia 16-25 tahun berjumlah 24 responden (16,00%), usia 25-35 tahun berjumlah 38 responden (25,33%) dan usia 36-45 tahun berjumlah 32 responden (21,33%) dan usia 46-55 tahun berjumlah 56 responden (37,33%). Dari hasil pengolahan data kuesioner, kelompok usia 46-55 tahun memiliki jumlah responden terbanyak dibandingkan kelompok usia lainnya, maka responden didominasi kelompok berusia 46-55 tahun.

Distribusi frekuensi kunjungan menunjukkan 60 responden (40,00%) telah berkunjung sebanyak 2–3 kali. Responden dengan satu kali kunjungan 34 orang (22,67%), sedangkan kunjungan > 3 kali mencapai 56 orang (37,33%). Maka, kelompok responden terbanyak merupakan pasien rawat jalan dengan frekuensi kunjungan 2–3 kali ke RSUD Ki Ageng Selo Wirosari.

Berdasarkan tabel diatas, maka seluruh responden merupakan pasien rawat jalan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari sesuai kriteria. Jumlah responden berpartisipasi 150 orang (100%) dari total responden. Maknanya, seluruh responden memiliki pengalaman memperoleh pelayanan rawat jalan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari, sehingga dapat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan, kepercayaan pasien, aksesibilitas dan kepuasan pasien sesuai dengan tujuan penelitian.

4.2 Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif variabel bertujuan menggambarkan karakteristik data melalui kecenderungan jawaban, persepsi, serta pola respons pada setiap variabel penelitian. Sugiyono (2023) menjelaskan analisis deskriptif sebagai metode pengolahan data dengan penyajian hasil sesuai kondisi data. Analisis untuk menggambarkan nilai variabel bebas, baik satu variabel maupun beberapa variabel.

$$\text{Interval} = \frac{(\text{Nilai Maksimal} - \text{Nilai minimal})}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$= \frac{5-1}{3}$$

$$= \frac{4}{3}$$

$$= 1,33$$

Berdasarkan perhitungan, sehingga skala distribusi kriteria pendataan berikut:

Rendah: 1,00 – 2,33

Sedang: 2,34 – 3,67

Tinggi: 3,68 – 5,00

4.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel Kualitas Pelayanan dinilai melalui 4 indikator dengan 4 butir pernyataan. Data tanggapan responden diolah menggunakan SPSS dengan hasil berikut.

Tabel 4. 3 Variabel Kualitas Pelayanan

NO	Item	5 SS	4 S	3 N	2 TS	1 STS	Rata- Rata
X1.1	Ruang tunggu dan ruang periksa rawat jalan bersih rapi dan nyaman	61	82	4	2	1	4,33
X1.2	Petugas bersikap ramah, dan sopan	60	82	7	-	1	4,33
X1.3	Biaya pelayanan sebanding dengan hasil pelayanan yang diterima	51	86	7	6	-	4,21
X1.4	Pelayanan rumah sakit sesuai dengan kebutuhan kesehatan pasien	52	92	3	3	-	4,29
	Sekor	224	342	21	11	2	4,29

Sumber: Data primer yang diolah peneliti, 2026

Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari berkategori tertinggi dengan rata-rata 4,29. Maknanya, mayoritas responden menilai pelayanan diterima secara positif. Dari keempat indikator menunjukkan dominasi indikator X1.1 ruang pelayanan rawat jalan bersih dan nyaman serta X1.2 petugas melayani dengan ramah dan sopan dengan nilai rata-rata 4,33 setiap indikatornya.

Temuan mengindikasikan kebersihan ruang pelayanan serta sikap petugas sebagai aspek paling dirasakan pasien selama pelayanan. Kedua aspek tersebut dinilai mampu memberikan kenyamanan, rasa aman, serta menciptakan pengalaman pelayanan yang baik sehingga meningkatkan penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari. Sedangkan indikator X1.3 yaitu biaya pelayanan sesuai pelayanan diterima mendapatkan rata-rata 4,21, yang merupakan nilai terendah dibandingkan indikator lainnya, maka mayoritas responden tetap menilai biaya pelayanan dikeluarkan sesuai diterima.

