

Analisis Pengaruh Prosedur Administrasi dan Kualitas Pelayanan Medis Terhadap Loyalitas Pasien Klinik XYZ

Nur Rahmah Andayani, Sabrina Safira Sasi Sasasqi*
Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Batam, Batam, Indonesia

Informasi Artikel

Diterima: Januari 2024

Direvisi: Januari 2024

Disetujui: Januari 2024

Kata Kunci

Prosedur Administrasi, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien

*Penulis Korespondensi

saskisabrina.safira@gmail.com

DOI

[10.60036/jbm.v4i1.art11](https://doi.org/10.60036/jbm.v4i1.art11)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dampak dalam melaksanakan prosedur administrasi yang ditetapkan dan melihat pengaruh kualitas pelayanan medis kepada pasien terhadap loyalitas pasien sejalan dengan adanya masalah penurunan jumlah pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien poli kulit dan kelamin dan yang sudah berobat minimal tiga kali dimana total sampel adalah 65 responden. Metode penelitian kuantitatif dengan mendeskripsikan situasi berdasarkan data penelitian yang diperoleh dan pengumpulan data melalui kuesioner kepada responden. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel prosedur administrasi dan kualitas pelayanan berdampak terhadap variabel loyalitas pasien sebesar 61.4% dan 38.6% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PENDAHULUAN

Dengan pesatnya perkembangan zaman dan teknologi, persaingan dalam berbagai sektor bisnis menjadi semakin ketat. Hal ini juga berlaku di sektor kesehatan (klinik), dimana pelayanan yang berkualitas menjadi kunci dalam bersaing (Budiarno et al., 2022). Permenkes Nomor 9 Tahun 2014 Pasal 1 Tentang Klinik, klinik merupakan suatu tempat yang menyediakan layanan kesehatan kepada individu dengan menyelenggarakan pelayanan medis dan/atau spesialis.

Klinik XYZ didirikan pada tanggal 03 Oktober 2012 yang bergerak di bidang layanan jasa, perdagangan, perindustrian dan pembangunan kemudian dilakukan perubahan pada tanggal 04 Januari 2021 di bidang layanan kesehatan. Dimulai dengan Apotek dan pelayanan kesehatan serta berkembang secara inovatif dan menjadi Klinik Utama dan Rawat Inap dengan layanan klinik serta sebuah fasilitas yang memiliki fokus utama pada kebutuhan pasien dan menyediakan layanan yang terintegrasi antara klinik dan non-klinik.

Layanan yang dimaksud seperti layanan prosedur administrasi. Prosedur administrasi adalah serangkaian kegiatan yang ditata sedemikian rupa guna mengatur pekerjaan untuk mencapai tujuan bersama (Dewi et al., 2020). Prosedur administrasi layanan pasien harus efektif dan efisien untuk membangun kualitas pelayanan berkualitas (S.Kom, Ridwan Iskandar, 2018). Pasien yang melakukan kunjungan secara berulang ke klinik yang sama merupakan salah satu bentuk loyalitas pasien terhadap klinik tersebut (Klinik, 2021). Loyalitas pasien merupakan hal yang penting bagi klinik untuk dipertahankan. Dalam prosedur administrasi Klinik XYZ ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menciptakan kualitas

pelayanan medis yang efektif dan efisien. Kualitas pelayanan mempunyai peranan penting dalam loyalitas pasien di klinik XYZ (Akmal et al., 2022), karena dengan adanya pelayanan yang berkualitas, hal ini akan meningkatkan loyalitas pasien dan berpengaruh pada keputusan mereka untuk kembali mendatangi klinik tersebut, oleh karena itu klinik XYZ harus sesuai dengan prosedur dalam mengelola kualitas pelayanan dengan lebih memperhatikan dimensi kualitas pelayanan. Menurut Teguh & Oentara (2022), bahwa dampak positif terhadap tingkat kesetiaan pasien di WellClinic Gading Serpong ditunjukkan oleh kelima elemen pelayanan kesehatan terutama pada aspek *tangibility* dan *reliability*.

Masalah utama dalam lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah banyaknya pesaing klinik-klinik lainnya. Oleh sebab itu, Klinik XYZ dihadapkan pada tanggung jawab untuk terus mempertahankan kepercayaan dan kepuasan pasien melalui peningkatan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan loyalitas pasien. Pada Tabel 1 di bawah ini merupakan data dari pasien yang berkunjung ke Klinik XYZ.

