



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Khitanan Paramedika Bandung (Studi Pada Klinik Khitan Paramedika)

Noviani Siti Sundari

Program Studi Administrasi Keuangan Politeknik Piksi Ganesha Bandung

Email: [novianisitisundari@gmail.com](mailto:novianisitisundari@gmail.com)

**Abstrak.** Studi ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Klinik Khitan Paramedika. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam pengkajian ini sebanyak 30 responden. Teknik penentuan sampel memakai cara purposive sampling. Teknik analisis data yang dipakai yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji hipotesis t dan F, uji koefisien korelasi, dan uji koefisien determinasi dengan menggunakan alat bantu aplikasi SPSS Versi 23.

Bersumber pada hasil studi informasi dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien klinik khitan paramedika menjelaskan bahwa data berdistribusi normal dan berpengaruh positif. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,899 menunjukkan bahwa tingkat hubungan pengaruh kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi adalah 80,8 % yang menyatakan bahwa kontribusi kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien senilai 80,8%, sementara sisanya 19,2 % didominasi oleh faktor lain yang tidak dikaji.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pasien

**Abstract.** The study aims to see how quality of service affects the satisfaction of the khitan clinic's patients. This research method USES descriptive methods with a quantitative approach. The sample in this study amounted to 30 respondents. Sample control technique USES an impressive. sample. The data analysis techniques used are valiance tests, reliability tests, normality tests, t and f oxthesis tests, correlation coefficients, and determinations coefficient tests using version 23 of the SPSS application.

Based on the study of information on the impact of service quality on the satisfaction of the khitan clinic's patients, explain that normal distribution data is having a positive effect. The coefficient value of correlation of 0.899 suggests that a strong influence relationship between a quality of service and a patient's satisfaction. The coefficient value of determinations is 80.8 % which states that the quality contribution of service affects the patient's satisfaction-8% value, while the rest 19.2 % are dominated by other factors that are not considered.

**Key words:** quality of service; patient satisfaction



## A. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang akseptabel adalah dasar kebutuhan bagi masyarakat umum serta menjadi salah satu keperluan yang mendasar selain pangan serta pendidikan. Pelayanan kesehatan yang berbobot merupakan pelayanan kesehatan yang sarat akan perhatian serta terpusat dalam memenuhi kebutuhan, asa, serta kualitas konsumen. barometer pengadaan bantuan kesehatan merupakan tuntutan yang patut wujudkan sehingga memberikan kepuasan kepada publik selaku pemakai servis pelayanan. Klinik merupakan pelayanan kesehatan yang melangsungkan pelayanan kesehatan yang mengadakan pelayanan medis dasar atau spesialistik. (Permenkes no 9 Tahun 2014.)

Menurut jenis pelayanannya ada dua jenis klinik, yakni balai kesehatan Pratama serta balai kesehatan utama. Balai kesehatan pratama merupakan balai kesehatan yang melangsungkan pelayanan medik yang mendasar baik secara umum ataupun secara khusus, balai kesehatan utama merupakan balai pengobatan melangsungkan medik atau pelayanan medis dasar dan spesifik.

Menurut (Prihartono, 2012) konsumen merupakan kiat utama untuk menggapai profit. Menjaga konsumen patut dijadikan preferensi supaya profit dapat diraih secara maksimum. Bersama semakin ketatnya persaingan yang sudah ada dan pangsa pasar yang mengalami penurunan dampak semakin besarnya pemasok yang keikutsertaan dalam mencukupi segala kebutuhan pelanggan, tata laksana pelayanan prima absolut dibutuhkan agar konsumen tidak merasa gagal akan jasa ataupun barang yang didapati dari perusahaan.

Menurut (Lupiyoadi, 2014) terdapat lima dimensi mutu pelayanan yakni berwujud, jaminan, ketanggapan, kehandalan, serta perhatian.

