



DOI: <https://doi.org/10.38035/jgia.v2i3>

Received: 02 Agustus 2024, Revised: 10 Agustus 2024, Publish: 16 Agustus 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Terhadap Kepuasan Pasien Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pasien di Puskesmas Pasirkuda Kabupaten Cianjur

Regita Ayu Lestari¹, Feby Febrian², Agus Mulyana³

¹Universitas Winaya Mukti, Jawa Barat, febunwim@gmail.com

²Universitas Winaya Mukti, Jawa Barat, obelix9008@gmail.com

³Universitas Winaya Mukti, Jawa Barat, amulagusmulyana@gmail.com

Corresponding Author: obelix9008@gmail.com²

Abstract: *The low level of patient loyalty is not only due to service quality problems, but is also thought to be due to patient satisfaction problems, because service quality and patient satisfaction can provide a strong incentive for patients to work optimally to achieve high patient loyalty. The aim of this research is to determine and analyze: (1) Service Quality (2) Patient Satisfaction; (3) Patient Loyalty; (4) the influence of Service Quality on Patient Satisfaction; (5) the influence of Service Quality on Patient Loyalty; and (6) The magnitude of the influence of Patient Satisfaction on Patient Loyalty at Pasirkuda Community Health Center, Cianjur Regency. The research method used in this research is a descriptive survey and an explanatory survey, the unit of analysis in this research is the staff at the Pasirkuda Community Health Center, Cianjur Regency with a population of 30 people. The type of investigation is causality, and the time horizon in this research is cross-sectional. Based on the results of the research and discussion, it was found that the quality of service provided was inadequate, patient satisfaction was considered quite satisfactory, patient loyalty was considered quite high, service quality had an effect on patient satisfaction, service quality had an effect on patient loyalty and patient satisfaction had an effect on patient loyalty, Between Service Quality and Patient Loyalty satisfaction which influence Patient Loyalty, it turns out that Service Quality has a dominant influence. Because Service Quality has a dominant influence on Patient Loyalty rather than Patient Satisfaction, it is recommended to create a pleasant work atmosphere, so that they are able to work more professionally.*

Keyword: *Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty*

Abstrak: Rendahnya Loyalitas Pasien selain karena masalah Kualitas Pelayanan, diduga pula karena masalah Kepuasan Pasien, karena Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien dapat memberikan dorongan yang kuat pada para Pasien untuk bekerja secara maksimal untuk mencapai Loyalitas Pasien yang tinggi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis: (1) Kualitas Pelayanan (2) Kepuasan Pasien; (3) Loyalitas Pasien; (4) pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien; (5) pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien; dan (6) Besarnya pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien

Puskesmas Pasirkuda Kabupaten Cianjur. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey deskriptif dan survey eksplanatori, unit analisis dalam penelitian ini adalah para staf di lingkungan Puskesmas Pasirkuda Kabupaten Cianjur dengan populasi sebanyak 30 orang. Tipe investigasinya adalah causalitas, serta time horizon dalam penelitian ini adalah cross-sectional. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka diperoleh bahwa Kualitas Pelayanan yang diberikan kurang memadai, Kepuasan Pasien ini dinilai cukup puas, Loyalitas Pasien dinilai cukup tinggi, Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien serta Kepuasan Pasien berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien, diantara Kualitas Pelayanan dan kepuasan Loyalitas Pasien yang mempengaruhi Loyalitas Pasien, ternyata Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang dominan Karena Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang dominan mempengaruhi Loyalitas Pasien daripada Kepuasan Pasien, maka disarankan untuk menciptakan atmosfer kerja yang menyenangkan, sehingga mereka mampu bekerja lebih profesional.

Kata Kunci: Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Kinerja Pegawai.