Maka, kualitas pelayanan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari telah memenuhi harapan pasien. Mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kondisi ruangan pelayanan, sikap petugas, kesesuaian pelayanan, maupun biaya yang dikeluarkan. Sehingga, kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari.

4.2.2 Deskripsi Variabel Kepercayaan Pasien (X2)

Variabel Kepercayaan Pasien melalui pengukuran 4 indikator dalam 4 buah pernyataan. Tanggapan variabel kepercayaan pasien diolah melalui SPSS berikut:

Tabel 4. 4 Variabel Kepercayaan Pasien

NO	Item	5 SS	4 S	3 N	2 TS	1 STS	Rata- Rata
X2.1	Rumah sakit menunjukkan kepedulian terhadap kepetinngan pasien	44	96	7	3	-	4,21
X2.2	Rumah sakit berkomitmen memberikan pelayanan sesuai etika profesi	34	111	4	1	-	4,19
X2.3	Tenaga kesehatan memberikan pelayanan sesuai prsedur dan tugas	42	104	1	3	-	4,23
X2.4	Rumah sakit memberikan informasi pelayanan sesuai kondisi yang sebenarnya	56	89	4	1	-	4,33
	Sekor	176	400	16	8	-	4,29

Sumber: Data primer yang diolah peneliti, 2026

Responden memberikan penilaian sangat baik mengenai kepercayaan pasien di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari. Dari empat indikator pengukuran, X2.4 memperoleh angka rata-rata tertinggi 4,33. Hasil pengukuran menggambarkan kepercayaan pasien cukup tinggi pada pelayanan RSUD Ki Ageng Selo Wirosari. Kepercayaan tercermin dari keyakinan pasien pada kemampuan RSmemberikan layanan kesehatan secara andal, sehingga pasien meyakini manfaat layanan kesehatan tersedia.

Indikator X2.2 memperoleh angka rata-rata 4,19, menjadi capaian rendah dibandingkan indikator lainnya. Namun, hasil pengukuran menggambarkan

respons positif dari mayoritas responden mengenai tingkat kepercayaan pada pelayanan RSUD Ki Ageng Selo Wirosari.

4.2.3 Deskripsi Variabel Aksesibilitas (X3)

Pengukuran variabel Aksesibilitas melalui 4 indikator dalam 4 buah pernyataan dan diolah melalui SPSS berikut:

Tabel 4. 5 Variabel Aksesibilitas

NO	Item	5 SS	4 S	3 N	2 TS	1 STS	Rata- Rata
X3.1	Layanan kesehatan yang dibutuhkan tersedia dirumah sakit	44	97	7	1	1	4,21
X3.2	Alur pendaftaran rawat jalan mudah dipahami pasien	36	110	3	1	-	4,21
X3.3	Biaya pelayanan rawat jalan tidak menjadi hambatan memperoleh pelayanan	45	93	8	4	-	4,19
X3.4	Petugas menghormati pasien tanpa membedakan latar belakang	52	89	3	6	-	4,25
Sekor		177	389	21	12	1	4,22

Sumber: Data primer yang diolah peneliti, 2026

Responden memberikan penilaian sangat baik terhadap aksesibilitas pelayanan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari. Adapun nilai rata-rata tertinggi pada indikator X3.4 dengan nilai rata-rata 4,25. Hasil tersebut membuktikan kemudahan pasien dalam memperoleh pelayanan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari telah dirasakan dengan baik oleh responden. Kemudahan akses terhadap pelayanan, baik dari sisi prosedur maupun ketersediaan layanan, memberikan pengalaman yang

positif sehingga pasien merasa lebih mudah dalam memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhannya.

Sementara itu, indikator X3.3 memperoleh nilai rata-rata 4,19 yang merupakan nilai terendah dibandingkan indikator lainnya. Adapun capaian rata-rata X2.2 dibawah indikator lain, mayoritas responden tetap memberikan respons positif mengenai aksesibilitas pelayanan RS.

