JIKB Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis
STMIK DHARMAPALA RIAU

BY-SA
Copyright © 2026 pada penulis
Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis (JIKB)
November-2026, Vol. 17, No.2, hal.138-146
ISSN(P): 2087-3921; ISSN(E): 2598-9715

Pengaruh Manajemen Pelayanan Medis terhadap Keputusan Pasien Memilih Klinik Kasih Ibu sebagai Tempat Berobat

[1]Shally Nur Rahimah*, [2]Muhammad Sugiharto
[1,2]Universitas Teknologi Digital

Jl. Buah Batu No. 26, Bandung, Jawa Barat 40262
Email: shally11211167@digitechuniversity.ac.id*,
muhammadsugiharto@digitechuniversity.ac.id

Article History:
Diajukan: 20 Juli 2025; Direvisi: 4 Agustus 2025; Accepted: 29 Oktober 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen pelayanan medis terhadap keputusan pasien dalam memilih Klinik Kasih Ibu sebagai tempat berobat. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan menyebarkan kuesioner kepada 75 responden pasien. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah manajemen pelayanan medis, sementara variabel terikatnya adalah keputusan pasien. Pengolahan data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, regresi linear sederhana, serta uji asumsi klasik dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien. Faktor yang paling memengaruhi keputusan pasien meliputi mutu layanan kesehatan, keahlian tenaga medis, efisiensi waktu tunggu, serta kenyamanan fasilitas. Temuan ini menjadi dasar bagi Klinik Kasih Ibu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan dan menarik pasien.

Kata kunci: Manajemen Pelayanan Medis, Keputusan Pasien, Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, Klinik Kasih Ibu

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of medical service management on patient decisions in choosing the Kasih Ibu Clinic as a place of treatment. The approach used is descriptive quantitative by distributing questionnaires to 75 patient respondents. The independent variable is medical service management, while the dependent variable is the patient's decision. Data processing was done through validity, reliability, simple linear regression, and classical assumption tests with the help of SPSS. The results showed that medical service management has a positive and significant effect on patient decisions. Factors that most influence patient decisions include the quality of health services, medical personnel expertise, waiting time efficiency, and facility comfort. This finding is the basis for the Kasih Ibu Clinic to continue to improve service quality to retain and attract patients.

Keywords: Medical Service Management, Patient Decision, Service Quality, Patient Satisfaction, Kasih Ibu Clinic

1. PENDAHULUAN

Layanan kesehatan merupakan sektor penting dalam kehidupan masyarakat karena berperan langsung dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan individu. Klinik sebagai salah satu fasilitas kesehatan primer memiliki fungsi strategis dalam menyediakan pelayanan medis yang mudah diakses dan terjangkau. Keberhasilan klinik dalam menarik minat pasien sangat ditentukan oleh manajemen pelayanan medis yang diterapkan (Buchbinder & Shanks, 2012). Manajemen

https://doi.org/10.47927/jikb.v17i2.1232
Segala konten dan isi di dalam jurnal disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional

pelayanan medis yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, serta mendorong keputusan mereka untuk memilih klinik sebagai tempat berobat.

Penelitian sebelumnya oleh Utomo dkk. (2021) menunjukkan bahwa pengelolaan fasilitas kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini mencakup aspek penting seperti ketersediaan tenaga medis, kualitas peralatan, pengelolaan waktu, serta tata kelola fasilitas yang mendukung kenyamanan pasien. Selain itu, komunikasi yang efektif antara tenaga medis dan pasien terbukti menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan (Miller & Smith, 2014).

Berdasarkan fenomena tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan manajemen pelayanan medis di Klinik Kasih Ibu?
2. Faktor-faktor manajemen pelayanan medis apa saja yang memengaruhi keputusan pasien dalam memilih Klinik Kasih Ibu?
3. Sejauh mana pengaruh manajemen pelayanan medis terhadap keputusan pasien memilih Klinik Kasih Ibu sebagai tempat berobat?

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. mengidentifikasi pelaksanaan manajemen pelayanan medis di Klinik Kasih Ibu;
2. mengetahui faktor-faktor manajemen pelayanan medis yang memengaruhi keputusan pasien; dan
3. menganalisis pengaruh manajemen pelayanan medis terhadap keputusan pasien dalam memilih Klinik Kasih Ibu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan menyebarkan kuesioner kepada 75 responden pasien. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah manajemen pelayanan medis, sedangkan variabel terikatnya adalah keputusan pasien.

