

Innovative Service Quality Boosts Patient Satisfaction: Kualitas Layanan yang Inovatif Meningkatkan Kepuasan Pasien

Muhammad Zaqqi Zamroni
Firdaus
Atikha Sidhi Cahyana

Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah
Sidoarjo, Indonesia
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

This study examines factors affecting service quality, patient satisfaction, and loyalty at Puskesmas XYZ, using Structural Equation Modeling (SEM) on data from 108 respondents. The results pinpoint doctor-patient interaction as crucial for service quality (loading factor 0.732), satisfaction (0.692), and loyalty (0.758). Suggestions include improving queue management, proposing a web-based system for efficiency. Future research can expand service quality variables for broader impact assessment.

Highlight:

- **Key Findings:** Doctor interaction highly impacts patient loyalty and satisfaction.
- **Recommendation:** Implement web-based queue management for improved healthcare service.
- **Future Research:** Expand service quality variables for a broader patient assessment.

Keyword: Service Quality, Patient Satisfaction, Loyalty, Structural Equation Modeling (SEM), Queue Management

Pendahuluan

Kesehatan merupakan kebutuhan untuk melakukan aktivitas. Dalam pasal 5 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menyampaikan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau dan aman adalah kewajiban pemerintah serta hak dari semua orang. Pelayanan kesehatan wajib memperhatikan kualitas pelayanan, mengarah pada aspek keamanan pasien, efektivitas tindakan, kecocokan dengan kebutuhan pasien, dan juga efisiensi biaya. Puskesmas merupakan unit organisasi fungsional yang bergerak dibidang kesehatan yang bersifat universal dan dijangkau masyarakat. Dengan menggunakan hasil kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, pusekesmas mampu mengoptimalkan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai tempat penanganan yang mengurus proses pelayanan kesehatan. Hasil survey kepada masyarakat ditemukan beberapa masalah yang terdapat dibagian pelayanan seperti pelayanan loket antrian yang lama, ruang tunggu sempit yang menyebabkan pasien belum puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan yang disebutkan, penelitian akan difokuskan untuk memperoleh atau

mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kualitas layanan dan kepuasan pasien dengan menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) dengan tujuan untuk membentuk loyalitas pasien.

Tujuan Penelitian

(1). Memperoleh dan mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pasien, (2). Memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan agar memperoleh kepuasan dan loyalitas pasien.

Puskesmas

Puskesmas merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang bertugas dalam upaya peningkatan, pencegahan, pengobatan, dan rehabilitasi kesehatan. Sebagai penyelenggara pembangunan kesehatan, Puskesmas merupakan komponen penting dalam pembangunan nasional. Untuk mencapai derajat kesehatan sosial dan ekonomi masyarakat yang optimal, penyelenggaraan pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan setiap orang untuk hidup sehat[1].

Sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas Tanggulangin bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan di wilayah kerjanya dengan menyelenggarakan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Di puskesmas XYZ terdapat beberapa fasilitas pelayanan yaitu

(1). Unit Gawat Darurat (UGD), (2). Poli Umum, (3). Poli KIA/KB, (4). Poli Gigi, (5). Klinik Gizi, (6). Laboratorium,

(7). Puskesmas Keliling.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yaitu kondisi dinamis yang berhubungan dengan manusia, jasa, produk, proses beserta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi kualitas pelayanan merupakan upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen beserta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen[2]. Kualitas pelayanan adalah tindakan memenuhi kebutuhan orang lain yang berkaitan dengan produk atau jasa secara langsung dengan berpartisipasi dalam kegiatan mereka. sehingga dimungkinkan untuk menginterpretasikan definisi kualitas pelayanan sebagai upaya untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan sekaligus memenuhi harapan mereka yang semakin meningkat[3]. Kualitas pelayanan memuat beberapa indikator penting seperti: (1). Reliability adalah kapasitas penyedia layanan untuk memberikan layanan prima sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan. (2). Responsiveness yaitu penyedia layanan dengan cepat untuk memenuhi semua persyaratan dan preferensi pelanggan. (3). Emphaty yaitu kepedulian yang diberikan kepada pelanggan atas pelayanan yang mereka dapatkan. (4). Assurance yaitu penyedia layanan memastikan bertanggung jawab atas segala risiko yang mungkin timbul selama proses pemberian layanan. (5). Tangibles merupakan tanda yang meliputi bentuk fisik yang dapat dirasakan oleh pelanggan dan karyawan suatu badan usaha penyedia jasa[4].