Tabel 1 Data Berkunjung Pasien

Tahun	Bulan	Poli Kandungan	Poli Kulit dan Kelamin	Poli Anak	Poli Umum
2022	Okt	752	201	92	5
	Nov	648	181	83	6
	Des	686	206	73	8
Total		2086	588	248	19
2023	Jan	605	176	58	8
	Feb	573	139	67	5
	Mar	668	204	45	3
Total		1846	519	170	16

Dari data Tabel 1, Klinik XYZ mengalami penurunan berkunjung pada masing-masing poli.

Penelitian ini dilakukan pada poli kulit dan kelamin dimana mengalami penurunan sebanyak 12%. Peneliti ingin menganalisa pengaruh dalam melaksanakan prosedur administrasi yang ditetapkan dan melihat pengaruh kualitas pelayanan medis kepada pasien terhadap loyalitas pasien sejalan dengan adanya masalah penurunan jumlah pasien, baik secara parsial ataupun simultan.

KAJIAN TEORI

Prosedur

Prosedur adalah serangkaian aktivitas klerikal yang dilakukan oleh orang-orang dan ditata sedemikian rupa guna memastikan tidak adanya perbedaan dalam menangani pelanggan (S.Kom, Ridwan Iskandar, 2018).

Menurut Yunitasari et al (2015) prosedur yang dirangkai harus mempunyai karakteristik sebagai berikut:

1. Efisiensi

Efisiensi merupakan indikator dari kesuksesan aktivitas produktif (Parisi, 2017). Menurut Gie efisiensi adalah kinerja yang berkaitan dengan ketepatan. Dalam pelaksanaannya, aktivitas kerja diharapkan agar lebih cepat, akurat, tepat dan konsisten dengan tujuan perusahaan (V.A.R.Barao et al., 2022).

2. Efektivitas
Efektivitas dijelaskan sebagai kemampuan suatu bagian untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Ernawati & Yuliawati, 2020). Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila menghasilkan suatu hasil atau mencapai suatu tujuan yang diinginkan.
3. Sederhana
Prosedur harus sederhana sehingga mudah dipahami dan diikuti. Prosedur perlu disusun sedemikian rupa sehingga cocok dengan persyaratan organisasi.
4. Konsistensi
Konsistensi adalah ketepatan. Konsisten prosedur harus mempunyai hasil yang konsisten. Semakin sedikit jumlah kesalahan maka dapat dikatakan prosedur tersebut semakin konsisten. Agar konsistensi dapat tercapai diperlukan kedisiplinan yang sangat tinggi.
5. Diterima
Prosedur juga harus dapat diterima oleh para pengguna. Oleh karena itu, prosedur harus dirancang dengan memperhatikan unsur sumber daya manusia.

Administrasi

Administrasi adalah sebuah proses kerja yang melibatkan dua individu atau lebih dengan peraturan yang telah ditetapkan guna mencapai tujuan bersama (S.Kom, Ridwan Iskandar, 2018). Administrasi yaitu kelengkapan prosedur pekerjaan yang dilakukan didasarkan pada konsekuen tertentu demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Reza et al., 2020). Menurut beberapa pengertian para ahli di atas, dapat disimpulkan arti dari administrasi adalah serangkaian prosedur kerjasama antara dua individu atau lebih yang memiliki tujuan bersama.

Kualitas Pelayanan

Menurut Depkes kualitas pelayanan kesehatan adalah suatu tingkat keunggulan pelayanan kesehatan yang diuji dengan mampu memenuhi kepuasan seluruh pasien oleh satu pihak, dan pihak lainnya menerapkan prosedur sesuai dengan standar kode etik profesi yang telah ditetapkan. Pelayanan adalah kegiatan pada keterikatan antara distributor dan konsumen. Maka, kualitas pelayanan adalah kelengkapan ciri-ciri dan personalitas dari suatu jasa yang tidak memiliki wujud tetapi mampu memenuhi kebutuhan yang telah ditetapkan sebelumnya (Gunawan, 2013).

Dimensi kualitas pelayanan adalah aspek-aspek kualitas pelayanan yang dipahami dan dinilai oleh para pelanggan (Nasyrah et al., 2017), sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)
Merupakan bentuk kinerja fisik, kelengkapan dan berbagai macam materi komunikasi. Kinerja, peralatan, keadaan infrastruktur fisik dan lingkungan perusahaan yang didokumentasikan sebagai bukti jelas dari layanan yang diberikan oleh penyedia layanan.
2. Keandalan (*Reliability*)
Kemampuan untuk menyediakan layanan yang dapat diandalkan, akurat, dan konsisten sesuai dengan yang dijanjikan dan diharapkan. Bertujuan untuk memenuhi harapan pelanggan dengan tepat waktu, layanan yang cermat, sikap peduli, dan tingkat ketelitian yang tinggi.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kesiapan karyawan untuk memberikan bantuan dan pelayanan jasa dengan cepat kepada pelanggan, serta mendengarkan dan menyelesaikan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. contohnya, kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, efisiensi dalam pemrosesan transaksi dan tanggapan cepat terhadap keluhan pelanggan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan karyawan untuk meningkatkan keyakinan dan kepercayaan terkait dengan janji yang telah diberikan kepada pelanggan. Ini mencakup kompetensi karyawan seperti pemahaman yang tepat tentang produk, keramahan, kepedulian, dan disiplin dalam memberikan layanan, kemampuan untuk memberikan informasi dengan baik, memberikan rasa aman dalam menggunakan layanan yang diberikan dan keahlian dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap pencapaian perusahaan.

