

BAB IV

ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Klinik Citra Sehat Utama

1. Sejarah Singkat Klinik Citra Sehat Utama Banjarmasin

Klinik Citra Sehat Utama adalah klinik utama rawat jalan yang berdiri pada tahun 2012. Pendirian klinik Citra Sehat Utama bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan untuk masyarakat sekitar.

Pendirian klinik Citra Sehat Utama sudah mendapatkan izin dan persetujuan dari pihak terkait diantaranya; Surat Izin Mendirikan Klinik Utama Rawat Jalan dari Dinas Kesehatan Banjarmasin Nomor: 503/2851.a/MKL/VII.14/Diskes dan Surat Izin Operasional Klinik Utama Rawat Jalan Nomor:503/3022.a/KL/VIII.14/Diskes.

Klinik Citra Sehat Utama beroperasi selama 14 jam dalam Satu hari dan enam hari dalam satu minggu. Dalam memberikan pelayanannya, klinik Citra Sehat Utama memberikan pelayanan dengan tim dokter (dokter umum dan dokter Spesialis Kulit dan Kelamin) yang selalu siap untuk melayani pasien, dan dibantu oleh perawat, bidan, analisis kesehatan dan tenaga administrasi. Sedangkan untuk ketepatan diagnosa, klinik juga menyediakan Uji Laboratorium, sehingga pasien dapat dilayani hingga mendapatkan hasil uji laboratorium.

Seiring dengan perkembangan zaman klinik Citra Sehat Utama berperan penting dalam pelayanan kesehatan masyarakat dalam

menunjang program pemerintah. Program tersebut seperti adanya dari pihak klinik dalam memberikan pelayanan untuk kalangan masyarakat umum dan perusahaan-perusahaan yang berada di provinsi Kalimantan Selatan khususnya kota Banjarmasin.

Klinik Citra Sehat utama Banjarmasin tepatnya beralamat di Jalan Pramuka No. 33 RT 02 kelurahan Pemurus Luar, kecamatan Banjarmasin Timur, kota Banjarmasin.

2. Visi dan Misi Klinik Citra Sehat Utama

a. Visi Klinik Citra Sehat Utama

Visi adalah suatu pandangan arah yang ingin dituju atau tujuan yang ingindicapai dari suatu lembaga atau perusahaan. Dalam hal ini yang menjadi visi Klinik Citra Sehat Utama Banjarmasin menjadi Klinik Utama terbaik di provinsi Kalimantan Selatan terutama di kota Banjarmasin dan sekitarnya pada tahun 2020.

b. Misi Klinik Citra Sehat Utama

Misi adalah kegiatan atau cara dalam mencapai tujuan yang telah tersusun dalam visi. Klinik Citra Sehat Utama dalam mencapai visi yang ada dengan cara:

- 1) Mewujudkan pelayanan kesehatan dengan pelayanan prima dilaksanakan oleh tenaga profesional.
- 2) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan mengutamakan kepuasan pasien.

- 3) Menjadi penyedia fasilitas pelayanan kesehatan yang lengkap dan sebagai sarana kesehatan menjadi pilihan masyarakat.

2. Macam-macam Layanan di Klinik Citra Sehat Utama

a. Jenis Pelayanan

1) Poli umum

Layanan Poli Umum yang merupakan salah satu layanan kedokteran yakni pelayanan yang berupa pemeriksaan kesehatan, pengobatan dan penyuluhan kepada pasien maupun masyarakat agar tidak terjadi penularan dan komplikasi serta memberikan peningkatan pengetahuan maupun kesadaran masyarakat dalam bidang kesehatan.

Dalam layanan Poli Umum pada Klinik CitraSEhat Utama terdapat beberapa layanan, diantaranya; Rawat Jalan, Pemeriksaan Dokter Umum, Kier Dokter/Surat Keterangan Sehat, Vaksinasi Dewasa dan Anak-anak, KB, Bedah Minor, Sirkumsisi/Khitanan, Rawat Luka, Nebulizer, Suction Telinga, Pemeriksaan Laboratrium Sederhana (yang mencakup Glukosa Stik, Kolesterol Total Stik, Trigliserida Stik, Asam Urat Stik, Hb Stik dan Tes Kehamilan Stik).

1) Poli Gigi

Poli Gigi merupakan salah satu layanan yang adadi Klink Citra Sehat Utama yang berupa pelayanan gigi yaitu

pemeriksaan pengobatan dan konsultasi medis, premedikasi, kegawatdaruratan oro-dental, pencabutan gigi sulung (topical, infiltrasi), pencabutan gigi permanen tanpa penyulit, obat pasca ekstraksi, tumpatan komposit, glass ionomer cement (GIC), Scalling (Pembersihan Karang Gigi).