Tinjauan pustaka dalam penelitian ini didasarkan pada dua kerangka teori utama. Pertama, menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly, efektivitas organisasi dapat diukur dari sejauh mana organisasi mampu mencapai tujuannya melalui strategi, perencanaan, dan pengawasan (Khatimah dkk., 2024). Kedua, menurut Schiffman dkk., keputusan pasien memilih klinik atau metode pelayanan bergantung pada bagaimana pasien menggunakan waktu, uang, dan usaha, dengan fokus pada persepsi kualitas layanan, nilai, kepercayaan, dan niat kembali (Akhtar dkk., 2024). Melalui integrasi teori-teori ini, penelitian diharapkan memberikan landasan konseptual yang kuat dalam memahami hubungan antara manajemen pelayanan medis dan keputusan pasien dalam memilih fasilitas kesehatan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kuantitatif bertujuan mengukur pengaruh manajemen pelayanan medis (X) terhadap keputusan pasien (Y) dalam memilih Klinik Kasih Ibu sebagai tempat berobat, sedangkan pendekatan deskriptif memberikan gambaran sistematis terhadap variabel yang diteliti. Penelitian ini bersifat asosiatif dan berjenis studi kasus. Menurut Yohanda (2020: 35), studi kasus merupakan metode untuk mengeksplorasi suatu fenomena dalam kurun waktu dan konteks tertentu, seperti program, proses, institusi, atau kelompok sosial, dengan mengumpulkan informasi mendalam melalui berbagai teknik pengumpulan data. Menurut Nugroho (2018) dalam Yani (2024), penelitian asosiatif digunakan untuk menguji hubungan sebab-akibat antarvariabel, di mana manajemen pelayanan medis berperan sebagai penyebab dan keputusan pasien sebagai akibat.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner tertutup berskala Likert kepada responden yang telah menggunakan layanan Klinik Kasih Ibu untuk menilai persepsi dan tanggapan terhadap variabel manajemen pelayanan medis dan keputusan pasien. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif, yaitu informasi berbentuk angka yang dapat dianalisis dengan teknik statistik (Sugiyono, 2019: 8).

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk memberikan gambaran umum data dan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebelum analisis utama, dilakukan uji validitas untuk menilai sejauh mana instrumen mengukur apa yang seharusnya diukur dan uji reliabilitas untuk memastikan konsistensi alat ukur. Analisis

dilanjutkan dengan uji asumsi klasik, yaitu uji normalitas dan linearitas. Seluruh pengolahan data dilakukan dengan SPSS for Windows versi 30 (Ghozali, 2018: 52).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik responden

Karakteristik responden mencerminkan latar belakang responden, yang dalam penelitian ini mencakup jenis kelamin dan usia. Penelitian ini melibatkan 75 responden yang merupakan pasien yang pernah mengunjungi Klinik Kasih Ibu. Berdasarkan Tabel 1, sebagian besar responden adalah perempuan, yaitu 46 orang (61%), sedangkan laki-laki 29 orang (39%). Hal ini menunjukkan adanya kecenderungan tertentu terkait peran perempuan dalam mengakses layanan kesehatan di Klinik Kasih Ibu. Berdasarkan usia, mayoritas responden berusia di atas 40 tahun (33 orang atau 44,00%), diikuti usia 20–30 tahun (25 orang atau 33,33%), usia 31–40 tahun (15 orang atau 20,00%), dan usia di bawah 20 tahun (2 orang atau 2,67%).

Tabel 1. Karakteristik responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	29 orang	39%
	Perempuan	46 orang	61%
	Jumlah	**75 orang**	**100%**
Usia	<20 tahun	2 orang	2,67%
	20–30 tahun	25 orang	33,33%
	31–40 tahun	15 orang	20,00%
	>40 tahun	33 orang	44,00%
	Jumlah	**75 orang**	**100%**

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

3.2 Deskripsi variabel manajemen pelayanan medis (X)

Variabel manajemen pelayanan medis mengacu pada cara fasilitas kesehatan, seperti klinik atau rumah sakit, mengorganisasi dan memberikan layanan medis kepada pasien. Variabel ini berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan dan keputusan pasien memilih fasilitas kesehatan. Variabel ini diukur dengan 5 indikator dan 13 pernyataan kuesioner, dengan distribusi jawaban pada Tabel 2 (SS = sangat setuju, S = setuju, N = netral, TS = tidak setuju, STS = sangat tidak setuju).

