
Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel *Intervening* di UPTD Puskesmas Karangasem II Kabupaten Karangasem

Ni Kadek Osi Yudiastini

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia
e-mail : nikadekosi@gmail.com

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the influence of service quality on patient loyalty by using patient satisfaction as an intervening variable at the UPTD Puskesmas Karangasem II. The population in this study were all outpatients at the UPTD Puskesmas Karangasem II in 2021, totalling 10,068 patients. With a total sample of 99 respondents who were determined using the purposive sampling method. Data collection was carried out through observation, interviews, documentation, literature study, questionnaires. The data analysis technique used in this research is the path analysis technique. Based on the research results, it can be seen that: Service Quality has a positive and significant effect on patient satisfaction. Service quality has a positive and significant effect on patient loyalty. Satisfaction has a positive and significant effect on patient loyalty. Service quality has an indirect effect on loyalty through patient satisfaction. Seeing the results of this research, UPTD Puskesmas Karangasem II must further improve the quality of its health services so that patient satisfaction will increase and they will recommend UPTD Puskesmas Karangasem II as the location of the first level health facility.

Keywords: Service Quality; Satisfaction; Patient Loyalty

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan menggunakan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di UPTD Puskesmas Karangasem II. Populasi penelitian hanya pasien rawat jalan UPTD Puskesmas Karangasem II tahun 2021 yang berjumlah 10.068 pasien. Penelitian menggunakan jumlah sampel sebanyak 99 responden yang diidentifikasi menggunakan metode purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, tinjauan pustaka, dan angket. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis jalur. Berdasarkan hasil penelitian, kami menemukan bahwa : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien. Melihat temuan penelitian tersebut, sebaiknya UPTD Puskesmas Karangasem II terus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien, dan merekomendasikan UPTD Puskesmas Karangasem II sebagai lokasi fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan; Kepuasan; Loyalitas Pasien

Pendahuluan

Puskesmas Karangasem II merupakan lembaga pelayanan pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang berlokasi di Banjar Dinas Gambang, Seraya, Karangasem, Bali. Puskesmas Karangasem II selalu berupaya memberikan pelayanan prima. Puskesmas bertujuan untuk mencapai tingkat kepuasan dan loyalitas pasien yang menjadi tujuan pemberian pelayanan kesehatan. Selain pelayanan yang berlangsung di dalam gedung, Puskesmas juga melaksanakan kegiatan di luar gedung seperti Pelayanan posyandu, kunjungan kesehatan, senam kesehatan lansia dan kegiatan lainnya. Kegiatan tersebut dilakukan untuk mencapai kepuasan pasien melalui pelayanan yang kami berikan. Segala aktivitas yang biasa dilakukan Puskesmas di dalam dan di luar gedung selalu dimasukkan ke dalam aplikasi untuk menghitung jumlah kunjungan pasien. Puskesmas Karangasem II memiliki 87 pegawai yang terdiri dari 48 pegawai negeri dan 39 pegawai kontrak. Puskesmas Karangasem II mempunyai lima puskesmas pembantu yang terletak di Desa Tumbu, Desa Tegallingah, Desa Bukit, Desa Seraya Barat dan Desa Seraya Timur.

Adapun fenomena yang terjadi terkait dengan kualitas pelayanan dan juga kepuasan pasien yang dapat diketahui melalui Aplikasi Pcare yaitu menurunnya jumlah Kapitasi yang sering di sebut dengan Dana Kapitasi. Dana Kapitasi dapat digunakan untuk administrasi pelayanan, kegiatan promotif dan preventif, pemeriksaan, hingga pengobatan dan medis. Alokasi Dana Kapitasi untuk pembayaran jasa pelayanan kesehatan dimanfaatkan untuk pembayaran jasa pelayanan kesehatan bagi tenaga kesehatan dan tenaga non Kesehatan. Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas tentu saja ada banyak yang nantinya pelayanan ini akan menjadi penilaian akan puas atau tidaknya pasien tersebut yang mampu mempengaruhi loyalitas atau kunjungan ulang pasien dalam melakukan pemeriksaan kesehatan secara berkala. Pelayanan kesehatan untuk pasien yang tidak merasa puas, tentunya mempengaruhi loyalitas pasien yaitu minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Pasien yang tidak puas dapat dengan mudah memindahkan faskes tingkat pertamanya ke pelayanan kesehatan yang lain seperti klinik swasta atau praktek dokter pribadi yang mampu memberikan pelayanan yang lebih baik. Pasien berhak memilih faskes tingkat pertama dan memilih faskes yang lebih baik dari yang sebelumnya, seperti pada klinik atau praktek Dokter pribadi. Jaman yang serba canggih ini, pasien bebas mengakses aplikasi dengan mudah dan dapat melakukan pemindahan faskes secara online dan berhak memilih faskes lain yang lebih baik. Jika pasien memindahkan faskes tingkat pertamanya maka hal ini akan

