

## PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK HORPINTA MEDICAL CENTER (HMC) KANDIS

Syaparudin BS<sup>1</sup>

<sup>1</sup>syaparudinbs25@gmail.com

<sup>1</sup>Institut Agama Islam Edi haryono Madani Riau

### ABSTRACT

*The background of this study is based on the fact that patient satisfaction is very important for healthcare institutions in general and is considered a highly useful determining factor for increasing repeat service users. Therefore, if the level of patient satisfaction can be measured properly, administrative service staff can also provide a good picture of the service process delivered to patients. The analytical tool used in this study was simple linear regression analysis. The results of this study show that for the administrative service variable (X), the calculated t-value (tcount) was 12.757. When compared with the t-table value at a significance level of 0.05, which was 1.970, it can be seen that the calculated t-value is greater than the t-table value ( $12.757 > 1.970$ ), with a significance value of  $0.000 < 0.05$ . Thus, it can be concluded that variable X (administrative service) has a positive and significant effect on variable Y (patient satisfaction), meaning that the hypothesis is accepted and proven to be true. The coefficient of determination ( $R^2$ ) was 0.639, indicating that administrative services influence patient satisfaction at HMC Clinic (Horpinta Medical Center) by 63.9%, while the remaining 36.1% is influenced by other variables not examined in this study. The regression model used was a simple linear regression with the equation  $Y = 15.259 + 0.555X$ . The regression equation shows a regression coefficient with a significant value at an alpha level of 0.05 or 5%. The constant value of 15.259 means that if the administrative service variable has a value of 0, patient satisfaction remains positive at 15.259. The coefficient value of the administrative service variable of 0.555 indicates that every increase of 1 unit in administrative service will result in an increase in patient satisfaction of 0.555 units, or 55.5% of the change in administrative service.*

**Keywords:** Administrative Services and Patient Satisfaction..

### ABSTRAK

Latar belakang dari penelitian ini didasari oleh kepuasan pasien sangat berarti bagi instansi kesehatan pada umumnya dan dianggap sebagai faktor penentu yang sangat berguna bagi peningkatan pengguna jasa berulang, sehingga bila tingkat kepuasan pasien dapat diukur dengan baik, berarti petugas pelayanan administrasi dapat memberikan gambaran yang baik pula tentang proses pelayanan yang diberikan kepada pasien. Alat analisa yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil pada penelitian ini,

pada variabel pelayanan administrasi (X) dengan diperoleh thitung sebesar 12.757. bila dibandingkan dengan ttabel pada signifikan 0,05 yakni sebesar 1.970 dapat dilihat bahwa thitung lebih besar dari t tabel (12,757. >1,970), dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel X (pelayanan administrasi) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y (kepuasan pasien) yang berarti bahwa hipotesa diterima dan terbukti kebenarannya. Angka koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,639 dimana angka tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi mempengaruhi kepuasan pasien pada Klinik HMC (Horpinta Medical Center) sebesar 63,9 %. Sedangkan sisanya 36,1 % dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Model persamaan regresi yang digunakan adalah regresi linear sederhana dengan persamaan  $Y = 15.259 + 0,555 X$ . Dari persamaan regresi menunjukkan koefisien regresi dengan nilai signifikan pada alpha 0,05 atau 5%. Konstatnta sebesar 15.259 artinya apabila variabel pelayanan administrasi nilainya 0 maka kepuasan pasien nilainya positif yaitu sebesar 15.259. Nilai koefisien variabel pelayanan administrasi sebesar 0,555 menunjukkan bahwa setiap perubahan kenaikan pelayanan administrasi sebesar 1 satuan, maka kepuasan pasien akan berubah meningkat sebesar 0,555 satuan atau 55,5 % dari perubahan pelayanan administrasi.

Kata Kunci : Pelayanan Administrasi dan Kepuasan Pasien

## PENDAHULUAN

Salah satu instansi yang memasarkan jasa kepada konsumen adalah instansi pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan menimbulkan persaingan antara penyedia pelayanan kesehatan termasuk diantaranya adalah klinik. Dengan adanya persaingan antar klinik yang semakin tinggi disertai dengan banyaknya pembangunan klinik baru maka klinik perlu terus mengembangkan diri dengan menyelenggarakan pelayanan yang bermutu dan meningkatkan kualitas baik pelayanan medik maupun pelayanan administrasinya guna memberikan kepuasan terhadap pasien.

