

PENGARUH PELAYANAN MEDIS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK ANATYA CIPATIK KABUPATEN BANDUNG BARAT

Muhammad Kadafy¹

¹ Program Studi Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana

¹ korespondensi: drmkadafy@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze medical services, service quality and patient satisfaction at the Anatya Cipatik Clinic, West Bandung Regency, and to analyze the effect of medical services and service quality at the Anatya Cipatik Clinic, Bandung Regency. This research method uses a quantitative approach. The analysis technique used is descriptive analysis and multiple linear regression analysis. The source of this research uses primary data. Collecting research data using a questionnaire. The sample of this study was 100 patients at the Anatya Cipatik Clinic, West Bandung Regency, using purposive sampling. The results of this study indicate that medical services, service quality and patient satisfaction according to patient perceptions are still in the sufficient category so that they need to be evaluated and further improved. The results of the analysis also show that medical services and service quality have a significant effect on patient satisfaction both simultaneously and partially. Medical services and service quality affect patient satisfaction by 89.4% while the remaining 10.6% is influenced by other variables that are not observed.

Keywords: Medical Services, Service Quality, Patient Satisfaction

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pelayanan medis, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Klinik Anatya Cipatik Kabupaten Bandung Barat serta menganalisis pengaruh pelayanan medis dan kualitas pelayanan di Klinik Anatya Cipatik Kabupaten Bandung. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Sumber penelitian ini menggunakan data primer. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner. Sampel penelitian ini sebanyak 100 pasien di Klinik Anatya Cipatik Kabupaten Bandung Barat dengan menggunakan purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan medis, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menurut persepsi pasien masih dalam kategori cukup sehingga perlu dievaluasi dan ditingkatkan lagi. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa pelayanan medis dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien baik secara simultan maupun secara parsial. Pelayanan medis dan Kualitas Pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 89,4% sedangkan sisanya 10,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati.

Kata Kunci: Pelayanan Medis, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019, pemerintah Indonesia mengindikasikan bidang kesehatan sebagai program prioritas pembangunan nasional. Setelah inisiatif pengentasan kemiskinan yang cepat, perawatan kesehatan adalah program prioritas tertinggi kedua. Pengkajian Paruh Waktu

(RPJMN) 2015-2019 menetapkan empat sasaran kesehatan penting yang harus dicapai pada tahun 2019. Keempat sasaran tersebut adalah meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat, gizi masyarakat, mengendalikan penyakit menular dan tidak menular, serta cara meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. (1)

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan

Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 yang dimaksud dengan klinik adalah lembaga pelayanan kesehatan yang memberikan layanan kesehatan perorangan yang memberikan manfaat klinis dasar atau profesional. Sementara itu, ahli kesejahteraan adalah setiap individu yang berkomitmen pada bidang kesejahteraan dan memiliki pengetahuan dan kemampuan melalui pendidikan di bidang kesejahteraan, yang pada khususnya memerlukan posisi untuk melakukan upaya kesejahteraan. Selain itu, instalasi farmasi merupakan bagian dari Fasilitas yang diberi tugas memilah, merencanakan, mengatur dan mengawasi seluruh pelaksanaan pemberian obat serta menyelesaikan pengarahannya khusus obat di Klinik. (2)

Klinik merupakan salah satu jenis pelayanan kesehatan yang mengalami perkembangan pesat seiring dengan berkembangnya bisnis kesehatan saat ini. Kebutuhan akan pelayanan medis semakin meningkat. Hal ini karena berbagai faktor, salah satunya adalah pertumbuhan penduduk. Sejalan dengan meningkatnya pertumbuhan penduduk membuat permintaan akan layanan kesehatan dan tenaga kesehatan dikalangan masyarakat meningkat, termasuk klinik maka dari itu penyedia layanan kesehatan akan berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan agar tetap kompetitif dan semakin baik. Selain itu, masyarakat menjadi lebih pemilih dalam mengambil keputusan untuk menjaga kualitas kesehatan mereka. Banyak aspek yang

dipertimbangkan saat mengambil keputusan, maka dari itu kita sebagai fasilitas kesehatan wajib memberikan layanan prima yang sesuai dengan keinginan pasien, karena itu salah satu strategi pendekatan untuk memudahkan pasien dalam mengambil keputusan. Kepuasan atau ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima akan berdampak pada tingkat pengambilan keputusan untuk kunjungan berikutnya. (3)