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja. Perbedaan antara kinerja dan harapan adalah kepuasan. Kepuasan tidak akan tercapai jika harapan tinggi tetapi kinerja biasa-biasa saja sebaliknya, kepuasan akan dapat meningkat sepenuhnya jika kinerja sesuai dengan harapan. Upaya untuk menutup kesenjangan ini merupakan dasar dari teori kepuasan pelanggan. Jika proses penyediaan layanan sesuai dengan persepsi pelanggan, maka mereka akan puas. Kepuasan pelanggan juga dapat dikatakan berperan dalam beberapa aspek penting, antara lain

membangun loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan, menurunkan elastisitas harga, serta meningkatkan produktifitas dan produktivitas karyawan. Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai tidak adanya disparitas antara kualitas kerja yang diterima oleh suatu perusahaan selama menjadi pelanggan dan harapan pelanggan[5]. Modal dasar yang digunakan bisnis untuk membangun loyalitas pelanggan adalah pelanggan yang puas. Pelanggan yang puas akan yang menjadikan perusahaan positif di mata pelanggan, masyarakat serta menumbuhkan loyalitas pelanggan yang memungkinkan keuntungan perusahaan meningkatkan dan menyelaraskan bisnis perusahaan. Terdapat dua manfaat utama dari memperhatikan untuk kepuasan pelanggan yaitu hubungan dengan kliennya dan menginspirasi semua karyawan untuk bekerja menuju tujuan yang lebih besar[6].

Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan mengacu pada pelanggan yang secara konsisten melakukan beberapa pembelian, yang pada gilirannya memastikan aliran pendapatan untuk bisnis, memiliki kecenderungan untuk membeli lebih banyak, dan bersedia membayar harga yang lebih tinggi, yang secara langsung memengaruhi laba perusahaan. Tanda tingginya tingkat loyalitas pelanggan perusahaan adalah ketika pelanggan merekomendasikan suatu produk atau jasa kepada orang lain[7]. Loyalitas pelanggan adalah niat pelanggan untuk bertindak demi kepentingan perusahaan yang dikaitkan dengan keinginan pelanggan untuk (1). Menyebutkan barang atau jasa perusahaan dengan cara yang menguntungkan,

(2). Membuat saran untuk pelanggan lain. (3). Setia. (4). Lebih banyak uang yang dihabiskan[8].

SEM (Structural Equation Modeling)

Structural Equation Modeling (SEM) merupakan teknik statistik untuk menguji serta mengestimasi hubungan kausal dengan mengintegrasikan analisa faktor dan analisis jalur untuk membuat model yang menggabungkan spesifikasi jalur yang menghubungkan variable. Aplikasi SEM seperti LISREL dan AMOS populer dalam penelitian di bidang sosiologi, manajemen, dan ilmu perilaku. Koefisien persamaan struktural dapat diestimasi dan model dengan variabel laten kontinu dan diskrit dapat dianalisis menggunakan LISREL dan AMOS[9].

SEM adalah metode analisis statistik untuk memperkirakan dan mengevaluasi model dengan hubungan linier antar variabel, biasanya yang tidak bisa dibidik secara langsung. Variabel laten adalah variabel yang tidak dapat diamati secara langsung, sedangkan variabel manifes adalah variabel yang dapat diamati secara langsung[10].

SEM merupakan sebuah metode statistik yang saat ini cukup terkenal dalam studi-studi pemodelan dan manajemen disebabkan pelbagai kelebihanannya. SEM diubah menjadi metode statistik multivariat yang menggunakan pendekatan regresi (korelasi) dan berbagai analisis faktor. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi hubungan antara berbagai variabel model, khususnya antara indikator dan variabel latennya atau konstruksi dan antara konstruksi itu sendiri[11].

Metode

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskemas XYZ, Waktu dalam pelaksanaan penelitian ini dilakukan selama 6 (enam) bulan.