Tabel 2. Distribusi jawaban responden variabel manajemen pelayanan medis

Item	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
X1	17	8,4%	47	8,5%	11	5,5%	0	0,0%	0	0%
X2	16	7,9%	47	8,5%	12	5,7%	0	0,0%	0	0%
X3	18	8,9%	45	8,1%	12	5,7%	0	0,0%	0	0%
X4	16	7,9%	43	7,7%	15	7,2%	1	12,5%	0	0%
X5	14	6,9%	48	8,6%	11	5,3%	2	25,0%	0	0%
X6	14	6,9%	46	8,3%	15	7,3%	0	0,0%	0	0%
X7	16	7,9%	47	8,5%	11	5,3%	1	12,5%	0	0%
X8	13	6,4%	34	6,1%	26	12,4%	2	25,0%	0	0%
X9	17	8,4%	34	6,1%	22	10,5%	2	25,0%	0	0%
X10	15	7,4%	38	6,8%	22	10,5%	0	0,0%	0	0%
X11	16	7,9%	46	8,3%	13	6,2%	0	0,0%	0	0%
X12	15	7,4%	42	7,6%	18	8,6%	0	0,0%	0	0%
X13	16	7,9%	38	6,8%	21	10,0%	0	0,0%	0	0%

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Untuk menganalisis setiap indikator, dihitung nilai jenjang interval (NJI) sebagai rasio selisih nilai tertinggi dan terendah terhadap jumlah kriteria pernyataan, sebagaimana Persamaan (1). Dengan 75 responden, nilai tertinggi setiap indikator adalah $75 \times 5 = 375$ dan nilai terendah $75 \times 1 = 75$, dengan 5 kriteria pernyataan, sehingga diperoleh Persamaan (2).

$$\text{NJI} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah kriteria pernyataan}} \quad (1)$$

$$\text{NJI} = \frac{375-75}{5} = 60 \quad (2)$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, klasifikasi tanggapan responden pada setiap indikator disajikan pada Tabel 3, dan rekapitulasi skor setiap pernyataan variabel manajemen pelayanan medis pada Tabel 4.

Tabel 3. Klasifikasi nilai jenjang interval setiap indikator

Interval	Keterangan
75 – 135	Sangat rendah
136 – 195	Rendah
196 – 255	Sedang
256 – 315	Tinggi
316 – 375	Sangat tinggi

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Tabel 4. Rekapitulasi variabel manajemen pelayanan medis

No	Pernyataan	Target skor	Skor diperoleh	Kategori
1	Apakah dokter memberikan diagnosis yang tepat sesuai dengan kondisi saya?	375	306	Tinggi
2	Apakah tenaga medis memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan perawatan?	375	304	Tinggi
3	Apakah tenaga medis memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan?	375	306	Tinggi
4	Apakah tenaga medis selalu komunikatif dalam menjelaskan prosedur medis?	375	299	Tinggi
5	Apakah waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan di klinik ini cukup singkat?	375	299	Tinggi
6	Apakah proses administrasi di klinik berjalan dengan cepat dan efisien?	375	299	Tinggi
7	Saya merasa proses administrasi di klinik ini mudah dan tidak membingungkan.	375	303	Tinggi
8	Klinik memiliki fasilitas medis yang lengkap dan memadai.	375	283	Tinggi
9	Kebersihan dan kenyamanan di klinik sangat baik.	375	291	Tinggi
10	Ruang tunggu di klinik nyaman dan memadai bagi pasien.	375	293	Tinggi

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Untuk menyederhanakan interpretasi, hasil tersebut direkap menjadi skor total. Nilai tertinggi adalah 75 × 13 × 5 = 4.875 dan nilai terendah 75 × 13 × 1 = 975, dengan 5 kriteria pernyataan, sehingga NJI diperoleh dari Persamaan (3). Klasifikasi skor total disajikan pada Tabel 5.

$$\text{NJI} = \frac{4.875-975}{5} = 780 \quad (3)$$

Tabel 5. Klasifikasi penilaian variabel manajemen pelayanan medis

Nilai	Keterangan
975 – 1.755	Sangat rendah
1.756 – 2.535	Rendah
2.536 – 3.315	Sedang
3.316 – 4.095	Tinggi
4.096 – 4.875	Sangat tinggi

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Skor total variabel manajemen pelayanan medis sebesar 3.572 berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang positif sehingga manajemen pelayanan medis dinilai berjalan dengan baik.