Kepuasan pasien adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan bagaimana perasaan klien tentang pengalamannya. Perbedaan antara apa yang diantisipasi pasien dan apa yang sebenarnya mereka terima disebut sebagai "kualitas layanan". Kualitas layanan dipengaruhi oleh layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima. Persepsi konsumen terhadap keseluruhan proses, bukan persepsi penyedia layanan, kemudian menentukan apakah layanan itu baik atau buruk. (4)

Menurut Levey dan Loomba (1973) Pelayanan Kesehatan Medis adalah upaya yang dilakukan secara terpisah atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk menjaga dan mengembangkan kesejahteraan lebih lanjut, mencegah dan memperbaiki penyakit dan membangun kembali kekuatan individu, keluarga, kelompok atau jaringan. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan adalah suatu subsistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah promosi (memelihara dan meningkatkan kesehatan), pencegahan (curing), penyembuhan (curing), dan

rehabilitasi (restorasi) individu, keluarga, kelompok, atau komunitas, dan kesehatan lingkungan.

Setiap orang berhak atas kesehatan, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat jasmani, rohani, rohani, dan sosial yang memungkinkan setiap orang dapat hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Dengan cara ini, setiap orang mempunyai hak yang sama atas layanan kesejahteraan yang terlindungi, bermutu dan wajar dalam upaya penting untuk menjaga, mencapai, dan mengupayakan tingkat kesejahteraannya. Untuk membantu hal tersebut, para pekerja kesehatan terus berupaya untuk mengembangkan keterampilan dan sifat perangkat keras klinis sehingga kualitas administrasi dapat ditingkatkan ke tingkat berikutnya.(5)

Klinik Anatya Pratama Cipatik merupakan klinik layanan primer yang memberikan pelayanan primer karena merupakan klinik fasilitas kesehatan tingkat pertama. Klinik anatya cipatik berstatus klinik swasta yang berada di Kabupaten Bandung Barat dan didirikan pada 5 Oktober 2010. Dalam hal pelayanannya klinik anatya beroperasi setiap hari dan melayani 24 jam. Fasilitas yang disediakan klinik anatya cipatik meliputi instalasi gawat darurat, rawat jalan, mini laboratorium dan rawat inap yang di dukung oleh beberapa tenaga medis yang terdiri dari 3 dokter umum, 6 perawat, 2 analis

laboratorium, 1 apoteker, 3 asisten apoteker, dan 3 staff administrasi. Penderita yang datang pada umumnya dari golongan masyarakat menengah ke bawah yang mayoritas adalah buruh pabrik, kuli bangunan, pekerja konveksi dan pedagang warung kecil, dalam hal pelayanan hampir setiap hari klinik anatya mendapatkan pasien dari kalangan pekerja buruh pabrik yang di sebabkan oleh kecelakaan kerja. Selain itu, klinik anatya juga menerima pelayanan yang lain seperti sirkumsisi, observasi, hecting, nebulizer, kontrol jaitan, pemeriksaan lab dasar, dan bisa rawat inap, dimana pelayanan-pelayan inilah yang menjadi daya tarik masyarakat sekitar lebih memilih datang ke klinik anatya, selain masyarakat dapat konsultasi dengan harga terjangkau klinik anatya juga sudah menyediakan pelayanan yang hampir lengkap dibandingkan klinik lain yang ada di daerah cipatik. Meskipun klinik anatya merupakan klinik layanan primer namun, bila dilihat dari data kunjungan dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan, contoh data kunjungan yang di ambil adalah 5 tahun terakhir dari januari 2017 sampai desember 2022, tercatat selalu mengalami peningkatan kunjungan sekitar hampir 100 kunjungan setiap tahunnya.

Menurut uraian diatas, penulis ingin tahu apakah kualitas pelayanan klinik sangat menentukan kepuasan pasien terhadap klinik. Maka dalam penelitian ini, penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelayanan Medis dan Kualitas Pelayanan

Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Anatya Cipatik Kabupaten Bandung Barat”.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh pelayanan medis dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pasien di Klinik Anatya Cipatik Kabupaten Bandung Barat.