Pelayanan administrasi di fasilitas kesehatan mencakup berbagai hal, seperti pendaftaran pasien, pengelolaan rekam medis, penanganan klaim asuransi, serta pengelolaan antrian pasien. Setiap tahap dari proses administrasi ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesan dan pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Ketika sistem administrasi dijalankan dengan baik, pasien dapat merasa lebih tenang dan percaya terhadap layanan yang mereka terima. Sebaliknya, kesalahan atau kekurangan dalam layanan administrasi dapat menyebabkan ketidakpuasan, bahkan jika layanan medis yang diberikan berkualitas tinggi.

Klinik merupakan fasilitas medis yang lebih kecil dan hanya melayani keluhan tertentu dan dikhususkan pada pelayanan kesehatan pasien rawat jalan. Keberadaannya di dalam masyarakat sangat penting karena klinik bisa memberikan fasilitas dan pelayanan kesehatan dengan kualitas yang hampir sama dengan rumah sakit, namun biasanya dengan biaya yang cukup terjangkau. Klinik HMC (*Horpinta Medical Center*) merupakan salah satu klinik yang terletak di Kelurahan Pasar

Minggu Kecamatan Kandis Kabupaten Siak Provinsi Riau, Klinik HMC (*Horpinta Medical Center*) digagas oleh *founder* Yayasan Tunas Bangsa keluarga Bapak Horaman Saragih dan Ibu Pinta Uli Sitorus. Dalam menjalankan proses operasional, klinik tersebut masih mengalami kekurangan terutama pada pelayanan administrasinya. Masih adanya keluhan-keluhan dari pasien mengenai pelayanan yang tidak memuaskan pasien.

Klinik Horpinta Medical Center adalah klinik Pratama dengan pelayanan rawat inap. Adapun jenis layanan yang tercatat adalah.

1. Pelayanan medik dasar
2. Pelayanan persalinan
3. Pelayanan laboratorium
4. Pelayanan kefarmasian

Tabel Data kunjungan pasien periode Juni – Agustus 2024

Periode	Jumlah Kunjungan	Pertumbuhan
April	723	-
Mei	756	4,56 %
Juni	725	-4,10 %
Juli	767	5,79 %
Agustus	775	1,04 %

Sumber: Klinik HMC (*Horpinta Medical Center*) (2024)

Berdasarkan data jumlah kunjungan pasien pada Klinik HMC (*Horpinta Medical Center*) terdapat peningkatan jumlah pengunjung yang berfluktuatif sehingga harusnya menjadi salah satu parameter untuk mengukur apakah pasien mendapatkan kepuasan dalam pelayanan pada saat kunjungan. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Untuk membentuk kepuasan pasien, dalam menciptakan dan mengelola unit pelayanan kesehatan perlu adanya suatu sistem untuk memperoleh pasien yang jumlahnya lebih banyak dan kemampuan dalam mempertahankan pasien (Herliani et al., 2022).

Peneliti telah melakukan observasi pra survei dengan mewawancarai 5 orang pasien yang berkunjung di poli umum pada tanggal 19 September 2024 untuk mengetahui kepuasan pasien atas kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh petugas di Klinik HMC (*Horpinta Medical Center*).

## LITERATUR REVIEW

### Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Manajemen sumber daya manusia diperlukan untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam organisasi. Sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja secara efisien dan efektif sehingga tercapai tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat (Afandi,

2017:3). Sedangkan menurut (Hamali, 2018:2) menyatakan bahwa “Manajemen SDM merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan, dan manajemen pengorganisasian sumber daya”. manajemen sumber daya manusia merupakan suatu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian.

Menurut Sutrisno (2017:6) menyatakan bahwa, manajemen sumber daya manusia merupakan kegiatan perencanaan. Pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi. Menurut Robbins dalam Irawati (2017:50) menyatakan bahwa "Human resources management is a subset of the study of management that focused on how to attract, hire, train, and maintain employees". Hal tersebut menyatakan manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari ilmu manajemen yang berfokus pada cara menarik, mempekerjakan, melatih, memotivasi dan memelihara karyawan.