PENDAHULUAN

Kesehatan Kesehatan telah menjadi bagian penting bagi masyarakat karena dengan kesehatan yang maksimal maka seseorang akan dapat menjalankan aktivitasnya dengan baik. Kesehatan masyarakat yang baik akan tercipta suatu keadaan kehidupan yang tentram. Tubuh yang sehat merupakan sebuah keinginan dari semua orang sehingga dalam upaya mewujudkan suatu kondisi sehat tersebut, maka harus dilakukan beberapa hal, salah satu diantaranya dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Upaya yang harus dilakukan oleh pemerintah adalah Puskesmas.

Setiap produsen berusaha merancang perbedaan yang berarti untuk produknya dengan produk yang ditawarkan pesaingnya, sehingga setiap produk memiliki ciri khasnya masing-masing. Puskesmas sebagai suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kesehatan berupaya memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas. Pelayanan yang baik dan berkualitas dengan sendiri-nya akan mendatangkan kepuasan pasien dan sekaligus akan memberikan keuntungan bagi pihak Puskesmas.

Puskesmas merupakan salah satu sarana kesehatan yang dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat guna meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Puskesmas diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan pemerintah dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Mutu pelayanan Puskesmas mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Puskesmas juga harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Sistem kepedulian kesehatan dapat diperbaiki melalui jalur klinis, layanan, termasuk perspektif pasien seperti seberapa baik jasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan (Utama, 2003)

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 1996). Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan medis yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pasien yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran bagi pasien rawat jalan maupun rawat inap.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien untuk rawat inap adalah kualitas pelayanan Puskesmas. Unsur-unsur yang membentuk layanan berkualitas merupakan perpaduan dari kualitas manusia yang dicerminkan oleh perilaku atau sikap pribadi dalam berinteraksi dengan para pengguna dan ketrampilan atau keahlian yang merupakan penguasaan unsur-unsur teknik dan prosedur yang berkaitan dengan tugas pekerjaannya. Unsur-unsur dan komponen-komponen dasar dalam pelayanan sulit untuk diinventori, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah berkaitan dengan proses, dimana produk yang dinikmati oleh pengguna berupa pengalaman (Sulastiyono, 2016 : 58).

Bendall-Lyon (2014) mengevaluasi struktur dan komponen kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas. Mereka mendefinisikan struktur pelayanan sebagai lingkungan dan fasilitas secara fisik dimana pelayanan tersebut diberikan. Kepuasan ditunjukkan oleh sikap pasien setelah menerima pelayanan medis dari pihak Puskesmas. Jika pasien merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya, maka biasanya akan memberitahukan sistem pelayanan yang diperoleh ke orang lain yang dikenalnya.

Industri pelayanan kesehatan harus mampu merubah paradigma lama ke pradigma baru kalau ingin maju karena tingkat persaingan yang semakin tinggi dalam memberikan pelayanan kesehatan. Tumbuhnya persaingan antar Puskesmas yang semakin ketat dan tajam sehingga setiap Puskesmas dituntut untuk mempertinggi daya saing dengan berusaha memberikan kepuasan kepada semua pasiennya. Kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima jasa. Kualitas pelayanan yang baik di dalam Puskesmas, akan menciptakan kepuasan bagi para pasien. Secara teorinya, kepuasan didefinisikan sebagai suatu reaksi konsumen terhadap pelayanan yang diterima dan ditinjau berdasarkan pengalaman yang dialami. Selain itu kepuasan juga mempertimbangkan tentang apa yang dirasakan oleh konsumen. Konsumen akan memberikan penilaian tentang suatu yang mereka dapatkan.

Puskesmas Pasirkuda Kabutapen Cianjur selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien/pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan pasien/pelanggan atau belum.

Ada dua pihak yang terlibat dalam proses jasa/pelayanan, yaitu penyedia layanan (pelayan) dan konsumen (yang dilayani) Yang disebut konsumen (customer) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan tersebut (Valentina anisa febriani,2012). Peningkatan kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berasal dan sudut Puskesmas saja, tetapi harus pula dan sudut pandang pasien. Dari pihak Puskesmas sendiri harus pula mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien, oleh karena itu kualitas pelayanan yang lakukan harus diperhatikan. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat dan loyalitas pasien akan dapat tercipta.