3.3 Deskripsi variabel keputusan pasien (Y)

Variabel keputusan pasien merujuk pada proses yang dijalani pasien saat memilih fasilitas kesehatan atau jenis perawatan medis, yang dipengaruhi oleh pengalaman pribadi, informasi yang diterima, dan kebutuhan medis pasien. Variabel ini diukur dengan 4 indikator dan 11 pernyataan kuesioner, dengan distribusi jawaban pada Tabel 6. Dengan perhitungan NJI yang sama seperti Persamaan (2) per indikator, klasifikasi tanggapan mengacu pada Tabel 3, sedangkan rekapitulasi skor setiap pernyataan disajikan pada Tabel 7.

Tabel 6. Distribusi jawaban responden variabel keputusan pasien

Item	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
Y1	15	10%	37	10%	22	8%	1	33%	0	0%
Y2	12	8%	43	11%	20	7%	0	0%	0	0%
Y3	13	9%	42	11%	20	7%	0	0%	0	0%
Y4	17	12%	33	9%	24	8%	1	33%	0	0%
Y5	11	8%	37	10%	27	9%	0	0%	0	0%
Y6	15	10%	35	9%	25	9%	0	0%	0	0%
Y7	11	8%	40	10%	24	8%	0	0%	0	0%
Y8	12	8%	33	9%	30	10%	0	0%	0	0%
Y9	11	8%	31	8%	33	11%	0	0%	0	0%
Y10	15	10%	22	6%	38	13%	0	0%	0	0%
Y11	14	10%	35	9%	25	9%	1	33%	0	0%

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Tabel 7. Rekapitulasi variabel keputusan pasien

No	Pernyataan	Target skor	Skor diperoleh	Kategori
1	Saya merasa puas dengan layanan medis yang diberikan oleh klinik.	375	291	Tinggi
2	Saya mendapatkan pelayanan medis yang sesuai dengan harapan saya.	375	292	Tinggi
3	Saya merasa bahwa pelayanan di klinik diberikan dengan cepat dan efisien.	375	293	Tinggi
4	Saya tidak mengalami waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan medis.	375	291	Tinggi
5	Saya merasa nyaman selama menjalani perawatan di klinik ini.	375	284	Tinggi
6	Fasilitas di klinik mendukung kenyamanan pasien dalam mendapatkan layanan.	375	290	Tinggi
7	Saya merasa aman dalam menjalani perawatan di klinik ini.	375	287	Tinggi
8	Saya akan kembali ke klinik ini jika memerlukan pelayanan medis di masa depan.	375	282	Tinggi
9	Saya akan merekomendasikan klinik ini kepada keluarga/teman saya.	375	278	Tinggi

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Pada skor total, nilai tertinggi adalah 75 × 11 × 5 = 4.125 dan nilai terendah 75 × 11 × 1 = 825, dengan 5 kriteria pernyataan, sehingga NJI diperoleh dari Persamaan (4). Klasifikasi skor total disajikan pada Tabel 8.

$$\text{NJI} = \frac{4.125-825}{5} = 660 \quad (4)$$

Tabel 8. Klasifikasi penilaian variabel keputusan pasien

Nilai	Keterangan
825 – 1.485	Sangat rendah
1.486 – 2.145	Rendah
2.146 – 2.805	Sedang
2.806 – 3.465	Tinggi
3.466 – 4.125	Sangat tinggi

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Skor total variabel keputusan pasien sebesar 3.152 berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang sangat positif sehingga keputusan pasien telah memenuhi standar yang diharapkan, baik dari aspek kualitas maupun kuantitas.