### **Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Fungsi manajemen SDM biasanya bertugas untuk merekrut serta mengembangkan sumber daya manusia secara menyeluruh pada suatu perusahaan. Berikut fungsi manajemen sumber daya manusia menurut (Hamali 2018:6) yaitu:

- a. Perencanaan
- b. Pengorganisasian
- c. Pengarahan dan pengadaan
- d. Pengendalian
- e. Pengembangan
- f. Kompensasi

### **Pengertian Pelayanan Administrasi**

Pelayanan administrasi merupakan bagian integral dari pengelolaan organisasi, baik di sektor publik maupun swasta. Tujuan utama pelayanan administrasi adalah untuk memberikan dukungan dalam kelancaran operasional serta proses pengambilan keputusan. Menurut Moenir (2015), pelayanan administrasi dapat diartikan sebagai segala bentuk kegiatan yang dilakukan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kepastian dalam pemenuhan kebutuhan administratif. Pelayanan administrasi melibatkan aspek-aspek seperti penerbitan dokumen, pengelolaan informasi, dan pengurusan kepentingan administrasi lainnya.

Pelayanan yang baik harus berlandaskan prinsip efisiensi, efektivitas, dan kualitas, sesuai dengan teori pelayanan yang diusulkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990). Mereka menegaskan bahwa pelayanan yang optimal harus mencakup dimensi *tangibility* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dalam konteks administrasi, hal ini berarti adanya ketersediaan sumber daya yang memadai, kejelasan prosedur, serta sikap tanggap dan ramah dari petugas dalam melayani kebutuhan administrasi.

Secara umum, pelayanan administrasi yang baik harus didukung oleh sistem informasi yang andal dan SDM yang berkualitas. Hal ini tidak hanya mempengaruhi

efisiensi dan efektivitas pelayanan, tetapi juga berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyedia layanan.

### **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Administrasi**

Pelayanan administrasi merupakan suatu proses yang sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor internal maupun eksternal. Faktor-faktor ini memainkan peran penting dalam menentukan kualitas dan efektivitas pelayanan administrasi. Berikut ini adalah beberapa faktor yang umum mempengaruhi pelayanan administrasi menurut berbagai literatur. Sumber Daya Manusia (SDM), Kualitas sumber daya manusia adalah salah satu faktor utama yang menentukan efektivitas pelayanan administrasi.

- a. Sistem dan Teknologi Informasi, Penggunaan teknologi informasi yang tepat dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi pelayanan administrasi.
- b. Kepemimpinan dan Manajemen, Kepemimpinan yang baik dan manajemen yang efektif sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi.
- c. Ketersediaan Sarana dan Prasarana, Sarana dan prasarana yang memadai, seperti gedung, peralatan kantor, dan fasilitas pendukung lainnya, turut berperan dalam kelancaran pelayanan administrasi.
- d. Budaya Organisasi, Cameron & Quinn (2011) menyebutkan bahwa budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan mempengaruhi sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Indikator Pelayanan Administrasi.

Berikut adalah beberapa indikator pelayanan administrasi yang sering digunakan untuk menilai efektivitas dan kualitas pelayanan administrasi (Subiyantoro, 2018).

1. Efisiensi Proses.
2. Akurasi
3. Transparansi
4. Kualitas Pelayanan
5. Aksesibilitas

### **Pengertian Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien adalah keluaran “*outcome*” layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang di peroleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2013).

### **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Menurut Samsudin (2021), kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh tiga elemen utama dalam pelayanan Kesehatan diantaranya.

- Struktur (*Structure*)
- Proses (*Process*)
- Hasil (*Outcome*)

### **Indikator Kepuasan Pasien**

Kepuasan pelanggan merupakan bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu pelayanan kesehatan yang lain. Keinginan pasien dan atau masyarakat dapat diketahui melalui survei kepuasan pasien. Transformasi ekonomi pasti akan mengubah keinginan dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan, sehingga survei perlu dilakukan secara berkala dan akurat.

Kepuasan pasien menurut Masitoh Hasifa & Susi Susanti (2024) diukur dengan indikator berikut.

- b. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan
- c. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan.
  1. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia. Ditentukan dengan melakukan pengukuran:
  2. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan. Ditentukan oleh sikap terhadap:
    - a. Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan.
    - b. Sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul.
    - c. Lingkup dan sifat keuntungan layanan kesehatan yaang ditawarkan.

## **METODE**

### **Teknik pengumpulan data**

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut.

- a. *Interview* (wawancara) yaitu pengumpulan data dengan mengadakan wawancara langsung kepada pasien di Klinik Horpinta Medical Center (HMC).
- b. *Angket (kuisisioner)*, yaitu pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu dan selanjutnya diberikan dan ditanyakan langsung kepada pasien yang dijadikan sampel di Klinik Horpinta Medical Center (HMC).