METODE

Teknik penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan verikatif. Metode deskriptif adalah teknik yang digunakan untuk menggambarkan kondisi atau nilai setidaknya satu faktor secara bebas, sedangkan, sedangkan metode verifikatif sebagai eksplorasi yang dilakukan pada populasi tertentu atau pengujian yang sepenuhnya bertujuan untuk menguji spekulasi yang telah ditentukan sebelumnya.. (6)

Uji Regresi Linier Sederhana

Model regresi digunakan untuk mengasumsikan bahwa terdapat hubungan linear antara variabel pelayanan medis, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh. Aplikasi komputer SPSS versi 23 ialah alat analisis yang dipakai. Bentuk umum persamaan analisis regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \dots \dots \dots [1]$$

Dimana :

- Y = kepuasan pasien
- β_0 = konstanta regresi
- β_1 = koefisien regresi X
- X_1 = pelayanan medis
- X_2 = kualitas pelayanan
- e = faktor pengganggu

Korelasi adalah hubungan terhadap informasi yang menyebabkan atau mempengaruhinya, yang disebut faktor bebas atau variabel independen biasanya dilambangkan dengan huruf X sedangkan data akibat yang dipengaruhinya disebut variabel terikat atau variabel dependen biasanya dilambangkan dengan huruf Y. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$R = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \dots \dots \dots [2]$$

Kapasitas variabel X (variabel bebas) untuk mempengaruhi variabel Y (variabel terikat) ialah “kemampuan X untuk mempengaruhi variabel Y, semakin besar koefisien determinasi menunjukkan semakin baik kemampuan X untuk menjelaskan Y.” (7) karena nilainya sama dengan akar kuadrat dari koefisien korelasi (r^2), maka koefisien determinasi disebut juga sebagai koefisien determinasi dalam analisis. Rumus penentuan koefisien determinasi ialah sebagai berikut:

$$\text{Koefiesien Determinasi} = R^2 \times 100\% \dots \dots \dots [3]$$

Dimana:

KD = Besar perubahan variabel Y Apabila di pengaruhi variabel X

R = Koefisien korelasi antara X dengan Y

Uji Statistik t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh setiap variabel terikat yang digunakan sampai taraf tertentu. Adapun hipotesisnya dirumuskan sebagai berikut:

Hipotesis 1

- $H_0 = \beta_1 = 0$, artinya tidak berpengaruh secara signifikan dari pelayanan medis terhadap kepuasan pasien di Klinik Anatya Cipatik Kabupaten Bandung Barat
- $H_a = \beta_1 \neq 0$, artinya ada pengaruh secara signifikan dari pelayanan medis terhadap kepuasan pasien di Klinik Anatya Cipatik Kabupaten Bandung Barat

Hipotesis 2

- $H_0 = \beta_2 = 0$, artinya tidak ada pengaruh secara signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Anatya Cipatik Kabupaten Bandung Barat.
 - $H_a = \beta_2 \neq 0$, artinya ada pengaruh secara signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Anatya Cipatik Kabupaten Bandung Barat
- Untuk menguji rumusan hipotesis diatas dipakai uji t dengan rumus:

Menentukan tingkat signifikansi α sebesar 0.05 (5%). Untuk menilai t hitung digunakan rumus:

$$t \text{ hitung} = \frac{\text{Koefisien Regresi}}{\text{Standar Deviasi}} \dots\dots\dots [4]$$

Kaidah Keputusan:

Tolak H_0 Apabila $t_{hit} > t_{tabel}$, dan terima H_0 Apabila $t_{hit} < t_{tabel}$

1. H_0 diterima dan H_a ditolak apabila nilai signifikan > 0.05 . Artinya variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.
2. H_0 ditolak dan H_a diterima apabila nilai signifikan < 0.05 . Artinya variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

Uji Statistik F

Uji ini dilakukan untuk mengetahui secara bersama-sama apakah faktor bebas berpengaruh sama sekali terhadap variabel dependen atau tidak (8,9). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan uji dua arah yang disertai dengan spekulasi berikut:

- $H_0: \beta_1 = \beta_2 = 0$, artinya tidak ada pengaruh secara signifikan dari pelayanan medis dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pasien di Klinik Anatya Cipatik Kabupaten Bandung Barat
- $H_a: \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$, artinya ada pengaruh secara signifikan dari pelayanan medis dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pasien di Klinik Anatya Cipatik Kabupaten Bandung Barat

Tentukan derajat bebas sebesar 0.05 ($\alpha = 5\%$)

Menentukan nilai F yang ditentukan dapat dicari dengan menggunakan rumus:

$$F \text{ hitung} = \frac{\frac{R^2}{k-1}}{(1-R^2)(n-k)} \dots \dots \dots [5]$$

Keterangan:

R = Koefisien Determinan

N = Jumlah Observasi

K = Jumlah Variabel

Kriteria pengujian sebagai berikut:

1. H₀ diterima dan H_a ditolak apabila nilai signifikan > 0.05. Artinya faktor-faktor bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh secara mendasar terhadap variabel dependen..
2. H₀ ditolak dan H_a diterima apabila nilai signifikan < 0.05. Hal ini mengandung arti bahwa faktor-faktor bebas secara bersama-sama pada dasarnya mempengaruhi variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan di Klinik Anatya Cipatik Kabupaten Bandung. Populasi yang di ambil dalam penelitian ini ialah pasien di klinik Anatya Cipatik Kabupaten Bandung Barat yaitu sebanyak 100 pasien.

Sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling*. Prosedur pengujian dalam ujian ini menggunakan pemeriksaan purposif, sedangkan pemeriksaan purposif adalah cara menentukan contoh dengan pertimbangan tertentu (7,10) yaitu pasien yang berkunjung ke klinik yang menurut pertimbangan peneliti masih mengingat lebih jelas alasan dan proses kualitas pelayanan yang didapat ketika konsultasi berobat di Klinik Anatya Cipatik

Kabupaten Bandung Barat serta bersedia mengisi kuesioner.

Pengujian Instrumen Penelitian

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau *valid* tidaknya suatu kuesioner, dikatakan *valid* jika r hitung lebih besar dari nilai r table (0,1966) sehingga *item* pertanyaan mampu untuk mengungkapkan variabel penelitian yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Sedangkan uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus alpha cronbach dengan ketentuan batas minimal sebesar 0,6.

Hasil menggunakan software SPSS didapatkan nilai indeks validitas pada masing-masing item pertanyaan variabel kualitas produk, citra merek, harga, dan keputusan pembelian yang diukur melalui nilai korelasi (r-tabel) yang memiliki diatas nilai kritis (0,1966) maka masing-masing pertanyaan variabel tersebut dinyatakan *valid*. Sedangkan nilai reliabilitas item pernyataan pada kuesioner ke-5 variabel diatas menunjukkan nilai alpha cronbach > 0,7 hasil ini menunjukkan bahwa *item* pertanyaan pada variabel variabel Pelayanan Medis, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pasien pada instrumen penelitian dapat mengukur variabelnya serta dapat dikatakan memiliki ketepatan yang tinggi untuk dijadikan variabel pada suatu penelitian.

Pengaruh Penggunaan Video Animasi Terhadap Motivasi Belajar Murid

Dengan mengimplementasikan analisis regresi linier sederhana, model regresi, dan

pengujian hipotesis (uji-t), sejumlah prosedur analisis data akan dipakai untuk menilai dampak penggunaan film animasi terhadap motivasi belajar murid. dan analisis korelasi dan koefisien determinasi. Uji Normalitas merupakan salah satu prasyarat yang harus dipenuhi sebelum melakukan analisis regresi. Sebelum membuat model regresi, uji asumsi tradisional ditempuh untuk memastikan bahwa model regresi menghasilkan estimasi yang memenuhi kriteria BLUE (estimasi linier terbaik yang tidak bias).

Pengujian Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji kenormalan dapat dilakukan dengan menggunakan uji faktual, khususnya uji Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai probabilitas (Asymp. Sig) yang diperoleh lebih besar dari 0,05, maka residu pada model relaps diasumsikan selalu dialokasikan. Dengan menggunakan SPSS 23, hasil uji Kolmogorov-Smirnov (KS) adalah sebagai berikut:

Tabel 1: Uji Normalitas Data dengan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal	Mean	.0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	1.35281757
Most Extreme	Absolute	.083
Differences	Positive	.051
	Negative	-.083
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.084 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Olah Data SPSS 23, 2023

Berdasarkan Tabel 1, uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai kepentingan sebesar 0,084 lebih besar dari 0,05, sehingga cenderung bernilai beralasan bahwa informasi tersebut diedarkan secara rutin sehingga model tersebut memenuhi salah satu asumsi untuk pengujian spekulasi.