5. Empati (*Empathy*)

kesiapan karyawan untuk memberikan perhatian yang mendalam dan penuh perhatian kepada pelanggan dengan usaha memahami keinginan dan kebutuhan diinginkan oleh pelanggan. Perusahaan diharapkan mampu untuk memahami pelanggan, berpengetahuan luas dan memiliki pemahaman khusus tentang kebutuhan pelanggan.

Loyalitas Pasien

Loyalitas pasien adalah keadaan psikologis (sikap dan perilaku) yang terkait erat dengan pandangan terhadap berbagai atribut produk dan jasa yang berbeda hal ini menyebabkan pasien membentuk keyakinan dan memilih untuk melakukan pembelian berulang produk dan jasa serta merekomendasikan kepada orang lain dan menunjukkan ketahanan terhadap daya tarik pesaing (Tamonsang & Apriliyanto, 2022).

Loyalitas adalah keinginan untuk membeli kembali produk dan jasa yang dilakukan oleh pelanggan dengan peranan yang dalam walaupun terdapat pengaruh situasi dan usaha promosi di masa depan yang dapat menyebabkan beralihnya pelanggan (Kotler & Keller, 2016). Dimensi dari loyalitas terdiri dari *Repeat Purchase* (pembelian berulang), *Retention* (ketahanan/loyalitas pelanggan terhadap berita/isu negatif perusahaan) dan *Referrals* (merekomendasikan perusahaan atau produknya kepada orang lain) (Yunitasari et al., 2015).

Loyalitas adalah suatu peristiwa di mana pelanggan melakukan pembelian berulang dan berkesinambungan terhadap suatu produk atau jasa. Indikator dari loyalitas pelanggan yaitu:

1. *Trust*, adalah keyakinan seorang pelanggan terhadap perusahaan.
2. *Emotion commitment*, merupakan pelanggan terhadap tanggung jawab yang akan diambil saat terjadi perubahan.
3. *Word of mouth*, yaitu kecenderungan untuk membagikan informasi dan rekomendasi produk atau jasa kepada pelanggan lain.
4. *Cooperation*, merupakan perilaku pelanggan untuk kerjasama dengan perusahaan.

METODE

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kausalitas untuk menganalisis data yang diperoleh dari Klinik XYZ dan menggambarkan kondisi secara terperinci. Dalam penelitian ini data primer diambil dari hasil kuesioner sebagai instrumen untuk mengumpulkan data dan data sekunder ialah informasi tambahan yang diperoleh oleh peneliti dari lembaga atau instansi terkait.

Pengukuran variabel diukur melalui skala ordinal dengan rentang pengukuran dari "sangat tidak setuju" (skor 1) hingga "sangat setuju" (skor 4). Sedangkan, pengukuran data pasien dengan menggunakan skala nominal untuk pemetaan jenis kelamin dan menggunakan skala interval untuk pemetaan umur dan masa kunjungan dari pasien Klinik XYZ.

Operasional Variabel

Dalam penelitian ini menggunakan operasional variable pada Tabel 2.

Tabel 2 Operasional Variabel

Variabel	Dimensi Variabel	Skala
Prosedur Administrasi (X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efisiensi 2. Efektif 3. Sederhana 4. Konsisten 5. Diterima 	Skala Ordinal
Kualitas Pelayanan (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tampilan Fisik (<i>Tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Ketanggapan (<i>Responseveness</i>) 4. Jaminan (<i>assurance</i>) 5. Empati (<i>Emphaty</i>) 	Skala Ordinal
Loyalitas Pelanggan (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Trust</i> 2. <i>Emotion Commitment</i> 3. <i>Switching Cost</i> 4. <i>Word of Mouth</i> 5. <i>Cooperation</i> 	Skala Ordinal