menyebabkan penurunan jumlah peserta terdaftar pada faskes tingkat pertama dan akan mempengaruhi Kapitasi yang nantinya akan mempengaruhi sistem pembayaran dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ke Puskesmas. Bertambah dan berkurangnya jumlah peserta terdaftar pada tahun 2021, 2022, dan 2023 yang dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel 1. Rekapitulasi Peserta Terdaftar
di UPTD Puskesmas Karangasem II (2021, 2022, 2023)**

No.	Bulan	Peserta Terdaftar di Faskes UPTD Puskesmas Karangasem II		
		2021	2022	2023
1	Januari	35.349	32.859	33090
2	Pebruari	35.477	32.955	33073
3	Maret	35.494	33.020	33076
4	April	35.813	32.924	33142
5	Mei	35.819	33.041	33178
6	Juni	35.831	33.064	33259
7	Juli	35.829	32.885	33330
8	Agustus	35.817	32.896	33282
9	September	35.850	32.976	33174
10	Oktober	34.124	32.996	33369
11	Nopember	33.369	33.092	33610
12	Desember	33.501	33.083	33716
JUMLAH		422.273	395.791	399.299

Sumber : Puskesmas Karangasem II, Tahun 2024.

Berdasarkan tabel diatas, jumlah peserta mengalami penurunan pada tahun 2022 sebanyak 26.482 peserta yang hilang dari faskes per tahunnya. Peserta Kembali naik sejumlah 3.508 pada tahun 2023. Penurunan yang paling banyak terlihat pada tahun 2021 yakni dari bulan September sampai dengan bulan Nopember. Terjadi penurunan peserta terdaftar selama dua bulan sebanyak 2.481 peserta yang hilang atau memutus faskesnya di Puskesmas Karangasem II. Penurunan ini mempengaruhi pendapatan Kapitasi yang diterima setiap bulannya.

Adapun fenomena yang terkait dengan kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan di Puskesmas Karangasem II yaitu kualitas pelayanan yang belum optimal. Belum optimalnya kualitas yang diberikan dapat dibuktikan dari ulasan yang ditulis oleh pasien untuk memberikan kritik dan saran pada pemberi layanan melalui media. Peneliti melihat beberapa tulisan yang menyatakan bahwa pasien tersebut merasa kurang dan sangat tidak puas dengan pelayanan yang

diberikan. Keluhan dari pasien tentang kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan dapat dilihat melalui gambar dibawah ini :

Gambar 1. Ulasan Pasien UPTD Puskesmas Karangasem II

The image shows two screenshots of Google Reviews for 'Puskesmas Karangasem II' located at 'HM96+WC2, Seraya, Kabupaten Karangasem, Bali'. Both reviews have a 3.6 star rating and 11 total reviews. The first review, from 'Best Bali Vacation' (3 years ago), criticizes the administration and a doctor's attitude. The second review, from 'Febri anti' (9 months ago), complains about the registration process and a doctor's rudeness.

Puskesmas Karangasem II
HM96+WC2, Seraya, Kabupaten Karangasem, Bali
3,6 ★★★★★ 11 ulasan ⓘ [Tulis ulasan](#)

Best Bali Vacation
2 ulasan · 72 foto
★★★★★ 3 tahun lalu
Bagian administrasi sangat bagus kerjanya, sesuai SOP dan sabar-sabar. Tapi setelah tahap berikutnya di tahap pemeriksaan dokter parah sekali. Ini dokter tapi tampangnya rentenir. Tidak ada ramah-ramahnya. katus sekali corat corat dikit kasih kesan selesai. Bu Dokter I ina asisten anda lebih cocok jadi