4.2.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Pengukuran Kepuasan pasien melalui 3 indikator dalam 3 buah pernyataan dan diolah melalui SPSS berikut ini:

Tabel 4. 6 Variabel Kepuasan Pasien

NO	Item	5 SS	4 S	3 N	2 TS	1 STS	Rata- Rata
1	Kepuasan dengan sistem layanan	44	102	1	3	-	4,25
2	Kepuasan dengan akses dan kualitas layanan kesehatan	44	99	5	2	-	4,23
3	Kepuasan dengan proses dan hubungan layanan kesehatan	50	95	4	1	-	4,29
Sekor		138	296	10	6	-	4,26

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Skor kepuasan pasien 4,26 yang mencerminkan respons positif mayoritas responden atas pelayanan rumah sakit. Skor tertinggi pada kepuasan proses serta hubungan layanan, mencapai 4,29. Kepuasan sistem layanan memperoleh skor 4,25, sedangkan akses serta kualitas layanan mencapai 4,23. Hasil pengukuran menunjukkan ketiga aspek memperoleh respons positif dari responden.

Secara keseluruhan, hasil membuktikan responden menilai pelayanan rawat jalan telah mampu memenuhi harapan mereka, baik dari aspek sistem pelayanan, kemudahan akses dan kualitas layanan, maupun proses pelayanan yang diberikan oleh pasien terhadap pelayanan di rumah sakit tergolong baik.

4.3 Analisa Data

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas menilai ketepatan setiap butir pertanyaan atau pernyataan pada instrumen penelitian. Sebanyak 15 pernyataan untuk mengukur seluruh variabel melalui jawaban responden. Pengujian memastikan kemampuan instrumen dalam merepresentasikan karakteristik penelitian. Taraf kepercayaan ditetapkan 95% ($\alpha = 0,05$) berikut.

Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.1	0,748	0,1603	Valid
	X1.2	0,741	0,1603	Valid
	X1.3	0,663	0,1603	Valid
	X1.4	0,778	0,1603	Valid
Kepercayaan Pasien	X2.1	0,719	0,1603	Valid
	X2.2	0,624	0,1603	Valid
	X2.3	0,720	0,1603	Valid
	X2.4	0,643	0,1603	Valid
Aksesibilitas	X3.1	0,690	0,1603	Valid
	X3.2	0,661	0,1603	Valid
	X3.3	0,708	0,1603	Valid
	X3.4	0,687	0,1603	Valid
Kepuasan Pasien	Y1	0,714	0,1603	Valid
	Y2	0,816	0,1603	Valid
	Y3	0,794	0,1603	Valid

Sumber: Data primer yang diolah peneliti, 2026

Pengujian membuktikan seluruh item pernyataan variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki r hitung berkisaran 0,748 sampai 0,778 diatas r tabel 0,1603, pada variabel kepercayaan pasien (X2) memiliki nilai r hitung berkisaran 0,719 sampai 0,643 semuanya lebih dari nilai r tabel 0,1603, variabel aksesibilitas (X3) memiliki nilai r hitung 0,690 sampai 0,687 semuanya lebih dari r tabel dengan nilai 0,1603. Dan pada variable kepuasan pasien memiliki nilai r hitung 0,714 sampai 0,794 diatas r tabel yang bernilai 0,1603. Dengan demikian semua butir pernyataan dalam ke empat variabel ini dinyatakan valid.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji menilai konsistensi instrumen mengukur setiap variabel penelitian. Instrumen dinyatakan reliabel, jika pengukuran relatif konsisten pada kondisi serupa.

Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Status
Kualitas Pelayanan (X1)	0,706	Reliabel
Kepercayaan Pasien (X2)	0,606	Reliabel
Aksesibilitas (X3)	0,619	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,719	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah peneliti, 2026

Hasil uji membuktikan variabel mempunyai Cronbach's Alpha unggul yaitu $> 0,60$. Variabel Kualitas Pelayanan $0,706 > 0,60$, Variabel Kepercayaan Pasien $0,606 > 0,60$, Variabel Aksesibilitas $0,619 > 0,60$ dan Variabel Kepuasan

Pasien $0,719 > 0,60$. Maka, instrumen penelitian mempunyai data reliabilitas dan memadai, sehingga dapat diandalkan untuk digunakan dalam proses analisis selanjutnya.