Dalam layanannya pada pelayanan Poli Gigi di Klinik Citra Sehat Utama ada beberapa layanan Poli Gigi, yaitu; Tambal Gigi, Cabut Gigi, Pembersihan Karang Gigi, Perawatan Akar Gigi, Pembuatan Gigi Palsu dan lainnya.

2) Jam Pelayanan

Klinik Citra Sehat Utama memiliki dua jenis jam pelayanan yakni Jam pelayanan Dokter Umum dan Jam Pelayanan Dokter Gigi. Masing-masing keduanya untuk Jam Pelayanan Dokter Umum beroperasi pada jam:

- a) Shif Pagi : 09.00 - 12.00 WITA
- b) Shif Siang : 12.000 – 16.00 WITA
- c) Shif Sore : 16.00 – 17.30 WITA
- d) Shif Malam : 16.00 – 17.30 WITA

Sedangkan untuk Jam Pelayanan Dokter Gigi beroperasi pada jam:

- a) Shif Pagi : 09.00 - 12.00 WITA
- b) Shif Sore/Malam : 16.00 – 21.00 WITA
- c)

B. Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	50	51,5 %
Perempuan	47	48,5 %
Total	97	100

Maka dari tabel di atas dapat diambil kesimpulan sebanyak 50 responden laki-laki dengan presentase sebanyak 51,5 % telah menjawab kuesioner yang dibagikan dan sebanyak 47 responden dengan presentase sebanyak 48,5% telah menjaab kuesioner yang telah dibagikan.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan jenis umur maka data responden dapat diperoleh bebrapa data sebagai berikut:

Tabel 4.2
Usia Responden

Usia	Jumlah	Presentase
<20 Tahun	23	23 %
21 – 30	39	39 %
31 – 40 Tahun	26	26 %
>40 Tahun	9	9 %
Total	97	97 %

(Sumber: Data diolah oleh penulis 2020)

Dari tabel karakteristik responden berdasarkan usia tersebut dapat diketahui jumlah rentang usia berdasarkan kategori usia yang ada. Sehingga disimpulkan dari 97 responden terdapat 23 responden yang berusia kurang hingga 20 tahun, sebanyak 39 responden yang menjawab kuesioner dengan rentang usia antara 21 hingga 30 tahun, terdapat sebanyak 26 responden yang menjawab kuesioner dengan rentng usia antara 31 hingga 40 tahun, terdapat sebanyak Sembilan responden yang menjawab kuesioner dengan rentang usia 40 tahun ke atas.

C. Analisis Data

Penelitian menggunakan teknik analisis data dengan menggunakan regresi linear berganda. Dalam langkah-langkahnya, penulis membutuhkan beberapa langkah pengujian seperti uji validitas, uji realibilitas dan uji asumsi klasik.

1. Uji Validitas dan Uji Realibilitas

a. Uji Validitas

Tabel 4.3
Uji Validitas

Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0,485	0,195	Valid
X1.2	0,339	0,195	Valid
X1.3	0,419	0,195	Valid
X1.4	0,319	0,195	Valid
X1.5	0,392	0,195	Valid
X2.1	0,375	0,195	Valid
X2.2	0,532	0,195	Valid
X2.3	0,422	0,195	Valid

X2.4	0,568	0,195	Valid
X2.5	0,580	0,195	Valid
X3.1	0,522	0,195	Valid
X3.2	0,570	0,195	Valid
Y.1	0,580	0,195	Valid
Y.2	0,411	0,195	Valid
Y.3	0,377	0,195	Valid

Nilai r tabel serta r hitung pada tabel dari pengujian validitas tersebut dapat diketahui seluruh item pertanyaan dalam penelitian adalah valid. Kevalidan tersebut diketahui apabila nilai r hitung > r tabel maka dapat dinyatakan valid yaitu seluruh nilai r hitung pada tabel lebih besar dari nilai r tabel yakni 0,195.

b. Uji Realibilitas

Tabel 4.4

Uji Reabilitas

Variabel	Nilai Alpha Cronbach	Keterangan
Tenaga Kerja (X1)	0,726	Reliabel
Komunikasi (X2)	0,703	Reliabel
Waktu Pelayanan (X3)	0,704	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,725	Reliabel

Dalam Uji reabilitas, variabel penelitian dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya sebagai alat pengukur penelitian apabila nilai variabel hasil uji reliabilitas (nilai *Alpha Cronbach*) melebihi angka 0,6 (>0,6). yang menunjukkan seluruh variabel dari pengujian reabilitas menunjukkan angka lebih dari 0,6 (>0,6).