Puskesmas Karangasem II
HM96+WC2, Seraya, Kabupaten Karangasem, Bali
3,6 ★★★★★ 11 ulasan ⓘ [Tulis ulasan](#)

F Febri anti
1 ulasan
★★★★★ 9 bulan lalu
Tahap awal pendaftaran bagus, saat awal pemeriksaan juga bagus petugasnya ramah, tpisaat pemeriksaan dgn dokter cewek entah siapa namanya ciri"nya ibu" Pendek gendut putih rambut pendek, tugasdi ruangang depang pling selatan, sama skli tidak bertanya apa" Tdk bilang apa", lngsung coret" Ngakis kertas, ngasihkertas pun tdk di Kasih tau itu apa, sampesyadduk diem dan akhirnya saya nanya ternyata itu udah rsep dan lngsung ke tempat pengambilan obat, jelas" Anak saya udah sesek sampe geter,
👍 Suka

Sumber : Ulasan Google, Tahun 2024.

Berdasarkan ulasan yang diberikan oleh akun Best Bali Vacation yang menyatakan bahwa buruknya pelayanan yang diberikan oleh salah satu Dokter Umum di UPTD Puskesmas Karangasem II Kabupaten Karangasem. Keluhan yang disampaikan oleh pasien sendiri seharusnya cukup memperlihatkan betapa buruknya pelayanan yang diberikan di Puskesmas tersebut. Puskesmas harus berbenah dan melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan agar sesuai dengan prosedur dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan. Selain itu ada juga ulasan dari akun atas nama Wayan Sekar yang memberikan

penilaian bintang 1 dengan keluhan “kurang memuaskan” yang artinya bahwa pasien tersebut kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Walaupun pernyataan pasien tersebut kurang jelas dan tidak terperinci, tetapi dari penilaian dan keluhan sudah jelas bahwa pasien tersebut memang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di UPTD Puskesmas Karangasem II. Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh Febri Anti, pasien tersebut mendapatkan pengalaman yang buruk setelah melakukan pengobatan di UPTD Puskesmas Karangasem II. Dokter yang memberikan pelayanan terkesan sangat cuek dan tidak menyampaikan KIE (Komunikasi Informasi dan Edukasi) dengan baik dan benar. Hal ini menyebabkan pasien merasa tidak puas dan menyampaikan semua keluhan serta pengalamannya di Ulasan Google UPTD Puskesmas Karangasem II. Tentu saja keluhan ini menjadikan citra Puskesmas menjadi buruk dan tentunya harus dilakukan evaluasi terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh dokter tersebut.

Penilaian yang didapatkan oleh UPTD Puskesmas Karangasem II di google adalah 3,6/5. Melihat dari rating dan keluhan yang didapat oleh Instansi, artinya pelayanan yang diberikan belum optimal dan kurang maksimal. Sehingga untuk mencapai penilaian yang lebih baik, kualitas pelayanan yang diberikan harus dikaji kembali dan dilakukan evaluasi agar setiap pasien yang berobat mendapatkan kepuasan dan juga melakukan kunjungan kembali jika pasien tersebut sakit.

Loyalitas adalah tanggapan tentang komitmen pasien yang berobat baik untuk lembaga kesehatan milik swasta maupun pemerintah untuk tetap melakukan permintaan jasa perawatan secara konsisten. Hal ini tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor yakni kualitas pelayanan, respon masyarakat melalui kepercayaan yang merupakan bagian dari loyalitas dan juga kepuasan bagi masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapannya. Terjadi penurunan jumlah peserta dan juga penurunan pada kunjungan pasien. Berikut ini data kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2020, 2021, 2022, dan 2023 :

Tabel 2 Rekapitulasi Jumlah Kunjungan Rawat Jalan

di UPTD Puskesmas Karangasem II (2020, 2021, 2022, 2023)

No	Bulan	KUNJUNGAN PASIEN BARU				KUNJUNGAN PASIEN LAMA				JUMLAH
		2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023	
1	Januari	865	605	443	321	865	297	631	432	4.459
2	Pebruari	718	413	314	259	700	455	210	298	3.367
3	Maret	800	552	431	371	884	255	314	345	3.952
4	April	691	579	459	411	488	229	352	293	3.502
5	Mei	622	535	451	361	557	193	242	318	3.279
6	Juni	692	466	532	425	663	464	312	321	3.875
7	Juli	499	474	371	453	531	495	431	255	3.509
8	Agustus	486	268	421	1302	493	367	452	329	4.118
9	September	283	270	535	1322	404	417	431	397	4.059
10	Oktober	499	314	431	1401	445	437	542	662	4.731
11	Nopember	428	291	452	959	436	582	439	821	4.408
12	Desember	540	408	339	835	490	702	531	960	4.805
JUMLAH		7.123	5.175	5.179	8.420	6.956	4.893	4.887	5.431	48.064

Sumber : Puskesmas Karangasem II, Tahun 2024.