3.4 Uji instrumen

3.4.1 Uji validitas

Menurut Sugiyono (2019: 363), uji instrumen dilakukan untuk memastikan alat ukur valid dan reliabel. Instrumen yang valid mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan instrumen yang reliabel memberikan hasil konsisten bila digunakan berulang pada objek yang sama. Menurut Ghozali (2009) dalam Yani (2024), uji validitas bertujuan menilai apakah suatu kuesioner sah, yaitu pertanyaannya mampu mengungkapkan informasi yang ingin diukur. Dalam penelitian ini, validitas setiap item diuji dengan mengkorelasikan skor item terhadap skor total variabel. Item dinyatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai signifikansi < 0,05.

Tabel 9. Hasil uji validitas (r tabel = 0,2242)

Item X	r hitung	Item Y	r hitung	Keterangan
X1	0,735	Y1	0,886	Valid
X2	0,818	Y2	0,883	Valid
X3	0,808	Y3	0,792	Valid
X4	0,799	Y4	0,656	Valid
X5	0,645	Y5	0,877	Valid
X6	0,734	Y6	0,900	Valid
X7	0,794	Y7	0,938	Valid
X8	0,784	Y8	0,826	Valid
X9	0,848	Y9	0,845	Valid
X10	0,860	Y10	0,803	Valid
X11	0,739	Y11	0,888	Valid
X12	0,852			Valid
X13	0,880			Valid

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Tabel 9 menunjukkan bahwa seluruh indikator variabel manajemen pelayanan medis (X1–X13) dan keputusan pasien (Y1–Y11) memiliki r hitung lebih besar dari r tabel (0,2242) dengan signifikansi < 0,001, sehingga seluruhnya dinyatakan valid dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

3.4.2 **Uji reliabilitas**

Data dianggap reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 dan tidak reliabel apabila < 0,60. Berdasarkan Tabel 10, variabel X memiliki *Cronbach's Alpha* 0,950 (> 0,60) sehingga reliabilitasnya sangat tinggi, dan variabel Y sebesar 0,959 (> 0,60) sehingga juga reliabel. Dengan demikian, kedua variabel memenuhi kriteria reliabilitas, yaitu instrumen konsisten dan dapat dipercaya untuk digunakan pada analisis selanjutnya.

Tabel 10. Hasil uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
X	0,950	0,60	Reliabel
Y	0,959	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

3.5 **Uji asumsi klasik**

3.5.1 **Uji normalitas**

Uji normalitas memeriksa apakah data mengikuti distribusi normal, dalam penelitian ini dengan *Kolmogorov-Smirnov Goodness of Fit Test*. Data dianggap berdistribusi normal apabila nilai signifikansi > 0,05, dan tidak normal apabila < 0,05. Berdasarkan Tabel 11, nilai signifikansi sebesar 0,200 > 0,05 sehingga tidak ada alasan menolak H_0 yang menyatakan data berdistribusi normal. Dengan demikian, data memenuhi asumsi normalitas dan layak digunakan pada analisis berikutnya, seperti regresi (Setiawan, 2020).

Tabel 11. Hasil uji normalitas

Parameter	Nilai
N	75
Normal Parameters: Mean	0,0000000
Normal Parameters: Std. Deviation	5,80855027
Most Extreme Differences: Absolute	0,082
Most Extreme Differences: Positive	0,082
Most Extreme Differences: Negative	−0,075
Test Statistic	0,082
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200
Monte Carlo Sig. (2-tailed): Sig.	0,232
Monte Carlo 99% CI: Lower Bound	0,221
Monte Carlo 99% CI: Upper Bound	0,243

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

3.5.2 **Uji linearitas**

Uji linearitas menentukan apakah terdapat hubungan linear antara dua variabel melalui *test of linearity*. Hubungan dinyatakan linear apabila nilai signifikansi *deviation from linearity* > 0,05. Berdasarkan Tabel 12, nilai signifikansi linearitas < 0,001 menunjukkan hubungan linear

yang kuat antara manajemen pelayanan medis dan keputusan pasien, sedangkan nilai signifikansi *deviation from linearity* sebesar 0,126 > 0,05 menunjukkan tidak ada penyimpangan signifikan dari linearitas. Hasil ini menegaskan bahwa model yang digunakan menggambarkan hubungan yang tepat antarvariabel (Setiawan, 2021).