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah faktor-faktor independen (bebas) dalam model terhubung erat dengan faktor-faktor terikat lainnya atau tidak. Untuk mengenali permasalahan multikolinieritas biasanya dilihat dari nilai VIF. Dengan asumsi nilai VIF di bawah 10, maka dapat disimpulkan bahwa model tersebut terbebas dari permasalahan multikolinieritas. Uji multikolinieritas

dengan menggunakan SPSS 23 pada pemeriksaan ini akan terlihat seperti berikut:

Tabel 2: Hasil Pengujian Multikolinearitas

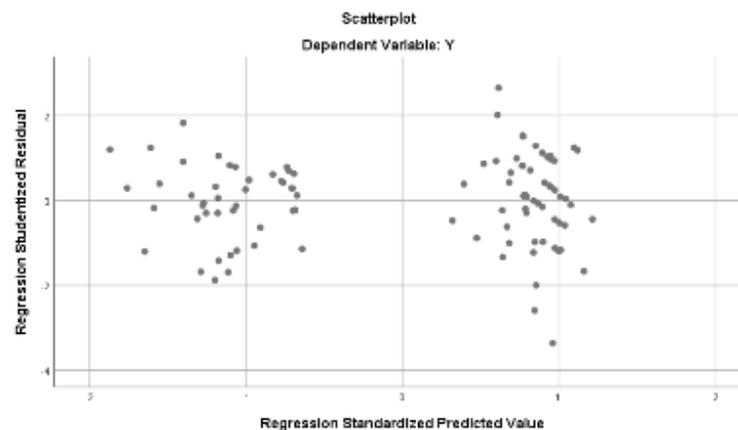
Variabel	VIF
Pelayanan Medis (X1)	7,443
Kualitas Pelayanan (X2)	7,443

Sumber: Olah Data dengan SPSS 23, 2023

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa variabel Manfaat Klinis mempunyai nilai VIF sebesar 7,443 dan Kualitas Administrasi mempunyai nilai VIF sebesar 7,443, sehingga nilai VIF keduanya berada di bawah jangkauan terjauh yang ditetapkan yaitu 10. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat permasalahan multikolinearitas antar faktor bebas pada model.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas Model yang baik diharapkan terbebas dari permasalahan heteroskedastisitas. Alasan pengambilan kesimpulan apakah ada masalah heteroskedistitas adalah pemeriksaan realistis dengan plot disipasi. Dengan memanfaatkan SPSS 23 diperoleh diagram scatter plot yang digunakan untuk membedakan ada tidaknya efek samping heteroskedastisitas, sebagai berikut:



Gambar 1: Uji Heteroskedastisitas Dengan Scatterplot

Sumber: Olah Data dengan SPSS 23, 2023

Pada Gambar 1 terlihat bahwa pada model tidak terjadi heteroskedastisitas karena pada gambar tersebut tidak terdapat contoh yang jelas, dan fokusnya tersebar di atas dan di

bawah angka 0 pada hub Y. Hal ini menunjukkan bahwa dalam model, perubahan dari residu yang dimulai dari satu persepsi ke

persepsi berikutnya adalah sesuatu yang sangat mirip. atau sebaliknya konsisten.

terhadap Kepuasan Pasien. Dengan menggunakan bantuan program SPSS 23, didapat output hasil perhitungan regresi linier berganda sebagai berikut:

Uji Regresi Linear Berganda

Model Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengetahui model persamaan dari Pelayanan Medis dan Kualitas Pelayanan

Tabel 3: Analisis Regresi

		Coefficients ^a		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
Model		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	-0.672	.501	
	Pelayanan Medis	0.136	.024	.518
	Kualitas Pelayanan	0.151	.031	.444

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Olah Data dengan SPSS 23, 2023

Berdasarkan tabel 3 didapat nilai konstanta dan koefisien regresi sehingga dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = -0,672 + 0,136 (X_1) + 0,151 (X_2)$$