Berdasarkan tabel diatas, terjadi penurunan yang paling menonjol yakni jumlah kunjungan pasien rawat jalan baik pasien baru dan pasien lama pada tahun 2020 dan tahun 2021. Pada tahun 2021, Kunjungan baru mengalami penurunan sebanyak 1.948 pasien dan kunjungan lama mengalami penurunan sebanyak 2.063 pasien. Pada kasus seperti ini, kunjungan pasien wilayah kerja Puskesmas seharusnya meningkat dari tahun ke tahun. Masyarakat yang datang ke Puskesmas tidak semua dalam keadaan sakit. Pasien yang di input juga adalah pasien sehat atau pasien dari Posyandu dan kegiatan lainnya diluar gedung. Pasien yang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, maka jumlah kunjungan pasien lama seharusnya meningkat. Peserta yang mengikuti kegiatan diluar Gedung adalah peserta di wilayah kerja dan diikuti dari usia 0 bulan sampai dengan lansia. Pasien yang berkunjung di Puskesmas Karangasem II juga bukan hanya pasien yang harus mendapatkan tindakan medis. Pasien yang berkunjung ke Puskesmas juga merupakan pasien Promotif Preventif atau yang memang datang setiap bulan untuk melakukan pemeriksaan secara berkala. Seperti pasien yang menderita Hipertensi dan juga Diabetes Miletus. Pasien yang melakukan pemeriksaan berkala juga termasuk imunisasi, ibu hamil, pelayanan keluarga berencana dan juga pasien Lansia yang memeriksakan diri secara

berkala setiap bulannya. Berdasarkan hasil data tabel di atas, maka saya melakukan penelitian untuk mengetahui penyebab penurunan jumlah kunjungan menggunakan pemaparan teori dan metode penelitian.

Dari uraian permasalahan yang terdapat pada latar belakang dan fenomena yang dijelaskan ditambah dengan penelitian terdahulu maka peneliti mengangkat sebuah penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien dengan Menggunakan Kepuasan Pasien sebagai Variabel *Intervening* di UPTD Puskesmas Karangasem II Kabupaten Karangasem**. Karena di UPTD Puskesmas Karangasem II masih belum melakukan pelayanan secara optimal. Terlihat dari keluhan yang ditulis oleh pasien di media sosial yang bisa di akses oleh publik, juga dari berkurangnya jumlah peserta dan jumlah kunjungan pasien rawat jalan. Sehingga dari banyak fenomena tersebut, jika banyak pasien yang memutuskan faskesnya di UPTD Puskesmas Karangasem II artinya masyarakat tersebut enggan untuk berkunjung ulang dan memilih faskes Tingkat pertama lain seperti klinik swasta dan praktek dokter pribadi menjadi pilihan untuk melakukan pemeriksaan secara berkala dan memenuhi kepuasannya.

Kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang mempengaruhi loyalitas anggota. Hal ini disebabkan karena anggota yang puas dengan nilai-nilai pribadinya dan merasa positif terhadap layanannya memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan (Sugiharto, dkk., 2020). Menurut hasil penelitian dari (Hasanah, 2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen pada Puskesmas Bandar Jaya Lahat. Dapat dilihat bahwa hasil penelitiannya menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Maka dapat dirumuskan Hipotesis yaitu :

H2 : Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Loyalitas Pasien Di UPTD Puskesmas Karangasem II.