Bukti fisik dalam mutu layanan menunjuk kepada pegawai medis yang melingkupi kontribusi ahli kesehatan, tenaga kesehatan, tenaga kefarmasian serta hal yang berkaitan dengan medik lainnya yang membuat peubah sentral yang memikul berlangsungnya suatu pelayanan yang mempunyai mutu pelayanan dalam menyampaikan konsumen merasa senang dan kepemilikan atas perusahaan. (Parasuraman et al. 1991 dalam Neupane (2017). Sarana fisik pada pengkajian ini yakni melingkupi fasilitas yang berupa perlengkapan untuk berkontributif kinerja perusahaan, dalam kontributif terciptanya suatu pelayanan yang bermutu dengan adanya sarana penunjang lainnya. (Tjiptono, 2012) sarana diartikan serupa instrumen fisik yang diusulkan pada konsumen sebelum adanya servis. Dengan begitu pelayanan semestinya ada sebelum jasa itu ditusulkan guna dapat menyokong aktifitas dalam proses pelayanan yang akan memberikan kepuasan bagi konsumen.

Ketidaksamaan bukti fisik dengan sarana fisik dalam pengkajian ini ialah bukti fisik dalam pengkajian ini melingkupi perlengkapan kesehatan serta kemampuan medik. Sementara sarana fisik melingkupi sarana dan prasarana yang berbentuk perlengkapan guna menunjang aktifitas organisasi, dan guna mendorong terwujudnya pelayanan yang bermutu. menurut (Kotler & Keller, 2012) pengertian kepuasan ialah perasaan tidak senang atau sukaria yang dirasakan oleh seseorang setelah memperoleh hasil produk atau jasa dengan kesesuaian harapannya. bilamana kebutuhan pelanggan atau pasien dalam pelayanan yang melalui sikap dan sifat pada saat memberikan pelayanan terpenuhi alhasil pelanggan akan merasakan kebahagiaan sebagaimana yang telah diharapkan. Dengan demikian, faktor pendorong kepuasan yakni servis yang bermutu dan sarana balai kesehatan.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan, Klinik Khitanan Paramedika memiliki permasalahan. Permasalahan ini berkaitan mengenai keserasian asa pasien dalam pemberian pelayanan, antara lain



- Tidak adanya nomor antrian ketika pendaftaran, sehingga antrian calon pasien tidak tertata rapih dan tidak tertib antara pelayanan Reguler dan VIP.
- Kurangnya petugas dibagian Front Office, sehingga pelayanan kurang maksimal terutama di bagian pendaftaran.
- Posisi meja pendaftaran dan kursi ruang tunggu tidak saling berhadapan , sehingga harus memanggil berulang-ulang ketika akan melakukan registrasi ulang ataupun pembayaran.
- Terjadi kerumunan karena pengantar pasien melebihi kapasitas sehingga suasana menjadi tidak kondusif dan tidak nyaman.
- Terjadi kesalahan informasi yang di berikan oleh keluarga pasien ketika pengisian formulir pendaftaran. Seperti, keluhan pasien, alergi obat, tinggi dan berat badan dikarenakan pendaftar tidak mengetahui informasi dengan jelas.

Kepuasan pelanggan digunakan sebagai evaluasi bagi manajemen terkait kesesuaian yang didapatkan mengenai asa pelanggan dengan kapasitas pelayanan yang didapat. Demi meminimalisir keluhan maka perlu bagi perusahaan untuk lebih memperhatikan kinerja melalui pemberian kualitas pelayanan yg lebih baik dimana akan mengarah pada kepuasan pasien dan akhirnya berpengaruh pada penilaian kinerja perusahaan.

Bersumber pada uraian diatas maka peneliti terdorong mengambil topik pengkajian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Khitanan Paramedika Bandung”**

## B. KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan, menurut (Tjiptono), pengertian mutu layanan yakni cara pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan konsumen serta keakuratan cara penyajiannya guna dapat mencukupi asa dan kebahagiaan konsumen tersebut, dikatakan bahwa atau mutu layanan adalah pemuasan kebutuhan serta asa konsumen serta keakuratan penyajian guna menyamai asa konsumen.

Menurut Kotler (2012:284) mengutarakan terdapat lima aspek mutu pelayanan jasa yang patut dilengkapi yakni:

- a. Bukti fisik, performa fisik layanan perusahaan manifestasi sarana fisik, peralatan, pegawai, kebersihan, keapikan dan alat komunikasi.
- b. Empati, kesanggupan pegawai serta pengusaha untuk lebih peduli memberikan atensi selaku persona terhadap konsumen.
- c. Kehandalan, kapabilitas perusahaan dalam melangsungkan servis yang di janjikan dengan benar dan terwujud
- d. Responsif, kemampuan tanggap perusahaan dalam memberikan servis terhadap konsumen serta melaksanakan servis dengan cekatan dan cepat dalam mengatasi perundingan dari pengurusan aduan konsumen.
- e. Jaminan, kapabilitas perusahaan dalam menyajikan jaminan pelayanan yang merupakan pengatuhan dan etiket pegawai serta kapabilitas mereka untuk melihatkan kepercayaan serta keyakinan.