### **Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek maupun subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:117). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke pada periode Agustus 2024 sebanyak 775 orang pasien.

#### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi yang merupakan sumber banyaknya data dalam suatu penelitian.

### **Teknik Analisa Data**

Penelitian membutuhkan suatu analisis data yang digunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian untuk mengungkap fenomena sosial tertentu. Dalam melakukan analisis terhadap data yang dikumpulkan, penulis menggunakan metode *deskriptif kualitatif* yaitu suatu metode dengan mengelompokkan data kedalam suatu distribusi frekuensi dan kemudian dianalisa dan dikaitkan dengan teori yang ada setelah itu barulah dibuat kesimpulan. Data yang digunakan adalah data kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka atau bilangan. Sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistik. (Roni Andespa, 2012).

### **Uji Kualitas Data**

Kualitas data penelitian suatu hipotesis sangat bergantung pada kualitas data yang digunakan dalam penelitian tersebut. Kualitas dan penelitian ditentukan oleh instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk menghasilkan data yang berlaku. Adapun uji yang digunakan untuk menguji kualitas data dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

- a. Uji Validitas
- b. Uji Reliabilitas
- c. Uji Normalitas

### **Uji Regresi Linear Sederhana**

Menurut Gozhali (2018) bahwa analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dan independen. Perhitungan regresi linear sederhana dihitung sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan Pasien  
a = Konstanta  
X = Pelayanan Administrasi  
e = error

### **Uji Hipotesis**

Uji Signifikan (Uji t)

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Administrasi Pada klinik HMC (Horpinta Medical Center)**

Pelayanan administrasi di klinik berfungsi untuk mengelola proses non-medis yang mendukung pelayanan kesehatan, seperti pendaftaran, pencatatan, penjadwalan, pengarsipan, hingga pembayaran pasien. Dengan diketahuinya tingkat pelayanan administrasi maka diharapkan manajemen dapat menilai kinerja dari proses administrasi pada klinik HMC.

Tabel Interval Penilaian

Skor Kelas	Kelas	Mean Skor
5	Sangat Setuju/Baik	4,20 – 5,00
4	Setuju/Baik	3,40 – 4,19
3	Cukup Setuju/Baik	2,60 – 3,39
2	Tidak Setuju/Baik	1,80 – 2,59
1	Sangat Tidak Setuju/Baik	1,00 – 1,79

Sumber: Hasil Olah Data Responden, 2025

Untuk mengetahui penilaian tanggapan responden mengenai pelayanan administrasi, berikut akan dijelaskan hasil analisis mengenai tanggapan responden mengenai pelayanan administrasi.

Tanggapan Responden Mengenai “Proses pendaftaran di klinik ini berlangsung cepat dan efisien”

Jawaban Responden	Skor	Jumlah (Orang)	Bobot	Persentase (%)	Rata-rata
Sangat Setuju	5	90	450	34	4
Setuju	4	119	476	45	
Cukup setuju	3	26	78	10	
Tidak Setuju	2	20	40	8	
Sangat Tidak Setuju	1	8	8	3	
<b>Total</b>		<b>263</b>	<b>1052</b>	<b>100</b>	

Sumber: Hasil Olah Data Responden, 2025

Pernyataan		Kriteria Jawaban					Jml	Rata-rata	Ket
		5	4	3	2	1			
Proses pendaftaran di klinik ini berlangsung cepat dan efisien	Frekuensi	90	119	26	20	8	263	4,1	S
	Skor	450	476	78	40	8	1052		
Petugas administrasi	Frekuensi	54	149	26	15	19	263		S

bersikap sopan dan ramah saat melayani pasien	Skor	270	596	78	26	19	993	3.78	
Saya mudah memahami alur pelayanan administrasi di klinik ini	Frekuensi	87	120	20	23	13	263	3.93	S
	Skor	435	480	60	46	13	1034		
Informasi yang diberikan petugas administrasi cukup jelas dan akurat	Frekuensi	66	111	32	31	23	263	3.63	S
	Skor	330	444	96	62	23	955		
Proses pembayaran /pelunasan layanan dilakukan dengan cepat dan transparan	Frekuensi	34	102	63	48	16	263	3.34	S
	Skor	170	408	189	96	16	879		
Jadwal pelayanan dan jam operasional diinformasikan dengan Baik	Frekuensi	45	101	41	66	10	263	3.40	S
	Skor	225	404	123	132	10	894		
Data pribadi saya dikelola dengan aman dan rapi oleh petugas administrasi	Frekuensi	48	145	45	15	10	263	3.78	S
	Skor	240	580	135	30	10	995		
Petugas administrasi mampu menjawab pertanyaan saya dengan baik	Frekuensi	77	98	31	35	22	263	3.66	S
	Skor	385	392	93	70	22	962		
Klinik menyediakan	Frekuensi	42	121	59	28	13	263		S