4.3.3 Uji Normalitas

Uji bertujuan memastikan pola distribusi data penelitian. Data berdistribusi normal apabila tingkat signifikansi $> 0,05$. Namun, signifikansi $< 0,05$ menunjukkan data regresi tidak sesuai asumsi normalitas.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std.Deviation	1.20060923
Most Extreme Differences	Absolute	.055
	Positive	.055
	Negative	-.054
Test Statistic		.055
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Data primer yang dioalah peneliti, 2026

Adapun nilai Asymp. Sig. (2-tailed) $0,200 > 0,05$ yaitu residual regrensi berdistribusi normal.

4.3.4 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan mendeteksi korelasi antarvariabel independen dalam model regresi. Pengujian memastikan hubungan antarvariabel bebas tidak mengganggu kestabilan model maupun ketepatan estimasi. Hasil pengujian berdasarkan nilai VIF berikut.

Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X.1	0,707	1,415
	X.2	0,547	1,827
	X.3	0,594	1,684

Sumber: Data primer yang diolah peneliti, 2026

Seluruh variabel memiliki tolerance $> 0,10$ serta VIF $< 10,00$. Kualitas pelayanan memperoleh tolerance 0,707 serta VIF 1,415, kepercayaan pasien 0,547 serta 1,827, aksesibilitas 0,594 serta 1,684. Hasil pengujian menunjukkan model regresi bebas dari multikolinearitas.

4.3.5 Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas mendeteksi ketidakseragaman varians residual pada model regresi. Pengujian memastikan varians residual bersifat konstan (homoskedastisitas) atau tidak konstan (heteroskedastisitas), sehingga kelayakan estimasi model diketahui.

Model regresi sesuai kriteria apabila residual bersifat homoskedastis. Deteksi heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser serta scatterplot. Tingkat signifikansi setiap variabel independen berikut:

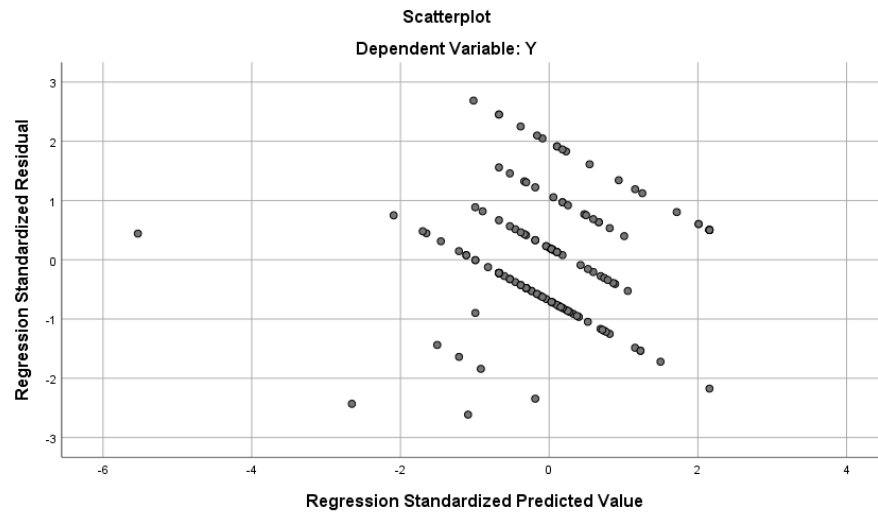
**Tabel 4. 11 Hasil Uji Heterokedastisitas
(Uji Regresi Glejser)**

		Coefficients ^a				
		Unstandardized	Coefficients	Standardized		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.564	.702		.804	.423
	X1	-.032	.036	-.089	-.909	.365
	X2	.063	.051	.138	1.238	.218
	X3	-.013	.044	-.031	-.288	.774

Sumber: Data primer yang dioalah peneliti, 2026

Seluruh variabel bebas memenuhi kriteria bebas heteroskedastisitas. Kualitas pelayanan (X1) memperoleh Sig. 0,365, kepercayaan pasien (X2) sebesar 0,218, serta aksesibilitas (X3) sebesar 0,774. Seluruh angka signifikansi $> 0,05$, sehingga model regresi memenuhi asumsi klasik heteroskedastisitas.