Langkah-Langkah Penelitian

Dalam penelitian ini dimulai dengan melakukan survei awal, diikuti oleh kajian pustaka yang diperoleh dari berbagai jurnal, artikel, dan buku. Teori dasar yang dipakai dalam penelitian adalah

kualitas layanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien, serta metode SEM (Structural Equation Modelling) yang dipakai untuk menganalisis kualitas layanan, merumuskan masalah dan menetapkan tujuan penelitian sebagai landasan dalam melakukan penelitian, sehingga penelitian ini sesuai dengan tujuan yang ditentukan. Setelah itu, ditetapkan objek penelitian, yang bertujuan untuk menentukan konsumen yang pernah menggunakan layanan puskesmas sebagai objek penelitian.

Diagram Alir

Berikut adalah alur penelitian dengan menggunakan flowchart diagram dan dilakukan dengan metode SEM dalam penelitian bisa dilihat pada gambar 1.

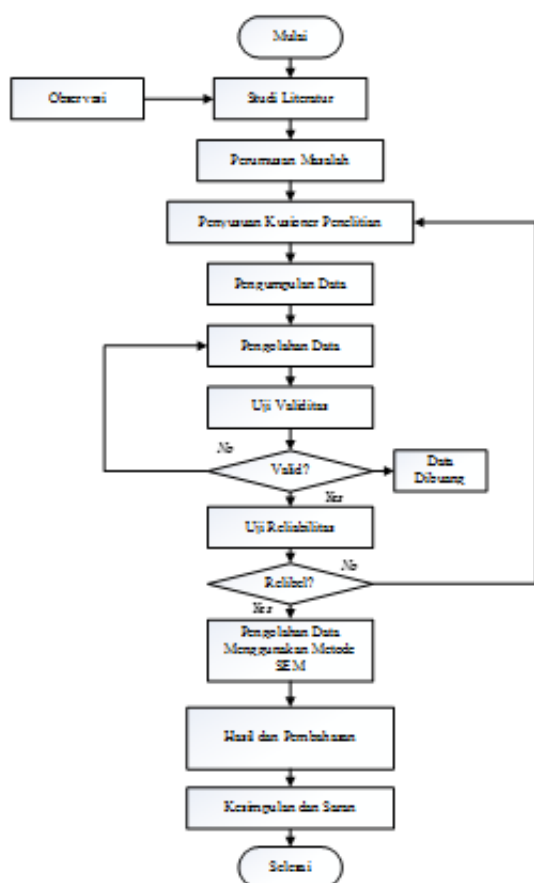


Figure 1. Diagram Alir

Pada penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu variabel independen dan dependen

(1). Variable independen yaitu (a). Kualitas Layanan (X), (2).Variable dependen (a). Kepuasan Pasien, (b). Loyalitas Pasien.

Analisis Data

Setelah dilakukan uji validitas maupun uji realibilitas selanjutnya data akan dianalisa menggunakan metode SEM (Structural Equation Modeling) untuk mengetahui tingkat perbedaan persepsi pasien tentang pelayanan yang telah dirasakan dengan harapan pasien akan pelayanan dari penyedia pelayanan.

Hasil dan Pembahasan

Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini akan menggunakan dua jenis data. (1). Data kuantitatif yaitu data yang dapat dihitung dan diperoleh dari perhitungan kuesioner penelitian yang akan diisi dan berkaitan dengan masalah yang dibahas. (2). Data kualitatif yaitu data yang dikumpulkan berupa informasi lisan dan tulisan yang berguna bagi penulis dan analisis kajian pembahasan masalah. Sumber data yang akan digunakan. (1). Data Primer yaitu data yang diperoleh dari pengamatan langsung terhadap responden sebagai subjek penelitian melalui penggunaan kuesioner atau wawancara langsung. (2). Data sekunder yaitu data yang didapatkan melalui kajian-kajian, literatur atau bacaan yang tersedia meliputi buku-buku, jurnal maupun artikel yang berhubungan dengan penelitian ini.

Jenis Kelamin

Dari hasil kuisoner yang telah disebar terdapat 49% atau 53 responden berjenis kelamin laki-laki dan untuk yang berjenis kelamin perempuan terdapat 51% atau 55 responden.

Usia

Jumlah responden usia 17-24 tahun terdapat 35% atau 38 responden, untuk usia 25-34 tahun terdapat 25% atau 27 responden, untuk usia 35-49 tahun terdapat 31% atau 33 responden dan untuk usia $50 \geq$ tahun terdapat 9% atau 10 responden.