Kepuasan Pelanggan atau kebahagiaan konsumen merupakan derajat perasaan konsumen setelah menyamakan antara apa yang sudah terima dengan asanya (Umar,2005:65). Seorang konsumen, apabila merasakan kepuasan melalui angka yang telah diberikan oleh barang atau pelayanan, amat kuat kemungkinannya sebagai konsumen dalam jangka waktu yang panjang.

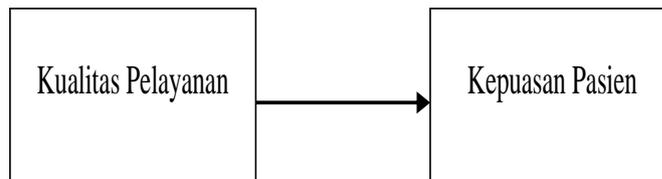
Philip Kotler dan Kevin Lane Keller menyatakan bahwasanya kepuasan konsumen ialah perasaan bahagia atau tidak bahagia seorang yang tampak setelah memenyamai kemampuan (hasil) produk yang dipikirkan atas kemampuan yang diingikan (2013:128).

Dikarenakan ada begitu besar konsumen yang memakai produk serta setiap konsumen memakai produk dan setiap konsumen menggunakannya tidak sama, tindakan yang tidak sama, dan penyampaian secara tidak sama. Pada umumnya program kepuasan memiliki beberapa indikator-indikator (Tjiptono,2019), yakni:

1. Keserasian harapan
2. Minat datang kembali
3. Kesiapan merekomendasikan

Menurut Utama (2005:5) aspek layanan kesehatan yang dijadikan pokok utama dalam mewujudkan kepuasan pasien yaitu: kapasitas tenaga ahli kesehatan, kapasitas tenaga kesehatan, kondisi bangunan rumah sakit, pangan dan menu pasien, rangkaian tata kelola administrasi, pendanaan, serta rekam medis. Dalam pengkajian ini terdapat faktor mutu layanan yang akan dikaji ialah: servis layanan ahli kesehatan, layanan tenaga kesehatan, layanan fasilitas pelengkap klinik, serta servis administrasi klinik.

Pada analisis ini, kaitan serta efek: mutu pelayanan dokter (medis), mutu pelayanan perawat (paramedis), mutu pelayanan perlengkapan klinik, dan mutu pelayanan administrasi atas kepuasan pasien Klinik Khitan Paramedika, dinyatakan dalam kerangka konseptual pengkajian sesuai pada Gambar 1.



**Gambar 1. Kerangka Berfikir**

Sumber: Diolah penulis (2021)

X = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Pasien

### Hipotesis

Bersumber pada gambar 1 kerangka berfikir diatas maka dugaan sementara pada analisis ini yakni kualitas pelayanan berdampak positif terhadap kepuasan pasien Klinik Khitan Paramedika Bandung.

## B. METODE PENELITIAN

### Metode Kuantitatif

Pengkajian ini memakai pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif yang bermaksud untuk menanyakan kaitan antara peubah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien Klinik Khitan Paramedika Bandung.

### Variabel Penelitian

(Sugiyono, 2018) Variabel pengkajian pada dasarnya merupakan segenap suatu hal yang berupa apa pun yang telah ditentukan oleh pengkaji guna diteliti dengan demikian didapati bahan mengenai hal tersebut, lalu diperoleh inti sarinya. Dalam pengkajian ini ditemukan sebuah peubah independen atau peubah X (Kualitas Pelayanan) serta satu peubah independen atau variabel Y (Kepuasan Pasien).

### Populasi Dan Sampel

(Sugiyono, 2018) populasi yaitu wilayah penyamarataan yang tersusun atas: obyek/subyek yang memiliki jumlah serta ciri spesifik tertentu yang ditentukan oleh pengkaji



guna dikaji serta kemudian diambil inti sarinya. Adapun populasi yang digunakan pada pengkajian ini ialah segenap pasien khitan di Klinik Khitan Paramedika pada tahun 2021 yang berjumlah 85 orang pasien.