Uji Hipotesis

Uji Simultan (F-Test)

Uji F adalah membandingkan Fhitung dengan Ftabel. Adapun uji keberartian regresi dalam

penelitian ini menggunakan IBM SPSS 23 adalah sebagai berikut:

Hipotesis Statistik:

$$H_0 : b_1 = b_2 = 0$$

Tidak terdapat pengaruh Pelayanan Medis dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien
 $H_a : b_1 \neq b_2 \neq 0$

Terdapat pengaruh Pelayanan Medis dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 4 Uji Simultan (F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

1	Regression	1529.724	2	764.862	409.488	.000 ^b
	Residual	181.181	97	1.868		
	Total	1710.905	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), x2, x1

Sumber: Olah Data dengan SPSS 23, 2023

Berdasarkan Tabel 4 didapat nilai Fhitung sebesar 409,488 dengan sig. sebesar 0,00 dengan $\alpha=0,05$ (5%) serta derajat kebebasan $df_1=k=2$ dan $df_2=n-(k+1) = 100-(2+1) = 97$ maka didapat $F_{tabel} = 3,09$ sehingga Fhitung lebih besar dari F_{tabel} ($409,488 > 3,09$) selain itu diperoleh hasil nilai sig. lebih kecil dari tingkat keyakinannya ($0,00 < 0,05$) yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa regresi berarti, sehingga Pelayanan Medis, Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Ananta Cipatik Kabupaten Bandung Barat.

Uji Parsial (t-test)

Hipotesis yang akan diajukan dan dibuktikan kebenarannya adalah sebagai berikut:

Hipotesis 1

- $H_0 = \beta_1 = 0$

- $H_a = \beta_1 \neq 0$

Hipotesis 2

- $H_0 = \beta_2 = 0$

- $H_a = \beta_2 \neq 0$

Menguji keberartian koefisien regresi secara parsial yang digunakan uji t pada taraf signifikansi α (5%) dan *degree of freedom* $df = n-(k+1) = 100-(2+1) = 97$ didapat nilai t_{tabel} pada nilai distribusi t dua pihak sebesar 1,984. Dimana kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah :

a. $t_{hitung} > 1,984$ dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak.

b. $t_{hitung} < 1,984$ dan nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka H_0 diterima.

Adapun uji keberartian koefisien regresi dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 23 seperti yang ditampilkan pada Tabel 4.11, dirangkum seperti dibawah ini:

Tabel 5 Hasil Uji Parsial

Model	Koefisien Regresi	t hitung	t Tabel	Sig.	Keterangan
$X_1 \rightarrow Y$	0,136	5,749	1,984	0,000	H_0 ditolak
$X_2 \rightarrow Y$	0,151	4,927	1,984	0,000	H_0 ditolak

Sumber: Olah Data dengan SPSS 23, 2023

Pada hipotesis pertama yaitu pengaruh Pelayanan Medis terhadap Kepuasan Pasien

diperoleh bahwa nilai t_{hitung} sebesar 5,749 lebih besar daripada t_{Tabel} sebesar 1,984, dan diketahui sig. (0,000) lebih kecil daripada

taraf signifikansi α (0,05) sehingga H_0 ditolak yang artinya bahwa terdapat pengaruh yang disignifikan antara Pelayanan Medis terhadap Kepuasan Pasien, dengan koefisien regresi bernilai positif yang menunjukkan bahwa semakin baik Pelayanan Medis maka akan berdampak pada Kepuasan Pasien akan semakin tinggi begitupula sebaliknya apabila Pelayanan Medis semakin buruk maka akan berdampak pada Kepuasan Pasien semakin rendah.

Pada hipotesis kedua yaitu pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien diperoleh bahwa nilai thitung sebesar 4,927 lebih besar daripada tTabel sebesar 1,984 dan diketahui sig. (0,000) lebih kecil daripada taraf signifikansi α (0,05) sehingga H_0 ditolak yang artinya bahwa terdapat pengaruh yang disignifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien, dengan koefisien

regresi bernilai positif yang menunjukkan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan maka akan berdampak pada Kepuasan Pasien semakin tinggi, begitupula sebaliknya semakin buruk Kualitas Pelayanan maka akan berdampak pada Kepuasan Pasien semakin rendah.