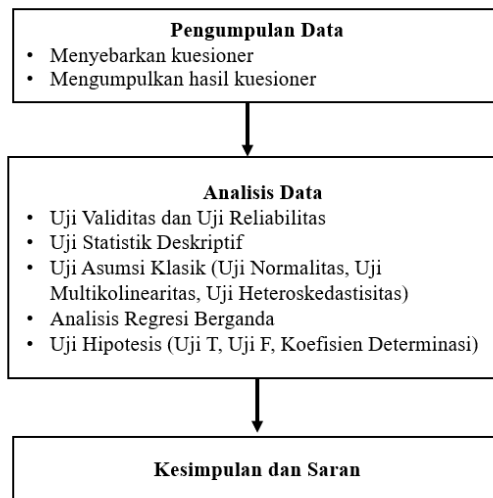
Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini ialah pasien Klinik XYZ. Jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus slovin dengan batas toleransi atau *error* sebesar 10% dan didapati jumlah sampel sebanyak 65 orang dengan kriteria: pasien yang pernah berobat di Klinik XYZ, pasien poli kulit dan kelamin dan pasien yang sudah berobat minimal 3 kali.

Teknik Analisis Data

Sebelum melakukan pengukuran terhadap variabel, langkah awal yang dilakukan adalah menganalisis setiap item dalam kuesioner melalui uji validitas dan uji

reliabilitas. Proses analisis data dalam penelitian ini digunakan perangkat lunak SPSS versi 24 untuk pengolahan data dijelaskan pada Gambar 1.



Gambar 1 Teknik Pengolahan Data

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Statistik Deskriptif

Berdasarkan hasil pengolahan data profil responden menggunakan skala nominal, banyaknya jumlah responden laki-laki yaitu 36 responden dan banyaknya jumlah responden perempuan yaitu 29 responden pada Tabel 5.

Tabel 3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentas
1	Laki-Laki	36	55.4%
2	Perempuan	29	44.6%
Total		65	100%

Dari data tabel 5, bahwa responden dengan jenis kelamin pria sebanyak 36 orang dengan persentase sebanyak 55.4%, sedangkan dengan jenis kelamin wanita sebanyak 29 orang dengan persentase sebanyak 44.6%. Dapat diambil kesimpulan, responden terbanyak pada jenis kelamin pria sebanyak 36 responden, karena pria melakukan perawatan kulit dan kelamin untuk berbagai alasan yang mencakup masalah kesehatan kulit dan kelamin yang umum pada pria.

Tabel 4 Responden Berdasarkan Usia

No	Rentang Usia	Jumlah
1	17 - 22 tahun	5
2	23 - 28 tahun	15
3	29 - 34 tahun	23
4	35 - 40 tahun	16
5	41 - 46 tahun	6
Total		65

Pernyataan Tabel 6 pada hasil pengolahan data berdasarkan usia menggunakan skala interval, menunjukkan bahwa sebanyak 5 responden (7.7%) berusia 17 – 22 tahun, 15 responden (23.1%) berusia 23 – 28 tahun, 23 responden (35.4%) berusia 29 – 40 tahun, 16 responden (24.65%) berusia 35 – 40 tahun, 6 responden berusia (9.2%) 41 – 46 tahun. Jadi, dapat disimpulkan responden yang paling banyak mengisi kuesioner ini memiliki usia diantara 29 – 34 tahun (35.4%). Beberapa alasan mengapa pasien melakukan kunjungan medis untuk masalah kulit dan kelamin pada usia ini adalah untuk melakukan konsultasi.

Tabel 5 Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan

No	Jumlah Kunjungan	Jumlah
1	3 – 6 kali	14
2	7 – 10 kali	19
3	11 – 14 kali	20
4	Lebih dari 15 kali	12
Total		65

Pernyataan pada Tabel 7 hasil pengolahan data jumlah kunjungan menggunakan skala interval, menunjukkan hasil sebanyak 14 responden (21.5%) dengan jumlah kunjungan 3 – 6 kali, 19 responden (29.2%) dengan jumlah kunjungan 7 – 10 kali, 20 responden (30.8%) dengan jumlah kunjungan 11 – 14 kali, 12 responden (18.5%) dengan jumlah kunjungan lebih dari 15 kali. Jadi, dapat disimpulkan responden yang paling banyak mengisi kuesioner ini memiliki jumlah kunjungan diantara 11 – 14 kali. Kunjungan ulang ke klinik bisa dipicu oleh berbagai alasan seperti perkembangan kondisi kesehatan, situasi pribadi pasien, evaluasi lanjutan, pengobatan berkelanjutan, rekomendasi lanjutan dan konsultasi spesialis.