Pendidikan

Untuk responden berpendidikan SD atau sekolah dasar mempunyai responden sebanyak 4% atau 4 orang, untuk pendidikan SLTP sederajat mempunyai responden sebanyak 24% atau 26 orang, untuk pendidikan SLTA sederajat mempunyai responden sebanyak 35% atau 38 orang, untuk pendidikan diploma yaitu 5% atau 5 orang, untuk pendidikan Strata 1 (S1) terdapat 32% responden atau 35 orang, dan untuk strata 2 (S2) memiliki jumlah responden 0%.

Frekuensi Kunjungan Dipuskesmas

Untuk pasien yang berkunjung 1-5 kali terdapat 66% responden atau 59 orang, untuk pasien yang berkunjung 6-10 kali terdapat 32% responden atau 29 orang, untuk pasien yang datang >10 kali terdapat 2% atau 2 orang.

Pengolahan Data

Dalam mengukur data penelitian yang didapat menggunakan skala likert sebagai pengukurannya. Dalam penelitian ini menggunakan rentang skala. (a). Sangat tidak memuaskan = Skor 1, (b). Tidak memuaskan = Skor 2, (c). Memuaskan = Skor 3, (d). Sangat memuaskan = Skor 4

Penelitian kualitas pelayanan puskesmas ini memiliki 108 responden dari kuisoner yang sudah disebar. Skala sample pada penelitian ini mengarah pada jumlah sample, bisa dihitung dengan besarnya parameter x5 sampai 10 yang telah disebar kepada responden.

Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Variabel	Indikator	Menggambarkan	Corrected item-	Keterangan	Refresnsi
----------	-----------	---------------	-----------------	------------	-----------

			total correlation		
Kualitas Layanan (X)	Bukti Langsung	Loket pendaftaran antrian tertata dengan rapi dan bersih.	0,168	Valid	Eninurkhayatur, Biyanda, dkk (2017)
		Keadaan ruang tunggu di puskesmas luas nyaman dan bersih	0,445	Valid	
		Puskesmas terdapat alat medis yang lengkap seperti stetoskop, tensimeter, senter, timbangan berat badan, termometer, dan jarum suntik	0,546	Valid	
	Kehandalan	Tindakan dokter ketika memeriksa pasien	0,610	Valid	
		Penyampaian informasi dokter kepada pasien tentang menjaga kesehatan.	0,540	Valid	
		Penjelasan dokter tentang cara pencegahan penyakit kepada pasien.	0,493	Valid	
	Daya tanggap	Pemberian obat-obatan kepada pasien sesuai dengan yang dibutuhkan	0,256	Valid	
		Penyampain dokter saat memberitahu tentang gejala yang ditemukan pada saat memeriksa pasien	0,357	Valid	
		Penjelasan dokter tentang penyakit yang diderita pasien.	0,403	Valid	
	Jaminan	Pelayanan dokter pada saat memeriksa pasien.	0,503	Valid	
		Pelayanan petugas apotek pada saat melayani pasien di puskesmas.	0,395	Valid	
Kepuasan Pasien (Y1)	Kesesuaian	Pelayanan puskesmas telah memenuhi harapan pasien.	0,550	Valid	Hasanah, Titi (2020)
	Kepuasan	Pasien merasa puas saat berobat dipuskesmas.	0,554	Valid	
	Kepercayaan	Pasien percaya terhadap pelayanan puseksmas.	0,572	Valid	
	Kenyamanan	Pasien merasa nyaman saat	0,456	Valid	

		berobat di puskesmas		
Loyalitas Pasien (Y2)	Rekomendasi	Pasien merekomendasikan untuk berobat dipuskesmas.	0,594	Valid
	Minat berkunjung kembali	Pasien akan menggunakan jasa puskesmas	0,510	Valid
	Komitmen	Pasien suka dengan pelayanan puskesmas.	0,572	Valid

Table 1. Uji Validitas

Berdasarkan tabel 2, Hasil uji reabilitas nilai cronbach's alpha variabel Kualitas pelayanan (X1), Kepuasan pasien (Y1) dan Loyalitas pasien (Y2) yang peroleh lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan semua variabel tersebut reliabel atau terpecaya.

Uji Kesesuaian Model

Pengujian kesesuaian model ini bertujuan untuk mengetahui konstruk model fit atau belum dari setiap variable atau keseluruhan model. Apabila hasil uji kesesuaian model belum fit akan dilakukan modifikasi sampai model menjadi fit.