Analisis Korelasi

Analisis Korelasi digunakan untuk menghitung seberapa kuat hubungan antara variabel Pelayanan Medis, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Klinik Anatya Cipatik Kabupaten Bandung Barat. Untuk melihat seberapa besar pengaruh Pelayanan Medis, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien maka digunakan koefisien determinasi dengan menggunakan rumus $KD = r^2 \times 100\%$ dengan r merupakan nilai korelasi. Maka diperoleh sebagai berikut:

Tabel 6 Analisis Korelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.946 ^a	.894	.892	1.36669

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pelayanan Medis

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Olah Data dengan SPSS 23, 2023

Berdasarkan pada tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai korelasi antara Pelayanan Medis, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien adalah (0.946). Artinya terdapat hubungan yang kuat dan searah antara variabel Pelayanan Medis, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Klinik Anatya Cipatik

Kabupaten Bandung Barat. Artinya jika Pelayanan Medis, Kualitas Pelayanan meningkat maka Kepuasan Pasien akan meningkat. Begitupun sebaliknya jika jika Pelayanan Medis, Kualitas Pelayanan menurun maka Kepuasan Pasien juga akan menurun.

Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi dari variabel dependen oleh variabel independen. Menurut Priyatno (2015:156) koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi diperoleh dari hasil perhitungan sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\% = 0,945^2 \times 100\% \\ = 0,893 \times 100\% = 89,3\%$$

Besar pengaruh variabel Pelayanan Medis, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien adalah sebesar $(0.946)^2 \times 100\% = 0,894$ yang berarti hasil tersebut menandakan bahwa variabel Pelayanan Medis, Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Pasien sebesar 89,4% sedangkan sisanya 10,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya mengenai pengaruh Pelayanan medis dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pasien di Klinik Anatya Cipatik Kabupaten Bandung Barat, maka kesimpulan dalam penelitian ini yaitu Variabel Pelayanan medis, kualitas pelayanan dan Kepuasan pasien menurut tanggapan responden masih dalam katerogi cukup, terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan medis terhadap

Kepuasan pasien, dengan koefisien regresi bernilai positif yang menunjukkan bahwa semakin baik Pelayanan medis maka akan berdampak pada Kepuasan pasien yang akan semakin baik begitupula sebaliknya semakin buruk Pelayanan medis maka Kepuasan pasien akan semakin buruk dan terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pasien, dengan koefisien regresi bernilai positif yang menunjukkan bahwa semakin baik Kualitas pelayanan maka akan berdampak pada Kepuasan pasien yang akan semakin baik begitupula sebaliknya semakin buruk Kualitas pelayanan maka Kepuasan pasien akan semakin buruk. Pelayanan medis dan Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan pasien di Klinik Anatya Cipatik Kabupaten Bandung Barat. Pelayanan medis, Kualitas pelayanan secara simultan memberikan pengaruh sebesar 89,4% terhadap Kepuasan pasien, sedangkan sisanya 10,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kemenkes RI. Profil kesehatan Indonesia 2019. Vol. 31, Profil Kesehatan Indonesia. 2020. p. 1–12.
2. Permenkes. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Klasifikasi Rumah Sakit. Jakarta: Permenkes RI Nomor 30; 2019.
3. Wididana KBS. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien klinik umum shanti graha buleleng. J Ekon Bisnis Jagaditha. 2016;3(1):78–93.

4. Pattinasarany DD. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Pada Kepercayaan Pasien (Survei Pada Pasien Di Unit Rawat Jalan Klinik Advent Kota Bandung). Doctoral Dissertation, Perpustakaan Pascasarjana; 2021.
5. Ahmad BM. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Assalaam Medicare Sukoharjo. Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2019.
6. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2020.
7. Sugiyono. Metode Penelitian Bisnis. Suryandari SY, editor. Bandung: ALFABETA; 2017.
8. Ghozali I. Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS. 7th ed. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro; 2018.
9. Sugiyono. Statistik Untuk Penelitian. In: Dra. Endang Mulyatiningsih MP, editor. Penerbit Alfabeta Bandung. Dua Belas. Bandung; 2007. p. 1–390.
10. Sugiyono. Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta; 2008. 109 p.