Tabel 6 Tabel Deskripsi Prosedur Administrasi

Indikator	STS	TS	S	SS	Mean	Hasil
	F	f	F	f		
X1_1	3 4.60%	15 23.10%	26 40.00%	21 32.30%	3	Tinggi
X1_2	3 4.60%	9 13.80%	30 46.20%	23 35.40%	3.12	Tinggi
X1_3	3 4.60%	9 13.80%	30 46.20%	23 35.40%	3.12	Tinggi
X1_4	3 4.60%	11 16.90%	25 38.50%	26 40.00%	3.14	Tinggi
X1_5	4 6.20%	6 9.20%	29 44.60%	26 40.00%	3.18	Tinggi
Nilai Mean Tanggapan Responden					3.11	Tinggi

Dari data Tabel 8, nilai mean tertinggi 3.18 terdapat pada indikator pernyataan X1_5 yaitu Saya menerima pelayanan yang terbaik sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Hal ini berarti Klinik XYZ menjalankan prosedur yang telah ditetapkan dengan baik dan mengoptimalkan pelayanan kepada pasien sehingga pasien

mendapatkan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Nilai mean terendah 3.00 terdapat pada indikator pernyataan X1_1 yaitu Petugas kesehatan menerangkan prosedur administrasi secara cepat dan tepat artinya petugas perlu memastikan prosedur administrasi yang dijelaskan kepada pasien sesuai dengan informasi yang diinginkan dan mudah dipahami.

Nilai rata-rata variabel prosedur administrasi yaitu 3.11, nilai tersebut tergolong pada batas interval antara 2.51 – 3.25 maka dengan demikian prosedur administrasi berada pada tingkat tinggi.

Tabel 7 Tabel Deskripsi Kualitas Pelayanan

Indikator	STS	TS	S	SS	Mean	Hasil
	F	f	F	f		
X2_1	7	9	33	16	2.89	Tinggi
	10.80%	13.80%	50.80%	24.60%		
X2_2	10	9	29	17	2.82	Tinggi
	15.40%	13.80%	44.60%	26.20%		
X2_3	7	11	25	22	2.95	Tinggi
	10.80%	16.90%	38.50%	33.80%		
X2_4	9	13	28	15	2.75	Tinggi
	13.80%	20.00%	43.10%	23.10%		
X2_5	6	7	31	21	3.03	Tinggi
	9.20%	10.80%	47.70%	32.30%		
X2_6	7	9	33	16	2.89	Tinggi
	10.80%	13.80%	50.80%	24.60%		
X2_7	7	9	33	16	2.89	Tinggi
	10.80%	13.80%	50.80%	24.60%		
X2_8	7	9	33	16	2.89	Tinggi
	10.80%	13.80%	50.80%	24.60%		
X2_9	5	13	25	22	2.98	Tinggi
	7.70%	20.00%	38.50%	33.80%		
X2_10	6	6	28	25	3.11	Tinggi
	9.20%	9.20%	43.10%	38.50%		
Nilai Mean Tanggapan Responden					2.92	Tinggi

Dari data tabel 9, nilai mean tertinggi 3.11 terdapat pada indikator pernyataan X2_10 yaitu Saya mendapatkan perhatian dari petugas Klinik XYZ secara individu dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa petugas Klinik XYZ memberikan perhatian kepada pasien seperti mendengarkan dengan baik, menjawab pertanyaan dan kebutuhan pasien dan memberikan penjelasan yang jelas serta memberikan dukungan emosional yang diperlukan pasien.

Nilai mean terendah 2.75 terdapat pada pernyataan X2_4 yaitu Petugas Klinik XYZ memberikan pelayanan cepat dan tepat artinya dalam melakukan pelayanan kepada pasien harus lebih cekatan dan efisien untuk tetap menjaga kualitas pelayanan yang diberikan.

Nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan yaitu 2.92, nilai tersebut tergolong pada batas interval antara 2.51 – 3.25 maka dengan demikian kualitas pelayanan berada pada tingkat tinggi.

Tabel 8 Tabel Deskripsi Loyalitas Pasien

Indikator	STS	TS	S	SS	Mean	Hasil
	F	f	f	f		
Y1	5 7.70%	13 20.00%	25 38.50%	22 33.80%	2.98	Tinggi
Y2	6 9.20%	6 9.20%	28 43.10%	25 38.50%	3.11	Tinggi
Y3	5 7.70%	15 23.10%	21 32.30%	24 36.90%	2.98	Tinggi
Y4	5 7.70%	8 12.30%	25 38.50%	27 41.50%	3.14	Tinggi
Y5	5 7.70%	10 15.40%	21 32.30%	29 44.60%	3.14	Tinggi
Y6	5 7.70%	13 20.00%	25 38.50%	22 33.80%	2.98	Tinggi
Y7	2 3.10%	14 21.50%	23 35.40%	26 40.00%	3.12	Tinggi
Y8	2 3.10%	3 4.60%	29 44.60%	31 47.70%	3.37	Sangat Tinggi
Y9	2 3.10%	14 21.50%	23 35.40%	26 40.00%	3.12	Tinggi
Y10	2 3.10%	3 4.60%	29 44.60%	31 47.70%	3.37	Sangat Tinggi
Nilai Mean Tanggapan Responden					3.13	Tinggi