sistem antrean yang adil dan tertib	Skor	210	484	177	56	13	940	3.57	
Secara keseluruhan, saya puas dengan pelayanan administrasi klinik ini	Frekuensi	78	138	25	14	8	263	4	S
	Skor	390	552	75	28	8	1050		
Total		621	1204	368	295	142	2630	3.71	Setuju
Skor		3105	4816	1104	590	142	9757		

Sumber: Hasil Olah Data Responden, 2025.

Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pasien

Pernyataan		Kriteria Jawaban					Jml	Rata-rata	Ket
		5	4	3	2	1			
Saya puas dengan sikap ramah dan sopan dari dokter atau tenaga medis	Frekuensi	64	127	26	16	30	263	3,68	S
	Skor	320	508	78	32	30	968		
Penjelasan dokter mengenai kondisi dan pengobatan mudah dipahami	Frekuensi	63	134	41	24	1	263	3.89	S
	Skor	315	536	123	48	1	1023		
Waktu tunggu sebelum mendapatkan pelayanan masih dalam batas wajar	Frekuensi	62	148	25	21	7	263	3.90	S
	Skor	310	592	75	42	7	1026		
Proses pendaftaran dan administrasi dilakukan dengan cepat dan efisien	Frekuensi	98	109	25	23	8	263	4.01	S
	Skor	490	436	75	46	8	1055		
Klinik menyediakan	Frekuensi	78	86	62	28	9	263		

fasilitas yang bersih dan nyaman	Skor	390	344	186	56	9	985	3.75	S
Petugas memberikan informasi yang jelas dan membantu selama proses pelayanan	Frekuensi	49	75	45	62	32	263	3.08	CS
	Skor	245	248	135	150	32	810		
Obat yang diresepkan tersedia dan mudah didapatkan di klinik	Frekuensi	53	147	16	21	26	263	3.68	S
	Skor	265	588	48	42	26	969		
	Frekuensi	36	105	54	26	42	263	3.25	CS
Saya merasa didengarkan dan diperhatikan selama pemeriksaan oleh tenaga medis	Skor	180	420	162	52	42	856		
Klinik memberikan rasa aman dan nyaman selama saya menjalani pelayanan kesehatan	Frekuensi	55	98	33	49	28	263	3.39	CS
	Skor	275	392	99	98	28	892		
Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh klinik	Frekuensi	49	77	41	58	38	263	3.16	CS
	Skor	245	308	123	116	38	830		
Total		607	1106	368	328	328	2630		
Skor		3035	4424	1104	656	328	9547	3.63	Setuju

Sumber: Hasil Olah Data Responden, 2025.

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 5.26 didapatkan hasil bahwa nilai

rata-rata tertinggi untuk variabel layanan kepuasan pasien terdapat pada pernyataan “Proses pendaftaran dan administrasi dilakukan dengan cepat dan efisien” dengan rata-rata sebesar 4,01, sedangkan rata-rata terkecil terdapat pada pernyataan “Petugas memberikan informasi yang jelas dan membantu selama proses pelayanan” dengan nilai rata-rata sebesar 3,08. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jika dilihat dari rekapitulasi rata-rata pada variabel kepuasan pasien didapatkan hasil bahwa responden / pasien pada klinik HMC (Horpinta Medical Center) setuju atas pernyataan yang telah penulis sajikan.