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 4.5
Uji Normalitas
Uji Normalita Dengan perolehan nilai Monte Carlo

A

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		,07657685
Most Extreme Differences	Absolute		,127
	Positive		,072
	Negative		-,127
Test Statistic			,127
Asymp. Sig. (2-tailed)			,001 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		,083 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,076
		Upper Bound	,090

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed

(2-tailed) sebesar 0,90 pada tabel Kolomogrov-Smirnov Test

di atas dapat dinyatakan bahwa nilai akhir tersebut normal

karena lebih besar dari nilai 0,05.

b. Uji Multikoleniaritas

Tabel 4.5

Uji Multikoleniaritas

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
(Constant)	11,658	3,651		3,193	,002			
Tenaga Kerja	,203	,083	,248	2,451	,016	,754	1,326	
Komunikasi	,089	,103	,079	,870	,387	,926	1,080	
Waktu Pelayanan	,304	,091	,347	3,334	,001	,714	1,401	

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Dalam Uji Multikoleniaritas diketahui ada dua kriteria dalam mengindikasikan apakah data dikatakan tidak memiliki gejala multikoleniaritas, yaitu apabila nilai $> 0,10$ dan nilai $VIF < 0,10$. Dari tabel di atas dapat dilihat nilai akhir dari masing-masing variabel pada kolom *tolerance* keduanya memenuhi kriteria tidak terjadinya gejala multikoleniaritas.

c. Uji Heterokedastisitas

Tabel 4.6

Uji Heterokedastisitas

Model	Coefficients ^a			
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,199	2,000		1,100	,274
Tenaga Kerja	-,079	,045	-,190	-1,745	,084
Komunikasi	,135	,056	,235	2,395	,019
Waktu Pelayanan	-,111	,050	-,247	-2,215	,029

a. Dependent Variable: RES2

Dengan hasil uji heterokedastisitas dari tabel Coefficients di atas diketahui nilai dari kolom signifikansi masing-masing variabel melebihi nilai 0,05 sehingga dapat dinyatakan tidak terjadi masalah heterokedastisitas pada pengujian heterokedastisitas pada data yang digunakan.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan.

Adapun dalam penelitian ini analisis regresi linear berganda ditujukan untuk melihat sejauh mana pengaruh antara variabel kinerja pegawai, komunikasi dan waktu pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan pasien di Klinik Citra Sehat Utama. Sehingga variabel independen dari penelitian dapat diketahui sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel dependen dalam penelitian.

Analisis regresi linear berganda dalam hal ini dilakukan dengan menggunakan SPSS 22 *For Windows* dalam melakukan

perhitungannya. Rumus dalam analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,199	2,000		1,100	,274
Tenaga Kerja	-,079	,045	-,190	-1,745	,084
Komunikasi	,135	,056	,235	2,395	,019
Waktu Pelayanan	-,111	,050	-,247	-2,215	,029

a. Dependent Variable: RES2

Dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,199 + (- 0,075) X1 + (0,135) X2 + (0,111) X3$$

Maka dapat dijelaskan persamaan regresi di atas sebagai berikut:

-Konstanta atau variabel dependen (Y) sebesar 2,199 berarti bahwa variabel independen berada pada nilai konstan atau dalam kondisi tetap, sehingga kepuasan pasien pada Klinik Citra Sehat Utama nilainya adalah positif sebesar 2,199.

- Koefisien regresi variabel Tenaga Kerja (X1) sebesar -0,075, maka koefisien regresi bernilai negatif yang artinya variabel independen lain nilainya tetap. Sedangkan variabel Tenaga Kerja mengalami satu kenaikan sehingga kepuasan pasien pada Klinik Citra Sehat Utama akan menurun sebesar -0,075.

-Koefisien regresi variabel komunikasi (X2) sebesar 0,135 dengan nilai regresi positif sehingga dapat diartikan jika variabel independen lainnya dengan nilai tetap dan variabel komunikasi mengalami kenaikan satu kesatuan yang mengakibatkan kepuasan pasien pada Klinik Citra Sehat Utama meningkat sebesar 0,135.

-Koefisien regresi variabel Waktu pelayanan (X3) sebesar 0,11 dengan nilai regresi positif sehingga dapat diartikan jika variabel independen lainnya dengan nilai tetap dan variabel waktu pelayanan mengalami kenaikan satu kesatuan yang mengakibatkan kepuasan pasien di Klinik Citra Sehat Utama meningkat sebesar 0,11.