Fungsi Puskesmas yang meliputi 2 aspek di atas, tidak secara keseluruhan dapat dilakukan oleh seluruh Puskesmas milik pemerintah, tetapi tergantung pada klasifikasi Puskesmas. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021, yang dimaksud dengan klasifikasi Puskesmas adalah pengelompokan kelas Puskesmas berdasarkan kemampuan pelayanan, fasilitas Kesehatan, sarana penunjang dan sumber daya manusia.

Puskesmas Pasirkuda Kabupaten Cianjur memiliki sumberdaya yang paling banyak menyumbang sebagai pendukung kepuasan kepada pasien, salah satunya adalah perawat. Perawat memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan. Perawat sebagai ujung tombak pelayanan terhadap pasien dan keluarganya di Puskesmas, karena frekuensi pertemuannya dengan pasien yang paling sering. Dalam perawat memberikan pelayanan pasien , terkadang pengaruh karakteristik yang dimiliki oleh pasien, mulai dari umur, jenis kelamin, pendidikan, penghasilan atau pekerjaan, dan lain sebagainya mungkin akan membuat situasi

pelayanan yang diberikan oleh perawat berbeda karena pasien bisa saja mempunyai harapan yang berbeda berdasarkan karakteristik yang mereka miliki. Perawat diharapkan mampu memahami karakteristik pasien berdasarkan hal-hal yang bersifat pribadi sampai pada jenis penyakit yang diderita pasien, sebagai suatu referensi perawat dalam melakukan pendekatan kepada pasien. Dalam kasus keperawatan, perawat sebaiknya mempunyai standar dalam melakukan pelayanan terhadap pasien.

Semua tindakan pelayanan perawat dilakukan terus menerus demi untuk meningkatkan mutu layanan agar terjadi kepuasan pasien dan dimungkinkan akan membentuk loyalitas pasien. Sejumlah riset empiris menyimpulkan bahwa kepuasan pasien berkaitan positif dengan persepsi terhadap kualitas jasa suatu layanan. Apabila persepsi pasien baik dan positif terhadap pelayanan yang diterima, maka akan terjadi kepuasan, apabila yang terjadi sebaliknya maka akan tercipta ketidakpuasan (Wike Diah Anjarini,2019).

Pasien yang tidak puas diartikan sama dengan keluhan terhadap Puskesmas,berikut pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatannya (dokter, perawat,apoteker, psikolog dan lainnya) dan struktur sistem perawatan kesehatan (biaya,sistem asuransi, kemampuan dan prasarana pusat kesehatan dan lain-lain). Pasien mengharapkan interaksi yang baik, sopan, ramah, nyaman dengan tenaga kesehatan,sehingga kompetensi, kualifikasi serta kepribadian yang baik dari pelayan kesehatan. Faktor utama dalam mempengaruhi kepuasan pasien adalah lengkapnya peralatan medik, bangunan dan fasilitas Puskesmas yang memadai, kelengkapan sarana pendukung dalam pelayanan (Wike Diah Anjarini,2019).

Pasien dalam berobat di Puskesmas di tawarkan fasilitas-fasilitas baru semakin banyak ragamnya dan bervariasi. Salah satunya dengan beberapa kemudahan yang dapat disesuaikan bagi para penderita. Salah satunya dengan memberikan fasilitas fisik, meliputi gedung, tempat parkir yang luas, kebersihan yang terjaga dan fasilitas pelayanan administrasi yang tertata rapi yang tentunya akan memberikan kemudahan bagi para pasien, hal ini yang menjadikan Puskesmas di Pasirkuda Kabupaten Cianjur berbeda dan memiliki nilai lebih dibandingkan dengan Puskesmas lain.

Sesuai dengan UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen masuk dalam lingkup pelayanan kesehatan oleh Puskesmas terhadap pasien. Di samping itu dalam UU No. 23 tahun 1992 yang mengatur tentang kesehatan, semakin memberi kepastian mengenai hak pasien yang dilindungi oleh undang-undang.