(Arikunto, 2006:131), sampel merupakan separuh atau wakil populasi yang akan dikaji. Bilamana pengkajian yang dilangsungkan separuh dari populasi maka bisa diartikan pengkajian tersebut pengkajian spesimen. Metode sampling yang dipakai dalam pengkajian ini ialah sampling purposive. Sampling purposive adalah cara penetapan sampel berdasarkan penilaian tertentu. Sampel dalam pengkajian ini adalah pasien khitan di Klinik Paramedika dengan jumlah sampel 30 orang responden yang diwakili oleh keluarga atau wali pasien pada periode tahun 2021.

### Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data

Mengenai upaya penghimpunan informasi yang digunakan pada pengkajian ini ialah memakai angket pertanyaan. Sumber bahan yang digunakan merupakan sumber informasi pokok ialah sumber bahan yang segera diserahkan kepada pengumpul bahan yakni peneliti dengan melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Klinik Khitan Paramedika Bandung.

Cara pengkajian statistik yang dipakai dalam pengkajian ini yaitu pengkajian **kuantitatif**. skala ukuran yang dipakai pada **pengukuran** faktor ialah dengan skala likert. Hasil kalkulasi dari total angka kemudian dimasukkan dalam analisis statistik yang didukung dengan bantuan komputer, memakai aplikasi spss versi 23 dalam meyakinkan hubungan dan efek antar variabel-variabel pengkajian.

Mengenai proses analisis data yang dipakai oleh peneliti pada pengkajian ini seperti berikut:

#### 1. Uji Validitas

Uji absah yakni taraf keakuratan antar celah informasi yang berlaku pada obyek pengkajian bersama informasi yang dapat disajikan oleh pengkaji. Sehingga informasi yang absah ialah informasi “yang tidak betentangan” antar informasi yang disajikan oleh pengkaji dengan informasi sesungguhnya terjadi dalam obyek pengkajian.

#### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengutarakan pada suatu pengertian bahwasanya suatu instrumen berhasil dikukuhkan untuk digunakan sebagai instrumen penghimpun informasi karena instrumen tersebut sudah baik. Untuk mengkalkulasikan reliabilitas angket kuisisioner pada pengkajian ini memakai koefisien alpha cronbach melalui derajat relevansi senilai 5%.

#### 3. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dipakai untuk mengukur statistik antara faktor independen ( X ) dan faktor dependen ( Y ) pada perserupaan model regresi yang dihasilkan, persebaran data normal atau tidak.

#### 4. Pengkajian Regresi Linier Sederhana

Pengkajian regresi linier sederhana bermaksud menetapkan perserupaan regresi yang tepat yang dapat dipakai untuk menghitung angka variabel dependen, maka formasi perserupaan yang akan ditetapkan seperti berikut:

$$Y = a + Bx$$

a: konstanta (angka Y bilamana X = 0)

b: koefisien regresi (hitungan perubahan angka Y bilamana X beralih nilai satu item)

Y: peubah yang angkanya didominasi peubah lain (dependen variabel)

X: peubah yang angkanya mendominasi peubah lain ( independen variable)



## 5. Uji Korelasi

Uji korelasi bermaksud untuk menggali kaitan antara kedua peubah yang akan dikaji. Kaitan yang dituju ialah apakah terdapat kaitan yang positif atau kaitan negatif. Kaitan antara X serta Y dinyatakan positif bilamana terjadi peningkatan / penurunan pada X, biasanya akan disertai dengan peningkatan / penurunan Y. Penggunaan skala guna melihat solid atau tidak kuatnya kaitan X serta Y di sebut koefisien korelasi ( $r$ ).

## 6. Uji Hipotesis t dan F

### 1. Uji Hipotesis t Test

Dilakukan untuk melihat pengaruh selaku fragmentaris antara peubah bebas (kualitas pelayanan) dan peubah (kepuasan pasien).