4. Pengujian Hipotesis

a. Analisis Koefisien Determinasi (Adjust R²)

Tabel 4.8

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,531 ^a	,282	,259	,829	1,101

a. Predictors: (Constant), Waktu Pelayanan, Komunikasi, Tenaga Kerja

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Dari tabel di atas, nilai R² diketahui sebesar 0,282 dalam penelitian yang telah dilakukan. sehingga dapat diketahui besar pengaruh tenaga kerja, komunikasi dan waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien dari hasil model persamaan R² adalah sebesar 28,2% sedangkan sisanya 72,8 % dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

b. Uji F Simultan

Uji F Sumultan dapat dilihat hasil pengujiannya pada tabel Anova pada *output ANOVA* berdasarkan dari hasil analisis regresi linear berganda. Pada uji F simultan menggunakan tingkat sig. 0,05 atau $\alpha = 5 \%$. dalam pengujian ini juga menggunakan tingkat kepercayaan 95 %, $\alpha = 5 \%$ df 1 yaitu k-1 yang berarti jumlah variabel dikurang satu angka, maka dapat dituliskan $5-1 = 4$. selanjutnya df 2 dengan rumus n-k, diketahui n berarti jumlah responden maka $n-k = 97-4$. Hasil dari pengurangan df 2 ($97-4$) yakni 93. Maka diperoleh nilai F tabel adalah

Pengujian hipotesis apakah diterima atau tidak selanjutnya dibuktikan dengan cara melihat perbandingan nilai F hitung dengan nilai F tabel. Apabila nilai F hitung < F tabel atau nilai F tabel lebih besar dari nilai F hitung 2,47.

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	25,133	3	8,378	12,201	,000 ^b
Residual	63,857	93	,687		
Total	88,990	96			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Waktu Pelayanan, Komunikasi, Tenaga Kerja

Berdasarkan *output ANOVA* yang diperoleh dari tabel di atas terlihat bahwa nilai F hitung > F tabel dengan nilai F tabel sebesar 2,47 lebih kecil dari nilai F hitung sebesar 12,201.

dari pernyataan tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Tenaga kerja (X1), Komunikasi (X2) dan Waktu Pelayanan (X3) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Klinik Cuitra Sehat Utama.

c. Uji T Parsial

Output Coefficients dari hasil pengujian analisis linear berganda dapat menyajikan hasil dari pengujian T Parsial. tabel distribusi t dapat dihitung pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (0,025) dengan derajat kebebasan (df) $n-k - 1$ atau $97-3-1 = 93$ berikut diketahui bahwa n adalah jumlah responden dan k adalah banyaknya variabel bebas dalam penelitian. Maka nilai t tabel adalah 1,986.

Selanjutnya dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel maka akan dapat diperoleh hasil pengujian hipotesis variabel apakah dikatakan berpengaruh secara parsial atau tidak. Dengan ketentuan apabila nilai t hitung $>$ t tabel maka dikatakan terdapat pengaruh secara parsial.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,199	2,000		1,100	,274

Tenaga Kerja	-,079	,045	-,190	-1,745	,084
Komunikasi	,135	,056	,235	2,395	,019
Waktu Pelayanan	-,111	,050	-,247	-2,215	,029

a. Dependent Variable: RES2

a. Pengujian koefisien regresi variabel tenaga kerja (X1)

Berdasarkan *output coefficients* pada tabel di atas didapat nilai t untuk variabel tenaga kerja (X1) adalah sebesar -1,745 yang menunjukkan nilai t hitung < t tabel ($-1,745 < 1,986$). Dengan hasil perbandingan nilai t tabel dan t hitung tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa variabel tenaga kerja (X1) dalam penelitian secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Klinik Citra Sehat Utama Banjarmasin.

b. Pengujian koefisien regresi variabel komunikasi (X2)

Berdasarkan *output coefficients* pada tabel di atas didapat nilai t untuk variabel komunikasi (X2) adalah sebesar 2,395 yang menunjukkan nilai t hitung > t tabel ($2,395 > 1,986$). Dengan hasil perbandingan yang diperoleh tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel komunikasi (X2) dalam penelitian berpengaruh

scara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien pada klinik Citra Sehat Utama.

c. Pengujian keefisien regresi variabel waktu pelayanan (X3)

Berdasarkan *output coefficients* pada tabel di atas didapat nilai t untuk variabel waktu pelayanan (X3) adalah sebesar -2,215 yang menunjukkan nilai t hitung < t tabel ($-2,215 < 1,986$). Dengan hasil perbandingan yang diperoleh tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel waktu pelayanan (X3) dalam penelitian secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Citra Sehat Utama Banjarmasin.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis dalam riset selama satu bulan komunikasi menjadi variabel yang paling dominan dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di klinik Citra Sehat Utama. Hal tersebut terjadi karena banyaknya respon positif yang didapatkan dari para responden penelitian dalam memberikan jawaban daripada variabel lain dalam penelitian. Dengan adanya hasil yang lebih dominan tersebut maka Klinik Citra Sehat Utama diharapkan menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga para pasien di Klinik Citra Sehat Utama selalu merasa mendapatkan pelayanan tepat dan terbaik.