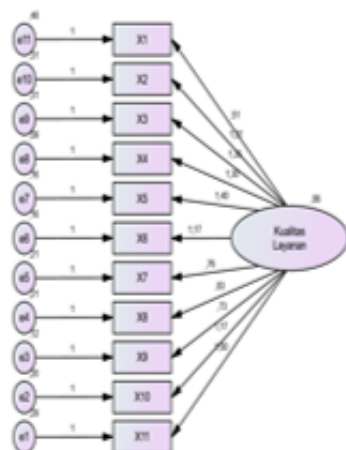


Figure 2. Model SEM Variabel Kualitas Layanan

Dapat dilihat beberapa kriteria dari hasil pengujian kesesuaian model yaitu probability level, goodness of fit, adjusted goodness of index, RMSEA, RMR, comprative fit index, trucker-lewis index, normo fit index. Menampilkan bahwa kriteria RMR sesuai atau fit. Uji kesesuaian model dipakai untuk mengetahui nilai loading factor variable kualitas layanan. Indikator X4 mempunyai loading factor paling tinggi yaitu 0,732. Menampilkan indikator tersebut adalah indikator yang paling berpengaruh pada kualitas layanan.

			Estimate
X11	<---	Kualitas Layanan	0,424
X10	<---	Kualitas Layanan	0,551
X9	<---	Kualitas Layanan	0,463
X8	<---	Kualitas Layanan	0,419
X7	<---	Kualitas Layanan	0,383

X6	<---	Kualitas Layanan	0,594
X5	<---	Kualitas Layanan	0,666
X4	<---	Kualitas Layanan	0,732
X3	<---	Kualitas Layanan	0,520
X2	<---	Kualitas Layanan	0,513
X1	<---	Kualitas Layanan	0,184

Table 2. Hasil Loading Factor Kualitas Layanan



Figure 3. Model SEM Variabel Kepuasan Pasien

Uji kesesuaian model variabel kepuasan pasien menunjukkan parameter GFI, AGFI, RMRSEA, RMR, CFI, TLI, NFI diterangkan fit. Menampilkan bahwa, indikator Y1.2 mempunyai loading factor paling tinggi yaitu 0,692. Menampilkan indikator tersebut adalah indikator yang paling berpengaruh dalam kepuasan pasien.

			Estimate
Y1.1	<---	Kepuasan Pasien	0,677
Y1.2	<---	Kepuasan Pasien	0,692
Y1.3	<---	Kepuasan Pasien	0,678
Y1.4	<---	Kepuasan Pasien	0,536

Table 3. Hasil Loading Factor Kepuasan Pasien.

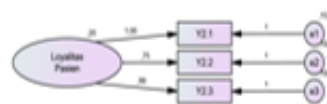


Figure 4. Model SEM Variabel Loyalitas Pasien

Uji kesesuaian model loyalitas pasien menunjukan parameter GFI, CFI, NFI diterangkan sesuai atau fit. Menampilkan bahwa, Indikator Y2.1 mempunyai loading factor paling tinggi yaitu 0,758. Menjelaskan indikator tersebut adalah indikator yang paling berpengaruh pada loyalitas pasien.

			Estimate
Y2.1	<---	Loyalitas Pasien	0,758
Y2.2	<---	Loyalitas Pasien	0,609
Y2.3	<---	Loyalitas Pasien	0,713

Table 4. Hasil Loading Factor Loyalitas Pasien.

Estimate

Y2.1<---Loyalitas Pasien0,758

Y2.2<---Loyalitas Pasien0,609

Y2.3<---Loyalitas Pasien0,713



Figure 5. Model Struktural

Gambar 2. Terdapat beberapa parameter yaitu probability level, goodness of fit, adjusted goodness of index, RMSEA, RMR, comprative fit index, trucker-lewis index, normo fit index. Menampilkan bahwa parameter RMR diterangkan fit dengan nilai dibawah 0,05 yakni sebesar 0,29

Pengujian Hipotesis

Beralaskan dalam tabel 6 hasil dari analisa model pada penelitian ini untuk menguji antar variable sesuai dengan hipotesis yang di tetapkan pada awal penelitian. Disimpulkan bahwa:

- 1.Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
- 2.Kualitas layanan tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien.
- 3.Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien

Hipotesis	Hubungan	Standar Cr, P, T	Hasil Output Cr, P, T	Keterangan
H1	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien	Cr > 1,96	Cr = 3,721	H1 diterima
		P < 0,05	P = ***	
		T > 0,5	T = 1,097	
H2	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien	Cr > 1,96	Cr = -1,106	H2 ditolak
		P < 0,05	P = 0,269	
		T > 0,5	T = -0,801	
H3	Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien	Cr > 1,96	Cr = 2,895	H3 diterima
		P < 0,05	P = 0,004	
		T > 0,5	T = 1,851	

Table 5. Uji hipotesis

H1: Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Pada hasil pengolahan menggunakan aplikasi AMOS 25 menghasilkan nilai Cr = 3,721, P = ***, dan T = 1,097 yang menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima. Pada variabel kepuasan pasien indikator Y1.2 mempunyai loading factor paling tinggi yaitu 0,692 yang menampilkan indikator tersebut adalah indikator yang paling berpengaruh pada kepuasan pasien. Indikator kualitas layanan X4 (tindakan dokter ketika memeriksa pasien) memiliki loading factor paling tinggi yaitu 0,732. Menampilkan indikator tersebut adalah indikator paling berpengaruh pada kualitas layanan dan indikator X1 (loket pendaftaran antrian tertata dengan rapi dan bersih) memiliki nilai loading

factor terendah yaitu 0,184. Untuk penyedia layanan yaitu puskesmas diharapkan untuk mempertahankan layanan yang sudah cukup baik serta membenahi layanan yang memiliki nilai indikator terendah pada kualitas layanan yaitu loket pendaftaran antrian tertata dengan rapi dan bersih dengan menambahkan perancangan sistem informasi antrian berbasis web yang bisa membantu sistem kerja puskesmas menjadi lebih mudah dalam penomoran antrian pasien yang mendaftar, mengurangi antrian panjang di loket pendaftaran dan bisa membuat pelayanan lebih efisien dan beraturan karena sesuai nomer urut antrian berdasarkan sistem[15].

H2: Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Untuk hipotesa kedua kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien ditolak karena tidak memenuhi kriteria $Cr > 1,96$, $P < 0,05$ dan $T > 05$ dengan nilai $Cr = -1,106$, $P = 0,269$, dan $T = -0,801$. Dari hasil pengujian hipotesis bisa disimpulkan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Pasien akan merekomendasikan untuk berobat ke puskesmas (Y2.1) dengan nilai loading factor 0,758, pasien senang dengan pelayanan puskesmas (Y2.3) dengan nilai 0,713 dan pasien akan menggunakan jasa puskesmas (Y2.2) dengan nilai 0,609.

H3: Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Pada hasil pengolahan menggunakan aplikasi AMOS 25 menghasilkan nilai $Cr = 2,895$, $P = 0,004$, dan $T = 1,851$ yang menunjukkan bahwa hipotesis ketiga diterima. Dalam variable kepuasan pasien indikator Y1.4 (pasien merasa nyaman saat berobat ke puskesmas) memiliki nilai terendah yaitu 0,536 menjelaskan bahwa indikator tersebut tidak berpengaruh pada kepuasan pasien. Untuk variabel loyalitas pasien indikator Y2.1 (pasien akan merekomendasikan untuk berobat ke puskesmas) mempunyai loading factor paling tinggi yaitu 0,758 yang menampilkan indikator yang berpengaruh pada variabel loyalitas pasien dan indikator Y2.2 (pasien akan menggunakan jasa puskesmas) mempunyai nilai loading factor yaitu 0,609 menunjukkan bahwa indikator terbilang tidak berpengaruh pada loyalitas pasien.

Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan yaitu

1. Indikator X4 (tindakan dokter pada saat memeriksa pasien) memiliki nilai loading factor tertinggi yaitu 0,732 merupakan indikator yang paling berpengaruh pada kualitas layanan. Indikator Y1.2 (pasien merasa puas saat berobat di puskesmas) memiliki nilai loading factor tertinggi yaitu 0,692 merupakan indikator yang paling berpengaruh pada kepuasan pasien dan Indikator Y2.1 (pasien merekomendasikan untuk berobat di puskesmas) memiliki nilai loading factor tertinggi yaitu 0,758 merupakan indikator yang paling berpengaruh pada loyalitas pasien.