Syarat pengujian t ialah seperti berikut:

- bilamana peluang (relevansi)  $> 0.05$  ( $\alpha$ ) atau t bilang  $< t$  tabel bermakna hipotesis tidak benar alhasil  $H_0$  diakui  $H_a$  tidak diakui, bilamana dilaksanakan pengujian model sebagian
- bilamana peluang (relevansi)  $< 0.05$  ( $\alpha$ ) atau t bilang  $> t$  tabel bermakna hipotesis benar alhasil  $H_0$  tidak diakui  $H_a$  diakui, bilamana dilaksanakan pengujian secara sebagian
- 

### 2. Uji Hipotesis F

Pengujian F dipakai untuk mendapatkan hasil apakah faktor kualitas pelayanan secara bersama-sama berdampak relevan atas faktor kepuasan pasien. Taraf tumpuan yang dipakai ialah taraf signifikansi 5 % setara 0,05.

Syarat pengambilan keputusan uji f ialah seperti berikut

- bilamana peluang (relevansi)  $> 0.05$  ( $\alpha$ ) atau F bilang  $< F$  tabel bermakna dugaan sementara tidak terbukti alhasil  $H_0$  diakui  $H_a$  ditolak, bilamana dilaksanakan pengujian secara berasamaan
- bilamana peluang (relevansi)  $< 0.05$  ( $\alpha$ ) atau F bilang  $> F$  tabel bermakna dugaan sementara benar alhasil  $H_0$  ditolak  $H_a$  diakui, bilamana dilaksanakan pengujian seraca berasamaan

## 7. Uji Koefisien Determinasi

Untuk mendapati berapa luas dampak peubah bebas atas perkembangan (tinggi / rendahnya) peubah terikat, maka menggunakan koefisien determinasi melalui formulasi seperti berikut:

$$KD = r^2 \times 100 \%$$

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Uji Validitas

**Tabel 1 Uji Validitas Variabel X ( Kualitas Pelayanan)**

Pertanyaan	R- Hitung	R -Tabel	Keterangan
1	0,894**	0,349	Valid
2	0,869**	0,349	Valid
3	0,902**	0,349	Valid
4	0,907**	0,349	Valid
5	0,802**	0,349	Valid
6	0,852**	0,349	Valid
7	0,888**	0,349	Valid
8	0,818**	0,349	Valid
9	0,929**	0,349	Valid
10	0,821**	0,349	Valid
11	0,924**	0,349	Valid
12	0,894**	0,349	Valid
13	0,905**	0,349	Valid
14	0,942**	0,349	Valid
15	0,884**	0,349	Valid
16	0,742**	0,349	Valid
17	0,826**	0,349	Valid
18	0,878**	0,349	Valid
19	0,743**	0,349	Valid
20	0,831**	0,349	Valid

Sumber : Pengolahan oleh penulis (2021)

Bersumber pada tabel 1 pengkajian validitas untuk variabel X (kualitas pelayanan) diatas, menunjukkan bahwa nilai r bilangan yang didapatkan lebih tinggi dari r tabel yakni senilai 0,349 . Sehingga, dapat disimpulkan bahwasanya elemen-elemen persoalan variabel X (kualitas pelayanan) pada angket kuisioner penelitian tersebut dikatakan absah.

**Tabel 2 Uji Validitas Variabel Y ( Kepuasan Pasien)**

Pertanyaan	R- Hitung	R -Tabel	Keterangan
21	0,895**	0,349	Valid
22	0,900**	0,349	Valid
23	0,938**	0,349	Valid
24	0,923**	0,349	Valid
25	0,951**	0,349	Valid
26	0,924**	0,349	Valid

Sumber: Diolah penulis (2021)

Bersumber pada tabel 2 pengkajian validitas untuk variabel Y (kepuasan pasien) diatas, menunjukkan bahwa angka r bilangan yang didapatkan lebih tinggi dari r tabel yakni senilai 0,349. Sehingga, dapat disimpulkan bahwasanya elemen-elemen persoalan variabel Y (kepuasan pasien) pada angket kuisioner penelitian tersebut dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

**Tabel 3 Pengkajian Reliabilitas Variabel X (Kualitas Pelayanan)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.981	20

Sumber : Pengolahan bahan 2021 dengan aplikasi spss v23

Bersumber pada tabel 3 pengujian reliabilitas untuk variabel X (kualitas pelayanan) diatas, nilai Cronbrach's Alpha senilai 0,981. Dikarenakan angka r hitung lebih besar di bandingkan r tabel ( $0,981 > 0,349$ ). Maka ditarik inti sari bahwasanya butir-butir persoalan pada variabel X (kualitas pelayanan) dinyatakan teruji.