Hasil Uji Scatterplot



Sumber: Data Primer yang diolah, 2026

Hasil uji scatterplot memperlihatkan titik residual tersebar acak di sekitar garis nol di sisi atas maupun bawah. Pola khusus lengkung, kipas, maupun bentuk V tidak tampak pada sebaran titik. Kondisi mengindikasikan model regresi tidak heteroskedastisitas.

4.3.6 Analisis Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda membuktikan pengaruh variabel bebas dan variabel terikat satu dengan lainnya, jika jumlah variabel terikat diatas satu variabel bebas.

Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
		Unstandardized	Coefficients	Standardized	
		B	Std. Error	Beta	t
Model					Sig.
1	(Constant)	3.511	1.128		3.114 .002

X1	.113	.057	.160	1.974	.050
X2	.169	.082	.190	2.072	.040
X3	.264	.071	.329	3.733	.000

Sumber: Data primer yang diolah peneliti, 2026

Hasil analisis regresi linier berganda variabel kualitas pelayanan (X1), kepercayaan pasien (X2), aksesibilitas (X3) dan kepuasan pasien (Y) sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 3,511 + 0,113 + 0,169 + 0,264 + e$$

Persamaan regresi diuraikan:

Koefisien regresi kualitas pelayanan (X1) 0,113 menunjukkan kenaikan satu satuan kualitas pelayanan berkaitan dengan kenaikan kepercayaan pasien 0,169. Asumsi aksesibilitas serta kepuasan pasien tetap. Signifikansi $0,000 < 0,05$ menunjukkan hubungan X1 dengan kepercayaan pasien signifikan secara statistik. Koefisien regresi kepercayaan pasien (X2) 0,169 membuktikan satu satuan kepercayaan pasien meningkat menekan aksesibilitas 0,264. Asumsi kualitas pelayanan serta kepuasan pasien tetap. Signifikansi $0,000 < 0,05$ menunjukkan hubungan X2 dengan aksesibilitas signifikan secara statistik.

Koefisien regresi aksesibilitas (X3) 0,264 menunjukkan kenaikan satu satuan aksesibilitas selaras peningkatan kepuasan pasien 0,264, dengan asumsi kualitas pelayanan serta kepercayaan pasien tetap konstan. Signifikansi $0,000 < 0,05$ menunjukkan hubungan X3 dengan kepuasan pasien signifikan secara statistik. Hasil regresi linier berganda menunjukkan seluruh koefisien bernilai positif. Ketiga variabel independen berkorelasi positif dengan kepuasan pasien.

4.3.7 Uji t

Uji t menganalisis korelasi setiap variabel independen dengan variabel dependen. Adapun Nilai t-tabel diperoleh dengan α yaitu 0.05 ($\alpha/2$; $n-k-1 = 0,05/2$; $150-3-1 = 0,025$; $146 = 1,976$) dengan hasil berikut:

Tabel 4. 13 Hasil Uji t

Coefficients^a

		Unstandardized	Coefficients	Standardized		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.511	1.128		3.114	.002
	X1	.113	.057	.160	1.974	.050
	X2	.169	.082	.190	2.072	.040
	X3	.264	.071	.329	3.733	.000

Sumber: Data primer yang dioalah peneliti,2026

Berdasarkan hasil uji di dapat disimpulkan bahwa:Maka :

1. H1: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil uji t menunjukkan t hitung $1,974 < t$ tabel $1,976$, sedangkan signifikansi $0,050 = 0,05$. Maka, H0 diterima serta H1 ditolak. Kualitas pelayanan (X1) berkorelasi positif, tetapi tidak signifikan dengan kepuasan pasien (Y).
2. H2: Kepercayaan Pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil uji t menunjukkan t hitung $2,072 > t$ tabel $1,976$, sedangkan signifikansi $0,040 < 0,05$. Maka, H0 ditolak serta H2 diterima. Kepercayaan pasien (X2) berkorelasi positif serta signifikan dengan kepuasan pasien (Y).
3. H3: Aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil uji t menunjukkan $t_{hitung} 3,733 > t_{tabel} 1,976$, sedangkan signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka, H_0 ditolak serta H_3 diterima. Aksesibilitas (X3) berhubungan positif serta signifikan dengan kepuasan pasien (Y).