Dari data tabel 10, nilai mean tertinggi 3.37 terdapat pada indikator pernyataan Y8 dan Y10 yaitu Saya menceritakan hal-hal positif tentang Klinik XYZ kepada orang lain dan Saya menggunakan jasa kesehatan dari Klinik XYZ secara teratur. Hal ini berarti pasien memiliki pengalaman positif terhadap Klinik XYZ sehingga pasien memberikan rekomendasi yang baik kepada orang lain dan secara rutin menggunakan jasa kesehatan di Klinik XYZ.

Nilai mean terendah 2.98 terdapat pada pernyataan Y2, Y3 dan Y6 yaitu Klinik XYZ mampu memberikan rasa aman dan nyaman selama berobat, Saya menggunakan jasa kesehatan dari klinik XYZ untuk segala kebutuhan dan Saya tidak akan berpindah menggunakan jasa kesehatan dari Klinik XYZ meskipun jasa klinik lainnya menawarkan tarif yang lebih murah. Hal ini berhubungan erat untuk meningkatkan loyalitas pasien dengan memberikan rasa yang aman dan nyaman akan membangun kepercayaan pasien, sehingga akan tetap menggunakan jasa untuk segala kebutuhan tentang kesehatan pasien dan tidak akan berpindah menggunakan jasa kesehatan dari Klinik XYZ.

Nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan yaitu 3.13, nilai tersebut tergolong pada batas interval antara 2.51 – 3.25 maka dengan demikian kualitas pelayanan berada pada tingkat tinggi.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak (Dampak et al., 2018). Uji normalitas dilakukan melalui penerapan metode non parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) dalam analisis statistik.

Tabel 9 Hasil Uji Normalitas

<i>Kolmogorov - Smirnov</i>	<i>Asymp.Sig (2-tailed)</i>	Keterangan
0.075	0.05	Data Berdistribusi Normal

Pernyataan pada tabel 11 di atas, nilai kolmogorov-smirnov yaitu 0.075. Sehingga, dapat dinyatakan yaitu hasil uji normalitas berdistribusi normal karena nilai signifikan > 0.05 .

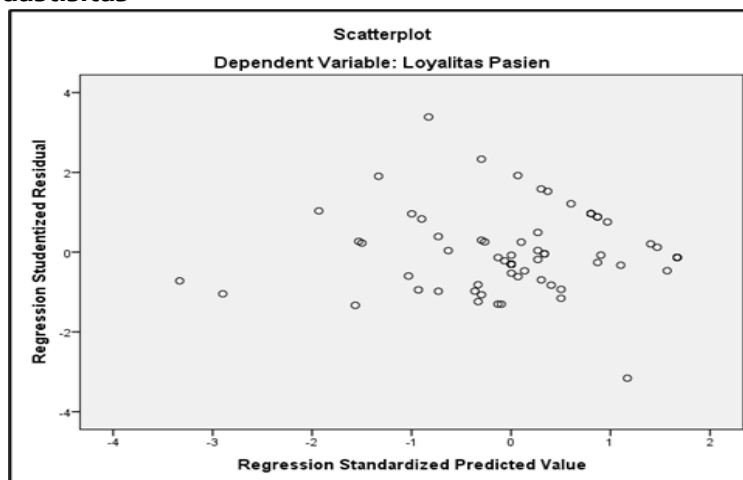
Uji Multikolinieritas

Tabel 10 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Collinearity Statistics</i>		Kesimpulan
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	
Pengaruh Administrasi	0.882	1.134	Bebas Multikolinieritas
Kualitas Pelayanan	0.882	1.134	Bebas Multikolinieritas

Pernyataan pada Tabel 12 di atas, nilai VIF variabel prosedur administrasi dan kualitas pelayanan yaitu sebesar $1.134 < 1000$ dan nilai tolerance yaitu sebesar $0.882 > 0.100$, dapat diindikasikan bahwa tidak ada tanda-tanda multikolinieritas dalam data tersebut.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2 Hasil Uji Heterokedastisitas

Dari hasil analisis scatterplot pada pengujian heteroskedastisitas, bahwa titik-titik dalam scatterplot tersebar di atas dan dibawah angka 0 (nol). Dengan

disimpulkan bahwa data tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas atau dapat dikatakan bahwa asumsi uji heteroskedastisitas sudah terpenuhi.