2. Untuk penyedia layanan yaitu puskesmas diharapkan mempertahankan layanan yang cukup baik serta membenahi layanan yang memiliki nilai indikator terendah pada kualitas layanan yaitu loket pendaftaran antrian tertata dengan rapi dan bersih dengan menambahkan perancangan sistem informasi antrian berbasis web yang bisa membantu sistem kerja puskesmas menjadi lebih mudah dalam penomoran antrian pasien yang mendaftar, mengurangi antrian panjang di loket pendaftaran dan bisa membuat pelayanan lebih efisien dan beraturan karena sesuai nomer urut antrian berdasarkan sistem.

Dan Untuk peneliti selanjutnya bisa mengembangkan atau menambahkan variabel-variabel kualitas layanan sehingga tingkat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien dapat lebih luas jangkauannya.

References

1. [1] N. H. Ulumiyah, "Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas," *J. Adm. Kesehat. Indones.*, vol. 6, no. 2, pp. 149-155, 2018, doi: 10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155.
2. [2] D. Tresiya, D. Djunaidi, and H. Subagyo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri)," *JIMEK J. Ilm. Mhs. Ekon.*, vol. 1, no. 2, pp. 208-218, 2019, doi: 10.30737/jimek.v1i2.310.
3. [3] H. B. Wibisono and A. Achsa, "Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen dalam melakukan servis kendaraan," *Image J. Ris. Manaj.*, vol. 9, no. 2, pp. 92-100, 2021.
4. [4] B. D. Iswara and T. A. Rustam, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan Pln Batam," *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilm. Manaj. Bisnis dan Inov. Univ. Sam Ratulangi)*, vol. 8, no. 1, pp. 455-478, 2021, doi: 10.35794/jmbi.v8i2.35131.
5. [5] L. Sholeha, S. Djaja, and J. Widodo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi," *J. Pendidik. Ekon. J. Ilm. Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekon. dan Ilmu Sos.*, vol. 12, no. 1, pp. 15-21, 2018, doi: 10.19184/jpe.v12i1.6465.
6. [6] N. Novianti, E. Endri, and D. Darlius, "Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan," *Mix J. Ilm. Manaj.*, vol. 8, no. 1, pp. 90-95, 2018, doi: 10.22441/mix.2018.v8i1.006.
7. [7] H. M. P. Simarmata, *Manajemen Perilaku Konsumen dan Loyalitas*, Ceatakan 1. Yayasan Kita Menulis, 2021.
8. [8] M. E. Herokholiqi and A. Sidhi, "Analisa Kualitas Pelayanan Bioskop Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling (Sem)," *Spektrum Ind.*, vol. 16, no. 1, pp. 9-19, 2018, doi: 10.12928/si.v16i1.9776.
9. [9] S. Sayyida and A. Alwiyah, "Perkembangan Structural Equation Modeling (Sem) Dan Aplikasinya Dalam Bidang Ekonomi," *Perform. J. Bisnis Akunt.*, vol. 8, no. 1, pp. 10-26, 2018, doi: 10.24929/feb.v8i1.465.
10. [10] L. Abdurrahman and R. Mulyana, "Pemodelan Nilai Teknologi Informasi Menggunakan Structural Equation Modeling (Sem)," *JUPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.*, vol. 7, no. 2, pp. 469-477, 2022, doi: 10.29100/jupi.v7i2.2825.
11. [11] E. Y. F. Biyanda Eninurkhayatun and A. Suryoputro, "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017," *J. Kesehat. Masy.*, vol. 5, no. 4, pp. 33-42, 2017.
12. [12] T. Hasanah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Puskesmas Bandar Jaya Lahat Titi Hasanah," *Sekol. Tinggi Ilmu Ekon. Lahat*, vol. 5, no. 2, pp. 872-882, 2020.
13. [13] M. M. Sanaky, "Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah," *J. Simetrik*, vol. 11, no. 1, pp. 432-439, 2021, doi: 10.31959/js.v11i1.615.
14. [14] I. Agustian, H. E. Saputra, and A. Imanda, "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Pt. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu," *Prof. J. Komun. dan Adm. Publik*, vol. 6, no. 1, pp. 42-60, 2019, doi: 10.37676/professional.v6i1.837.
15. [15] D. Eko Cahyono, "Perancangan Sistem Informasi Antrian Pasien Di Upt Puskesmas Kaligesing," *Peranc. Sist. Inf. Antrian Pasien Di Upt Puskesmas Kaligesing*, vol. 9, no. 2, pp. 76-81, 2021.