Tabel 12. Hasil uji linearitas

Sumber variasi	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups (Combined)	1671,847	22	75,993	2,530	0,003
Linearity	737,242	1	737,242	24,542	<0,001
Deviation from Linearity	934,605	21	44,505	1,482	0,126
Within Groups	735,342	52	30,040		
Total	3302,980	74			

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

3.6 Uji regresi linear sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengidentifikasi arah hubungan antara variabel independen, yaitu manajemen pelayanan medis (X), dan variabel dependen, yaitu keputusan pasien (Y), dengan SPSS for Windows versi 30. Berdasarkan Tabel 13, diperoleh persamaan regresi pada Persamaan (5).

Tabel 13. Hasil uji regresi linear sederhana

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	18,475	5,117		3,610	<0,001
Manajemen pelayanan medis	0,455	0,098	0,477	4,643	<0,001

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

$$Y = 18{,}475 + 0{,}455X \quad (5)$$

Nilai konstanta sebesar 18,475 dengan signifikansi < 0,001 berarti bahwa apabila manajemen pelayanan medis bernilai nol, keputusan pasien diperkirakan bernilai 18,475. Koefisien regresi variabel X sebesar 0,455 (Beta = 0,477) berarti setiap kenaikan satu unit manajemen pelayanan medis meningkatkan keputusan pasien sebesar 0,455 unit, dengan signifikansi < 0,001. Dengan demikian, manajemen pelayanan medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien dalam memilih tempat berobat. Semakin baik kualitas manajemen pelayanan medis, semakin besar kemungkinan pasien memilih fasilitas kesehatan tersebut (Hasibuan, 2021).

3.7 Uji determinasi

Koefisien determinasi (R^2) menggambarkan sejauh mana variabel independen menjelaskan variasi variabel dependen; nilainya berkisar antara 0 dan 1, dan nilai yang lebih tinggi menunjukkan model yang lebih baik. Berdasarkan Tabel 14, nilai R sebesar 0,878 menunjukkan keterkaitan sangat kuat antara kedua variabel. Nilai R^2 sebesar 0,771 berarti 77,1% variasi keputusan pasien dijelaskan oleh manajemen pelayanan medis, sedangkan 22,9% sisanya dipengaruhi faktor lain. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,768 memperhitungkan jumlah variabel dalam model, sehingga sekitar 76,8% variasi keputusan pasien masih dapat dijelaskan oleh manajemen pelayanan medis. Nilai *Standard Error of the Estimate* sebesar 3,265 menunjukkan tingkat ketepatan model dalam memprediksi keputusan pasien.

Tabel 14. Hasil uji determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,878	0,771	0,768	3,265

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

3.8 Pengujian hipotesis (uji t)

Uji t digunakan untuk menguji hipotesis dengan membandingkan t hitung dan t tabel: apabila t hitung lebih kecil dari t tabel, variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dan sebaliknya. Berdasarkan Tabel 13, intersep memiliki B = 18,475 dengan t = 3,610 dan signifikansi < 0,001. Variabel manajemen pelayanan medis (X) memiliki

B = 0,455 dengan t = 4,643 dan signifikansi < 0,001, sehingga setiap kenaikan satu unit manajemen pelayanan medis meningkatkan keputusan pasien sebesar 0,455 unit, dan nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel memperkuat bukti pengaruh signifikan secara parsial. Dengan hasil tersebut, hipotesis nol (H_0) yang menyatakan manajemen pelayanan medis tidak memengaruhi keputusan pasien ditolak, dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Artinya, manajemen pelayanan medis berkontribusi positif dan signifikan terhadap keputusan pasien, sehingga semakin baik kualitas manajemen pelayanan medis, semakin tinggi kemungkinan pasien memilih layanan tersebut.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan temuan penelitian mengenai pengaruh manajemen pelayanan medis terhadap keputusan pasien dalam memilih Klinik Kasih Ibu sebagai tempat berobat, dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Secara umum pasien memberikan penilaian positif terhadap manajemen pelayanan medis di Klinik Kasih Ibu, yang tercermin dari skor total sebesar 3.572 (kategori tinggi). Layanan yang diberikan, baik dari segi mutu pelayanan, profesionalitas tenaga medis, efisiensi waktu tunggu, fasilitas klinik, maupun sistem administrasi, telah dijalankan cukup efektif dan sesuai harapan pasien.
2. Sejumlah faktor utama dalam manajemen pelayanan medis terbukti berpengaruh terhadap keputusan pasien memilih Klinik Kasih Ibu, yaitu akurasi diagnosis, keramahan dan komunikasi petugas medis, kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, serta kemudahan proses administrasi.
3. Hasil analisis regresi menunjukkan pengaruh yang signifikan dan positif antara manajemen pelayanan medis dan keputusan pasien. Semakin baik pengelolaan layanan medis, semakin besar kemungkinan pasien memilih dan kembali menggunakan layanan Klinik Kasih Ibu.