**Tabel 4 Pengkajian Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pasien)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.962	6

Sumber : Pengolahan data 2021 dengan aplikasi SPSS V23

Bersumber pada tabel 4 pengkajian reliabilitas untuk variabel Y (kepuasan pasien) diatas, nilai Cronbrach's Alpha senilai 0,962. Dikarenakan angka r hitung lebih tinggi di bandingkan r tabel ( $0,962 > 0,349$ ), alhasil, ditarik inti sari bahwasanya butir-butir persoalan pada variabel Y (kepuasan pasien) tersebut reliabel.

## 3. Uji Analisis Sederhana

**Tabel 5 Uji Regresi Linier Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.106	2.395		-.879	.387
	Kualitas Pelayanan	.332	.031	.899	10.857	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Pengolahan data 2021 dengan aplikasi SPSS V23

Bersumber pada tabel 5 uji analisis sederhana di atas menunjukkan bentuk perserupaan sederhana yaitu regresi linier seperti formulasi berikut ini:

$$Y = a + b X$$

$$Y = - 2,106+0,332X$$

Perserupaan diatas mengandung makna :

- Konstanta senilai  $-2,106$  menyatakan bahwa nilai kepuasan pasien senilai  $-2,106$
- Koefisien Regresi X senilai  $0,322$  menjabarkan bahwasanya tiap-tiap peningkatan 1 angka mutu pelayanan, maka angka kepuasan pasien meningkat pula senilai  $0,322$ .

## 4. Uji Korelasi

Tabel 6 Uji Korelasi

**Correlations**

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.899**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	.899**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

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

Sumber : Pengolahan data 2021 dengan aplikasi SPSS V23

Bersumber pada tabel 6, diketahui nilai Sig (2 tailed) yang diperoleh untuk peubah X (mutu layanan) serta Y (kepuasan pasien) senilai  $0,000 < 0,05$ . Yang memiliki makna bahwa ditemukan kaitan yang relevansi antar celah variabel mutu layanan dengan kebahagiaan pasien.

Angka koefisien korelasi senilai 0,899. Hasil tersebut menunjukkan tingkat hubungan efek peubah Y (mutu pelayanan) atas peubah Y (kepuasan pasien) ialah solid.

### 5. Pengkajian dugaan sementara ( uji t dan uji F)

Tabel 7 Uji t –test

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.106	2.395		-.879	.387
	Kualitas Pelayanan	.332	.031	.899	10.857	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Pengolahan data 2021 dengan aplikasi SPSS V23

Bersumber pada tabel 7, diketahui hasil pengujian uji t test memakai tingkat penerimaan 0,05 atau 5 % diperoleh angka Sig. kualitas pelayanan senilai  $0,000 < 0,05$ . Yang mengandung makna bahwa mutu pelayanan berdampak positif atas kepuasan pasien. Maka dugaan sementara pada penelitian ini yakni mutu pelayanan berpengaruh positif atas kepuasan pasien Klinik Khitan Paramedika terbukti dan dapat diterima.

### 6. Koefisien Determinasi

Tabel 8. Hasil Uji Analisis Determinasi R

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.899 <sup>a</sup>	.808	.801	2.553

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien



Sumber : *Pengolahan data 2021 dengan aplikasi SPSS V23*

Bersumber Tabel 8 diperoleh nilai (*R square*) senilai 0,808 atau 80,8 % yang mengutarakan bahwasanya sumbangsih peubah X (kualitas pelayanan) mempengaruhi peubah Y (kepuasan pasien) senilai 80,8%, sementara senilai 19,2 % didominasi oleh peubah yang tak dikaji.

Dalam mengukur kinerja dan peran penting dalam pelayanan, puas atau tidaknya. Klinik Khitan Paramedika telah melakukan evaluasi, antara lain sebagai berikut:

1. Mengembangkan sistem kerja *Information And Technology Based* sehingga kinerja petugas lebih efektif dan efisien,
2. Mengadakan rapat evaluasi kinerja setiap minggu;
3. Meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang dimiliki seperti menambah petugas dan memperbaiki posisi ruangan seperti bagian kasir dan pendaftaran.