Hasil Uji Validitas

<b>Variabel</b>	<b>Item</b>	<b>Pearson Correlation</b>	<b>rtabel</b>	<b>Keterangan</b>
Pelayanan Administrasi (X)	X1	0,705	0,121	Valid
	X2	0,630	0,121	Valid
	X3	0,758	0,121	Valid
	X4	0,763	0,121	Valid
	X5	0,595	0,121	Valid
	X6	0,529	0,121	Valid
	X7	0,748	0,121	Valid
	X8	0,641	0,121	Valid
	X9	0,760	0,121	Valid
	X10	0,700	0,121	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	Y1	0,416	0,121	Valid
	Y2	0,622	0,121	Valid
	Y3	0,513	0,121	Valid
	Y4	0,548	0,121	Valid
	Y5	0,505	0,121	Valid
	Y6	0,523	0,121	Valid
	Y7	0,633	0,121	Valid
	Y8	0,788	0,121	Valid
	Y9	0,670	0,121	Valid
	Y10	0,637	0,121	Valid

Sumber: Hasil Olah Data Responden, 2025.

Pada Tabel di atas, kolom item pernyataan akan dinyatakan valid jika memiliki nilai  $r$  hitung (Corrected Item-Total Correlation)  $>$   $r$  tabel. Hasil uji dengan SPSS menunjukkan seluruh item pernyataan memiliki  $r$  hitung  $>$  0.121. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan variabel pelayanan administrasi dan kepuasan pasien dinyatakan valid

#### Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach alpha	Keterangan
Pelayanan Administrasi (X)	0,870	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,785	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data Responden, 2025.

29 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.259	1.635		9.332	.000
X1	.555	.043	.620	12.757	.000

a. Dependent Variable: Y

30 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.789 a	.639	.633	3.77730

a. Predictors: (Constant), X1

Hasil Uji T (Parsial)

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.259	1.635		9.332	.000
X1	.555	.043	.620	12.757	.000

a. Dependent Variable: Y

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta analisis yang telah

dilakukan pada bab sebelumnya, maka pada bab ini penulis akan menarik kesimpulan dari hasil penelitian sebagai berikut: Hasil analisis deskriptif tanggapan responden terhadap pernyataan variabel pelayanan administrasi (X) pada Klinik HMC (Horpinta Medical Center) dimana, total rekapitulasi tanggapan responden mengenai pelayanan administrasi memiliki rata-rata sebesar 3,71 yang berarti masuk dalam kategori Baik. Sedangkan pada variabel kepuasan pasien (Y), total rekapitulasi tanggapan responden mengenai kepuasan pasien memiliki nilai rata-rata sebesar 3,63 yang berarti masuk dalam kategori Baik. Hasil pengujian pada variabel pelayanan administrasi (X) dengan menggunakan bantuan SPSS diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 12.757. bila dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  pada signifikan 0,05 yakni sebesar 1.970 dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $12,757 > 1,970$ ), dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel X (pelayanan administrasi) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y (kepuasan pasien) yang berarti bahwa hipotesa diterima dan terbukti kebenarannya. Angka koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,639 dimana angka tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi mempengaruhi kepuasan pasien pada Klinik HMC (Horpinta Medical Center) sebesar 63,9 %. Sedangkan sisanya 36,1 % dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Saran-saran yang mungkin berguna bagi Klinik HMC (Horpinta Medical Center). Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut: Untuk Pihak Manajemen Klinik HMC (Horpinta Medical Center), Klinik disarankan untuk terus meningkatkan kecepatan proses pendaftaran dan pembayaran melalui sistem digital atau antrean online agar pasien tidak menunggu terlalu lama. Serta klinik dapat menambahkan media informasi

## REFERENSI

Quality : CFA and Gap Analysis. *16(2)*, Pp. 193–202.

Barlian, E. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue 112). Sukabima Press.

Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). *Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework*. San Francisco: Jossey-Bass.

Hasibuan, M. S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Herliani, D., Fatmawati, T., & Dewi, R. (2022). Pelayanan Administrasi Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesmas Asclepius*, *4(2)*, 59–67.

Masitoh Hasifa, R., & Susi Susanti, A. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Kesehatan Kerja. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, *11(1)*, 10–22.

- Moenir, H. A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Putra, S. P., & Sari, D. K. S. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Igd Di Puskesmas Penimbung Tahun 2021. *Nusadaya Journal of Multidiciplinary Studies*, 1(1), 12–15.
- Robbins, S. P. (2007). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Samsudin. (2021). Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD. Pasar Rebo. *Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Sosial (Embiss)*, 1(4), 397–402.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subiyantoro, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSA UGM Yogyakarta. *ALBAMA*, 10(1), 43–51.
- Najib, Khoiri. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta. *Jurnal MANISE : Manajemen, Bisnis, dan Ekonomi*. Volume 1, Nomor 1.
- Tifani Meidita. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. Universitas Awal Bros.