Kualitas pelayanan yang dikelola dengan baik dan tepat akan memberikan sumbangan yang positif sehingga dapat terbentuk Kerjasama yang saling menguntungkan dalam jangka Panjang (Putra et al., 2023). Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan akan berdampak positif pada pertumbuhan loyalitas pelanggan yang dibangun. Kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu (Dewi, 2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel *Intervening* di RSUD Slamet. Riyadi, dan Rahayu Triastity, SL. Triyaningsih (2015) Pengaruh *Tangible, Reliability,*

Responsiveness, *Assuerance*, dan *Emphaty* terhadap Kepuasan Konsumen (Survey Konsumen Rumah di CV Satria Graha Gedongan Colomadu, Karanganyar). Hasil penelitian (Abdullah, T., & Tantri, 2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. Ketiga Penelitian tersebut memiliki hasil penelitian yang sama yakni Kualitas Pelayanan memiliki 5 dimensi yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Maka dapat dirumuskan Hipotesis yaitu :

H2 : Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Di UPTD Puskesmas Karangasem II.

Kepuasan anggota menurut (Gea, 2021), yaitu merupakan perasaan positif anggota yang berhubungan dengan produk atau jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk. Kepuasan adalah respon emosional berupa perasaan senang dan lega karena telah tercukupi atau terpenuhi Hasrat hatinya setelah melakukan pembelian suatu produk barang atau jasa. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Ritna Rahmawati Dewi (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel *Intervening* di RSUD Slamet Riyadi, dan juga penelitian oleh (Kusniati et al., 2016) Pengaruh Kualitas Jasa dan Nilai Pelanggan terhadap Minat Kunjungan Ulang melalui Kepuasan Pasien di Poli Umum di RSISA Semarang. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien. Maka dapat dirumuskan Hipotesis yaitu :

H3 : Diduga Kepuasan Pasien berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Loyalitas Pasien Di UPTD Puskesmas Karangasem II.

Kepuasan anggota merupakan kunci keberhasilan suatu instansi dalam melakukan suatu pelayanan atau jasa. Hubungan antara loyalitas dan kepuasan anggota dipengaruhi karakteristik barang atau jasa dan pola pembelian (Subawa & Sulistyawati, 2020). Apabila anggota memiliki sifat positif terhadap Instansi tersebut, maka anggota akan merasa puas. Sehingga anggota akan merekomendasikan kepa orang lain seperti teman, keluarga, lingkungannya untuk menjadi anggota baru (Sugiharto, 2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel *Intervening* di RSUD Slamet Riyadi. Berdasarkan pokok permasalahan dengan didukung oleh teori-teori yang relevan dan dari penelitian sebelumnya, Kuat dugaan adanya Peran Kepuasan Pasien Memediasi Pengaruh

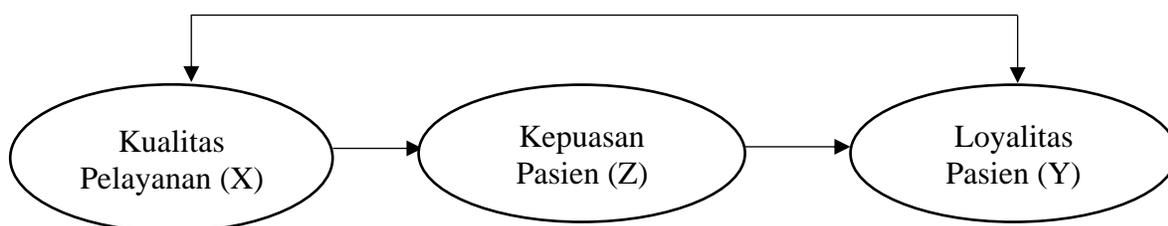
Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di UPTD Puskesmas Karangasem II secara positif dan signifikan. Maka dapat dirumuskan Hipotesis yaitu :

H4 : Diduga Peran Kepuasan Pasien Memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien di UPTD Puskesmas Karangasem II.

Metode Penelitian

Lokasi Penelitian adalah di UPTD Puskesmas Karangasem II yang beralamat di Banjar Dinas Gambang, Seraya Tengah, Karangasem. Lokasi ini dipilih karena ditemukan permasalahan pelayanan yang kurang memuaskan, serta kunjungan pasien rawat jalan yang mengalami penurunan dari bulan Januari 2020 sampai dengan bulan Desember 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Karangasem II pada tahun 2021 yang berjumlah 10.068 pasien. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 responden yang ditentukan menggunakan rumus slovi. Data dalam penelitian ini didapat melalui hasil penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan teknik analisis jalur. Desain Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel *Inrevening* di UPTD Puskesmas Karangasem II dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 1. Kerangka Pemikiran