Berdasarkan simpulan tersebut, saran untuk pengembangan pelayanan di Klinik Kasih Ibu adalah sebagai berikut:

1. **Peningkatan kapasitas tenaga medis** melalui pelatihan rutin dan pengembangan profesional agar mampu memberikan pelayanan yang komunikatif, empatik, dan sesuai standar pelayanan kesehatan.
2. **Optimalisasi sistem pelayanan dan administrasi** untuk mempersingkat waktu tunggu dan menyederhanakan proses sehingga kenyamanan pasien terus meningkat.
3. **Pemeliharaan dan peningkatan fasilitas klinik**, seperti ruang tunggu yang nyaman, peralatan medis yang lengkap, serta lingkungan yang bersih dan tertata.
4. **Evaluasi kepuasan pasien secara berkala** agar klinik memperoleh umpan balik langsung dan dapat mengambil kebijakan yang lebih responsif dan tepat sasaran.
5. **Penguatan interaksi antara tenaga medis dan pasien**, khususnya dalam pemberian informasi medis dan layanan yang humanis, agar tercipta rasa aman dan percaya terhadap pelayanan klinik.

Dengan implementasi saran tersebut, Klinik Kasih Ibu diharapkan dapat terus meningkatkan mutu layanan medis serta mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pasien dalam jangka panjang.

5. DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2015). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.

Buchbinder, S. B., & Shanks, N. H. (2012). *Introduction to health care management*. Jones & Bartlett Learning.

Chairulfalah, A. M., & Riyanto, D. A. (2023). *Hubungan pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan klien di ruang rawat inap rumah sakit*.

Chowdhury, A. (2015). *Healthcare service management and patient satisfaction: A case study*. Harvard Medical Review.

Fadilah, S. (2022). Strategi peningkatan kualitas pelayanan medis dalam meningkatkan kepercayaan

pasien. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, *15*(2), 45–57.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Universitas Diponegoro.

Hasanah, D. F., Syaodih, E., Handayani, N., & Mulyani, K. (2023). *Pengaruh mutu pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien di Klinik Pratama Manshurin Bandung*.

Hidayati, N. (2022). *Kualitas pelayanan medis dan pengaruhnya terhadap keputusan pasien memilih klinik.*

Kadafy. (2024). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Anatya Cipatik*.

Kartika, R. (2022). *Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan*.

Miller, D. C., & Smith, M. A. (2014). *Effective healthcare management: Strategies for quality and performance*. Health Administration Press.

Nugroho, A. (2018). *Metodologi penelitian kuantitatif dan penerapannya*. Penerbit Andi.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12–40.

Putri, M. (2015). *Statistik untuk penelitian sosial dan bisnis*. Salemba Empat.

Rainer, K. (2013). *Managing healthcare organizations: Effective strategies for excellence*. McGraw-Hill.

Salim, M. (2023). *Analisis pengaruh waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien di fasilitas kesehatan primer*.

Sari, R., & Rahmawati, D. (2020). *Hubungan antara manajemen pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah*.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suherman, B., & Rahayu, D. (2023). *Kualitas pelayanan medis dan dampaknya terhadap kepuasan pasien di rumah sakit swasta*.

Sullivan, L., & O'Connor, P. (2016). *Health service administration: A strategic approach*. Oxford University Press.

Utomo, M. A., Purwadhi, P., & Hidayat, D. (2021). *Pengaruh manajemen sarana kesehatan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama*.

Vernanda, N. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Puti Lubuk Alung*.

Wala Erpurini, & Saleh, F. D. (2021). *Evaluasi kualitas layanan kesehatan di Klinik Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala*.

Wuryandari. (2017). *Pengaruh mutu pelayanan terhadap keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo*.

Yani, F. (2024). *Metode penelitian dalam evaluasi manajemen layanan medis*. Pustaka Digital.