4.3.8 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji R² membuktikan skala model regresi menguraikan keterkaitan antar variabel bebas dan variabel terikat.

Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.571a	.326	.312	1.121

Sumber: Data primer yang diolah peneliti, 2026

Hasil uji koefisien determinasi (R²) menghasilkan Adjusted R Square 0,312, dimana kualitas pelayanan, kepercayaan pasien, serta aksesibilitas mampu menjelaskan 31,2% variasi kepuasan pasien rawat jalan. Sisa 68,8% berkaitan dengan faktor lain di luar model penelitian.

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian

4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien rawat jalan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari

Hasil uji hipotesis menunjukkan kualitas pelayanan memiliki hubungan positif, tetapi tidak signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari. Peningkatan kualitas pelayanan belum diikuti kenaikan kepuasan pasien secara signifikan. Meskipun arah hubungan bersifat positif,

kualitas pelayanan belum menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan pasien rawat jalan. Temuan tersebut selaras Nurlayla et al., (2024) melalui hasil penelitian berupa hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien tidak signifikan.

Temuan sejalan dengan Lende, (2026), kualitas pelayanan memiliki hubungan positif, tetapi tidak signifikan dengan kepuasan pasien. Kondisi tersebut berkaitan dengan keluhan mengenai waktu tunggu serta kenyamanan ruang tunggu, sehingga pengalaman pasien selama menerima layanan rumah sakit belum optimal. Hasil serupa Suaeb & Irwan, (2023), kualitas pelayanan memiliki hubungan positif, tetapi tidak signifikan dengan kepuasan pasien. Temuan tersebut memperlihatkan kepuasan pasien dapat berkaitan dengan berbagai aspek lain selama proses pelayanan rumah sakit.

4.4.2 Pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap Kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari

Hasil uji hipotesis menunjukkan kepercayaan pasien memiliki hubungan positif serta signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari. Tingkat kepercayaan tinggi berkaitan dengan kepuasan pasien lebih tinggi. Kepercayaan menjadi aspek penting dalam layanan kesehatan karena pasien membutuhkan keyakinan atas kemampuan rumah sakit memberikan layanan aman, berkualitas, andal, serta sesuai kebutuhan.

Selaras dengan Sihombing et al., (2025), kepercayaan pasien memiliki hubungan positif serta signifikan dengan kepuasan pasien. Tingkat kepercayaan lebih tinggi berkaitan dengan kecenderungan kepuasan pasien lebih tinggi atas

layanan rumah sakit. Hasil serupa Amalia et al., (2024), kepercayaan pasien memiliki hubungan positif serta signifikan dengan kepuasan pasien. Setiawan et al., (2024) memperkuat temuan melalui kepercayaan pasien menjadi unsur penting bagi terciptanya layanan kesehatan memuaskan.

4.4.3 Pengaruh Aksesibilitas terhadap Kepuasan Pasien rawat jalan di RSUD Ki Ageng Selo

Hasil uji hipotesis menunjukkan aksesibilitas memiliki hubungan positif serta signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien lebih tinggi. Aksesibilitas krusial karena pasien membutuhkan ketersediaan layanan serta kemudahan memperoleh layanan kesehatan.

Soharab, (2024) menjelaskan aksesibilitas layanan kesehatan sebagai kemampuan masyarakat memperoleh layanan sesuai kebutuhan dari ketersediaan fasilitas, kemudahan akses, waktu pelayanan, serta keterjangkauan biaya. Selaras dengan Aldar et al., (2025) aksesibilitas memiliki hubungan positif serta signifikan dengan kepuasan pasien. Didukung Kusri et al., (2023) aksesibilitas berkorelasi positif serta signifikan dengan kepuasan pasien.