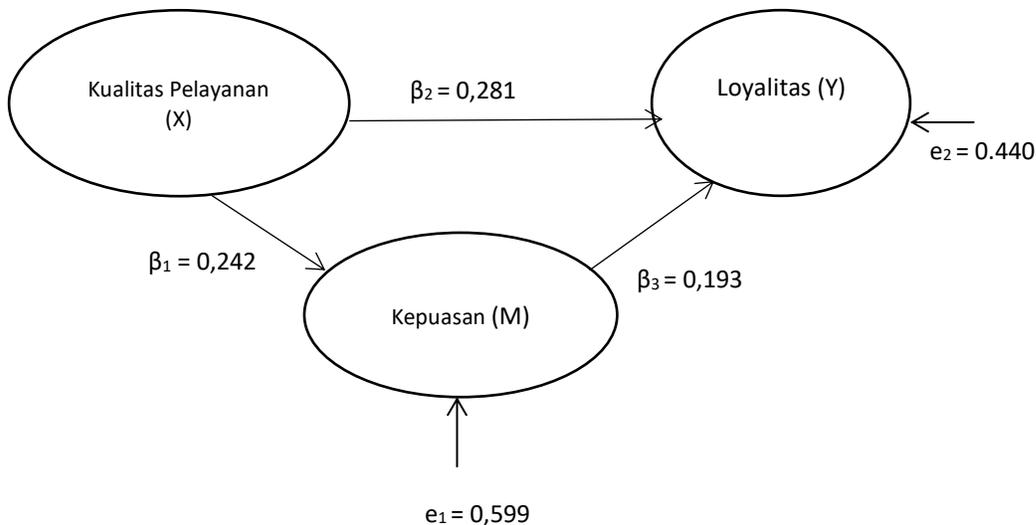


Sumber : *Penulis*

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dari hasil telaah instrumen penelitian disimpulkan bahwa data penelitian ini valid sebab hasil uji validitas menunjukkan nilai korelasi lebih besar dari 0,30. Uji reliabilitas

menunjukkan bahwa alpha lebih besar dari 0,60, sehingga data dianggap reliabel. Hasil koefisien jalur pada hipotesis penelitian dapat digambarkan pada Gambar 2 berikut:



Sumber: Data diolah, 2023

Gambar 2 Model Diagram Jalur Akhir

Berdasarkan diagram jalur pada Gambar 2, maka dapat dihitung besarnya pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung serta pengaruh total antar variabel. Perhitungan pengaruh antar variabel dirangkum dalam Tabel 3 sebagai berikut.

Tabel 3. Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung serta Pengaruh Total Analisis Jalur Variabel Penelitian

Pengaruh variabel	Pengaruh langsung	Pengaruh tidak langsung melalui (M)	Pengaruh Total
X→M	0,242		0,242
M→ Y	0,193		0,193
X→ Y	0,281	0,046	0,327

Sumber: Data primer diolah, 2023

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai t hitung sebesar 13.163. Nilai t hitung 13.163 > 1.660 dan signifikansi 0,000 < 0,05, hal ini mengindikasikan bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk evaluasi konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan memenuhi harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan pasien adalah tingkat di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien terpenuhi, sehingga menghasilkan pembelian berulang dan loyalitas yang berkelanjutan. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jarliyah (Abdullah, T., & Tantri, 2019) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai t hitung sebesar 11.049. Nilai t hitung $11.049 > 1.660$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$, hal ini mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pasien, karena pasien yang puas dengan nilai-nilai pribadinya dan mempunyai sikap positif terhadap pelayanan akan lebih loyal terhadap puskesmas. Seringkali pasien menjadi tidak loyal karena pelayanannya buruk atau kualitas pelayanannya lebih rendah dari yang diharapkan. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya oleh (Hasanah, 2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif signifikan kepuasan terhadap loyalitas pasien. Hal ini dibuktikan dengan 0,005 dan nilai t hitung sebesar 3.108. Nilai t hitung $3.108 > 1.660$ dan signifikansi $0,005 < 0,05$, hal ini mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Retno Kusniati dkk (2016) menyatakan bahwa Kepuasan Pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien.