## E. KESIMPULAN

Besumber pada hasil pengkajian perolehan nilai sig. (2tailed) senilai 0,000, dikarenakan perolehan nilai sig. (2tailed) < 0,05 bahwasannya terkandung kaitan yang signifikan antara peubah X ( mutu pelayanan) serta peubah Y (kepuasan pasien). Angka koefisien hubungan senilai 0.899 artinya tingkat hubungan dampak peubah X ( mutu pelayanan ) atas peubah Y ( kepuasan pelanggan ) ialah dominan. Nilai koefisien determinasi senilai 0,808 setara 80,8% artinya bahwa Variabel Y (Kepuasan Pasien ) di Klinik Khitan Paramedika dipengaruhi oleh Variabel X (Kualitas Pelayanan) senilai 80,8%, sementara sisanya 19,2% dipengaruhi oleh peubah lainnya yang tidak diteliti.

Sebagai masukan dari masalah diatas, pengkaji menyarankan bahwasanya ditemukan sejumlah hal yang harus dirubah guna memupuk kembali kualitas pelayanan, seperti :

- Disediakan nomor antrian antara pelayanan VIP, Pelayanan Reguler, dan pasien kontrol agar lebih tertib.
- Petugas di Front Office ditambah lagi dan agar lebih fokus serta pelayanan lebih maksimal, petugas ini dibagi-bagi lagi seperti bagian informasi, input data dan bagian pendaftaran.
- Posisi kasir dan pendaftaran alangkah lebih baiknya berdampingan atau tidak terlalu jauh agar alur administrasi tertata rapih dan memudahkan calon pasien untuk menyelesaikan administrasi.
- Agar tidak menimbulkan kerumunan maka pengantar pasien sebaiknya dibatasi maksimal hanya dua orang saja
- Calon pendaftar tidak boleh diwakilkan oleh orang lain, kecuali dari keluarga pasien yang mengetahui info calon pasien. Akan lebih baik lagi jika pengisian formulir dilakukan oleh orangtuanya langsung agar tidak terjadi Kesalahan pemberian informasi.


**DAFTAR PUSTAKA**

- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2).
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi (ed.); 1st ed.). CV Pustaka Ilmu.
- Harfika, J. dan Nadiyah A. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*. *Jurnal Balance*, Vol. XIV No. 1.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (1st ed.). Unitomo Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). Erlangga.
- Lesmana, R., Sutarman, A., & Sunardi, N. Building A Customer Loyalty Through Service Quality Mediated by Customer Satisfaction. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 5(3), 38-45
- Lesmana, R., Sunardi, N., Hastono, H., & Widodo, A. S. (2021). Perceived Quality Membentuk Customer Loyalty via Brand Equity pada Pengguna Smartphone Merek Xiaomi di Tangerang Selatan. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(2), 157-167
- Lesmana, R., Sunardi, N., & Kartono. The Effect of Financing and Online Marketing on MSMEs Income Increasing at Intermoda Modern Market BSD City Tangerang Selatan. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 5(7), 25-34
- Lesmana, R., & Sunardi, N. (2021). Futuristic Leadership Through PEKA Analysis Approach. *HUMANIS (Humanities, Management and Science Proceedings)*, 2(1).
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Pengertian dan Jenis Klinik*. (n.d.). Retrieved 30 July 2021, from <https://www.pkfijaktim.or.id/pengertian-dan-jenis-klinik/>
- Prihartono. (2012). *Manajemen Pelayanan Prima* (N. Kenyar (Ed.)). Penerbit Andi.
- Santoso, S. (2016). *Panduan Lengkap SPSS Versi 23*. Elex Media Komputindo.
- Sunardi, N., & Lesmana, R. (2020). Konsep Icepower (Wiramadu) sebagai Solusi Wirausaha menuju Desa Sejahtera Mandiri (DMS) pada Masa Pandemi Covid-19. *JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*, 4(1).
- Sunardi, N., Lesmana, R., Kartono, K., & Rudy, R. (2020). Peran Manajemen Keuangan dan Digital Marketing dalam Upaya Peningkatan Omset Penjualan bagi Umkm Pasar Modern Intermoda Bsd City Kota Tangerang Selatan di Tengah Pandemi Covid-19. *Jurnal Abdi Masyarakat Humanis*, 2(1).
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Setiyawami (Ed.); ke-1). CV Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran* (3rd ed.). Penerbit Andi.