Analisis Regresi Berganda

Tabel 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	3.620	2.981	
Prosedur Administrasi	0.738	0.178	0.350
Kualitas Pelayanan	0.555	0.079	0.591

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Pernyataan pada Tabel 13 menunjukkan bahwa, bentuk persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 3.620 + 0.738X_1 + 0.555X_2 + e$$

1. Nilai konstanta yaitu 3.620 menjelaskan apabila prosedur administrasi dan kualitas pelayanan bernilai nol, maka loyalitas pasien akan bernilai 3.620 satu kesatuan.
2. $B_1 = 0.738$. Hal ini menjelaskan bahwa apabila variabel prosedur administrasi mengalami peningkatan satu kesatuan atau sekitar 1%, maka akan meningkatkan nilai dari variabel loyalitas pasien sebesar 0.728 satuan.
3. $B_2 = 0.555$. Hal ini menjelaskan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan mengalami peningkatan satu kesatuan atau sekitar 1%, maka akan meningkatkan nilai variabel loyalitas pasien sebesar 0.555 satuan.

Uji Hipotesis

Uji T Pengaruh Prosedur Administrasi Terhadap Loyalitas Pasien

Tabel 12 Hasil Uji T Prosedur Administrasi

Model.	Unstandardized Coefficients.		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	13.149	3.532		3.723	0.516
1 Prosedur Administrasi	1.167	0.222	0.553	5.262	0.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Berdasarkan Tabel 14 hasil uji t di atas, dengan signifikan 5% dan jumlah responden sebanyak 65, bahwa didapatkan nilai t-tabel yaitu 1.998. Selanjutnya, nilai t hitung prosedur administrasi (X_1) sebesar 5.262 > nilai t tabel 1.998, maka H_1 diterima. Diambil kesimpulan bahwa variabel prosedur administrasi memberikan dampak parsial yang signifikan terhadap loyalitas pasien.

Uji T Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien
Tabel 13 Hasil Uji T Kualitas Pelayanan

Model.	Unstandardized Coefficients.		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11.83	2.506		4.72	0
1 Kualitas Pelayanan	0.667	0.083	0.711	8.03	0

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Pernyataan pada Tabel 15 hasil menunjukkan bahwa dengan signifikan 5% dan jumlah responden sebanyak 65, bahwa didapatkan nilai t tabel yaitu 1.998. selanjutnya, nilai t hitung kualitas pelayanan (X_2) sebesar 8.030 > nilai t tabel 1.998, maka H_2 diterima. Diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh parsial yang signifikan terhadap loyalitas pasien.

Uji F

Tabel 14 Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1965.98	2	982.99	49.22	0.000 ^b
Residual	1238.24	62	19.972		
Total	3204.22	64			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Prosedur Administrasi

Dari data Tabel 16, hasil uji F didapat nilai F hitung sebesar 49.219 > nilai F tabel yaitu 3.15, diambil kesimpulan semua variabel bebas yaitu prosedur administrasi dan kualitas pelayanan berdampak simultan yang signifikan terhadap loyalitas pasien.

Keofisien Determinasi

Tabel 15 Keofisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.783 ^a	0.614	0.601	4.469

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Prosedur Administrasi

b. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Dari data Tabel 17, hasil uji koefisien determinasi yang telah dipaparkan di atas, angka koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.614 atau sama dengan 61.4%, diambil kesimpulan bahwa variabel prosedur administrasi dan kualitas pelayanan berdampak terhadap variabel loyalitas pasien sebesar 61.4% dan 38.6% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Prosedur Administrasi Terhadap Loyalitas Pasien

Pernyataan hasil uji hipotesis pertama, diperoleh hasil yaitu prosedur administrasi memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien pada Klinik XYZ. Prosedur administrasi memiliki nilai t hitung $5.262 > t$ tabel 1.998 maka, sehingga diambil kesimpulan bahwa prosedur administrasi berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien. Dalam uji hipotesis parsial (uji t), didapat tingkat signifikansi variabel prosedur administrasi 0.000 . Ini berarti nilai tersebut berada di bawah tingkat signifikansi yang ditetapkan sebesar 0.05 . Selain itu, dari hasil pernyataan mengenai prosedur administrasi memiliki skor mean sebesar 3.11 menunjukkan prosedur administrasi berada pada tingkat yang sangat tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat dampak yang signifikan antara variabel prosedur administrasi terhadap loyalitas pasien, sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini memiliki konsistensi dengan penelitian Ramadhan Izzuddin Robbani (2019) yang menjelaskan bahwa suku bunga dan proses administrasi secara bersama-sama mempengaruhi tingkat loyalitas (Patel & Goyena, 2019).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien

Pernyataan hasil uji hipotesis kedua, diperoleh kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien pada Klinik XYZ. Kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung $8.030 > t$ tabel 1.998 , maka dapat dikatakan kualitas pelayanan memberikan dampak parsial terhadap loyalitas pasien. Dalam uji hipotesis parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki tingkat signifikansi 0.000 , artinya nilai tersebut berada di bawah tingkat signifikansi yang ditetapkan sebesar 0.05 . Selain itu, dari hasil pernyataan mengenai prosedur administrasi memiliki skor mean sebesar 2.92 menunjukkan prosedur administrasi berada pada tingkat yang tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat dampak yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap tingkat loyalitas pasien, sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini memiliki konsistensi dengan penelitian Matheous Tamonsang, SE., M.Si dan Muhammad Dwi Apriliyanto (2022) yang menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) memberikan dampak yang signifikan terhadap tingkat loyalitas pasien (Y) (Tamonsang & Apriliyanto, 2022).

Pengaruh Prosedur Administrasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien

Pernyataan hasil uji hipotesis ketiga, diperoleh prosedur administrasi dan kualitas pelayanan berdampak pada tingkat loyalitas pasien di Klinik XYZ. Secara simultan, prosedur administrasi dan kualitas pelayanan berdampak pada tingkat loyalitas pasien karena nilai f hitung $49.219 > f$ tabel 3.15 .

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa variabel prosedur administrasi dan kualitas pelayanan berdampak pada variabel loyalitas pasien sebesar 61.4% dan 38.6% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmal, D. Z., Heri, H., & Seswandi, A. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Klinik Gigi Pekanbaru. *Jurnal Komunitas Sains Manajemen*, 1(3), 231–240. <https://jkmk.akademimanajemen.or.id/index.php/home/article/view/50>
- Budiarno, Nyoman. Ida Bagus, & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/Equilibrium>
- Dampak, A., Brand, P., Dan, I., Word, A., Wom, M., Penguatan, P., Pembelian, K., & Fashion, P. (2018). *Jurnal nusamba vol.3 no.1 april 2018*. 3(1), 14–29.
- Dewi, D. P., Harjoyo, H., & Salam, A. (2020). Prosedur Administrasi Jasa Pengiriman Barang Di Pt Citra Van Titipan Kilat Tangerang. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.32493/skr.v7i1.4570>
- Ernawati, N., & Yuliawati, Y. (2020). Dampak Pelayanan Terhadap Loyalitas & Kepercayaan Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Konsumen: Kasus Klinik Kesehatan Di Kota Bandung. *Jurnal Ekubis*, 2(1), 11–30.
- Klinik, L. P. (2021). ISSN 2356-3966 E-ISSN: 2621-2331 B.D.Iswara, T.A.Rustam Faktor-faktor yang mempengaruhi ... 8(2), 455–478.
- Nasyrah, Darwis, & Hasmin. (2017). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 2, 133–148.
- Parisi, S. Al. (2017). Tingkat Efisiensi dan Produktivitas Lembaga Zakat di Indonesia. *Esensi*, 7(1). <https://doi.org/10.15408/ess.v7i1.3687>
- Patel, & Goyena, R. (2019). No Title No Title No Title. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 15(2), 9–25.
- Reza, V., Snapp, P., Dalam, E., Di, I. M. A., Socialization, A., Cadger, O. F., To, M., Cadger, S., Programpadang, R., Hukum, F., Hatta, U. B. U. B., Sipil, F. T., Hatta, U. B. U. B., Danilo Gomes de Arruda, Bustamam, N., Suryani, S., Nasution, M. S., Prayitno, B., Rois, I., ... Rezekiana, L. (2020). Analisa Prosedur Administrasi Pengadaan Barang Pada Pt Helix Sukses Makmur Tangerang. *Bussiness Law Binus*, 7(2), 33–48. http://repository.radenintan.ac.id/11375/1/PERPUS_PUSAT.pdf<http://business-law.binus.ac.id/2015/10/08/pariwisata-syariah/><https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results/><https://journal.uir.ac.id/index.php/kiat/article/view/8839>
- S.Kom, Ridwan Iskandar, pengertian penjualan). (2018). Pengertian Penjualan. *Skripsi Pengertian Penjualan*, XVI(1), 40.
- Tamonsang, M., & Apriliyanto, M. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Poliklinik Jantung RSUD Bakti Dharma Husada Surabaya). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 72–80.
- Teguh, A. P., & Oentara, S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di well clinic gading Serpong. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan*, 4(6), 2452–2463.