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh kepuasan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai Z hitung sebesar $2,267 > 1,96$. Artinya kepuasan merupakan variabel yang memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas

pasien atau dengan kata lain kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ritna Rahmawati Dewi (2016) menyatakan bahwa adanya Peran Kepuasan Pasien Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan pada bab sebelumnya maka simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien. Melihat hasil penelitian tersebut UPTD Puskesmas Karangasem II kedepannya harus mampu mengevaluasi lagi ketersediaan obat di puskesmas, pastikan seluruh obat yang dibutuhkan pasien tersedia dengan lengkap sehingga nantinya pasien bisa mendapatkan obat dengan tepat dan cepat. UPTD Puskesmas Karangasem II kedepannya harus membenahi lagi sistem pendaftaran untuk pasien pada loket pendaftaran, jika berkemungkinan sediakan fasilitas pendaftaran online sehingga dapat menghindari antrian panjang pada loket pendaftaran. UPTD Puskesmas Karangasem II harus meningkatkan lagi kualitas pelayanan kesehatannya gar nanti kepuasan pasien semakin terbentuk dan mereka mau merekomendasikan UPTD Puskesmas Karangasem II sebagai lokasi faskes tingkat pertama.

Daftar Pustaka

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2019). *Manajemen Pemasaran (1st ed.)*. Depok: PT.Rajagrafindo Persada.
- Andriani, N. W. T., Suartina, I. W., & Mahayasa, I. G. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Intervening. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 3(7), 1424-1436.
- Dewi, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 18(2), 146–156. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4511>
- Gea, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Caritas Market Gunungsitoli). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(2), 893–899.

-
- Hasanah, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Puskesmas Bandar Jaya Lahat Titi Hasanah. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Lahat*, 5(2), 872.
- Kusniati, R., Farida, N., & Sudiro, S. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Dan Nilai Pelanggan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Melalui Kepuasan Pasien Di Poli Umum Di RSISA Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 4(2), 91–97. <https://doi.org/10.14710/jmki.4.2.2016.91-97>
- Mahayasa, I. G. A., & Martayanti, N. M. P. (2020). Analysis Of The Influence Of Member's Commitment And Satisfaction On Loyalty Of Cooperative Members. *Warmadewa Management and Business Journal (WMBJ)*, 2(1), 48-55.
- Putra, I., Hartati, N. P. S., & ... (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ud. Bagas Bagus Kerambitan Tabanan. *WidyaAmrita: Jurnal ...*, 3(2), 375–384. <https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/widyaamrita/article/view/2571%0Ahttps://ejournal.unhi.ac.id/index.php/widyaamrita/article/download/2571/1483>
- Ratmino dan Atik. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Retno Kusniati. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa dan Nilai Pelanggan terhadap Minat Kunjungan Ulang melalui Kepuasan Pasien di Poli Umum di RSISA Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, Vol. 4, No. 2, Agustus 2016, Hal. 91-97.
- Ritna Rahmawati Dewi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel *Intervening* di RSUD Slamet Riyadi. *Jurnal Ekonomi MAnajemen Sumber Daya*, Vol. 18, No. 2, Desember 2016, Hal. 146-155.
- Rolando Jacobis. (2013). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas di Blur Sup Prof. DR. R.D. Kandou Manado. *Jurnal EMBA*, Vol. 1, No. 4, Desember 2013, Hal. 619-629.
- Rosiana Rizal, Muslim Suardi, & Yulihastri. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 3(2), 108-114.
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang loyal menggunakan jasa Lila. *E-Jurnal Manajemen*, 9(2), 718–736.
- Sugiharto, S. dan M. R. (2020). “Pengaruh Ketersediaan Produk dan Harga Terhadap Pembelian Ulang dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening dalam Study Kasus Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Cleo di Kelurahan Gunung Anyar Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7 (1).
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung, Alfabeta.
- Sulviandani, Syamsul Bachri, Rahmat Mubaraq. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawatn Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Morowali. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, Vol. 4, No. 3, September 2018, 265-270.
- Syahrani, Erick Karunia, Muh. Akmar, Jeni Kamase, Muhammad Sajidan. (2022). Analisa Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal ekonomi, Keuangan dan Manajemen*, Vol. 18, No. 1, 2022, Hal. 95-104.
- Titi Hasanah. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Puskesmas Bandar Jaya Lahat. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 5. No. 2, 2020, Hal. 872-882.
- Tjiptono, F. (2014). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
-