Kedua undang-undang ini membawa konsekuensi hukum tentang kewajiban dan tanggung jawab Puskesmas atau dokter untuk memenuhi hak-hak pasien. Akibatnya para pelaku usaha atau pemberi jasa dapat diwajibkan untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian bila ada keluhan dari konsumen. Melalui pemahaman ini diharapkan perusahaan jasa dapat mampu mengeliminasi tuntutan konsumen dan mengoptimalkan kepuasan konsumen (Valentina anisa febriani,2012).

Jasa profesional sebuah Puskesmas sampai harus dipasarkan adalah karena iklim hukum dan etika yang cepat berubah, suplai profesional yang banyak, meningkatnya ketidakpuasan terhadap profesional dan kemajuan teknologi (Kotler,2013:452). Adanya persaingan Puskesmas yang semakin ketat, maka peningkatan kualitas pelayanan sebuah Puskesmas sangat penting diperhatikan. Persaingan yang terjadi bukan saja dari sisi teknologi peralatan kesehatan saja, tetapi juga persaingan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas dicerminkan sebagai pelayanan jasa kesehatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pasien sebagai pemakai jasa pelayanan Puskesmas.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang

kurang menyenangkan (Tjiptono, 2016). Masalah utama paling penting sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien/konsumen atau belum. Oleh karena itu, Puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien/konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Puskesmas di Pasirkuda Kabupaten Cianjur perlu secara cerdas dalam menentukan kebutuhan pasien/konsumen sebagai upaya untuk memenuhi harapan/keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal inilah yang disebut orientasi pada pasien/konsumen.

Loyalitas adalah respon perilaku pembelian yang dapat terungkap secara terus menerus oleh pengambil keputusan dengan memperhatikan satu atau lebih merek alternative dari sejumlah merek sejenis dan merupakan fungsi proses psikologis. Loyalitas pelanggan merupakan salah satu tujuan inti yang diupayakan dalam pemasaran modern. Hal ini dikarenakan dengan loyalitas diharapkan perusahaan akan mendapatkan keuntungan jangka panjang atas hubungan mutualisme yang terjalin dalam kurun waktu tertentu.

Loyalitas pelanggan/pasien sangat menentukan apakah seorang pelanggan/pasien akan kembali atau tidak dan apakah mereka akan merekomendasikan Puskesmas kepada orang lain untuk memakainya atau tidak. Untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, perlu dilakukan rintangan pengalihan (switching barriers) dan strategi menangani keluhan (customer voice) yang baik. Untuk itu perlu diidentifikasi switching barrier dan strategi penanganan keluhan yang tepat menurut pelanggan agar pelanggan yang puas bisa menjadi pelanggan yang loyal bahkan menjadi pelanggan advokasi bagi Puskesmas (Ismawan Nur Laksono, 2008). Berdasarkan paparan di atas peneliti ingin mengetahui apakah pasien yang puas terhadap pelayanan akan loyal untuk menggunakan Puskesmas di Pasirkuda Kabupaten Cianjur. Sedemikian arti penting loyalitas seorang konsumen bagi organisasi atau perusahaan, maka sudah seharusnya bila perusahaan jasa selalu menempatkan konsumen pada posisi yang paling utama untuk dipuaskan dalam setiap perencanaan dan aktivitas yang dilakukan. Ini berarti standar-standar yang dibuat oleh produsen dalam rangka menyediakan produknya itu selalu berdasarkan pada bagaimana memberikan kepuasan terbaik bagi konsumen.

Puskesmas merupakan salah satu contoh dari banyaknya pelayanan jasa yang dibutuhkan masyarakat dan merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Peran tersebut semakin mengingat timbulnya perubahan-perubahan epidemiologi penyakit, perubahan struktur sosioal ekonomi masyarakat dan pelayanan yang lebih bermutu, ramah dan sanggup memenuhi kebutuhan pasien yang menuntut perubahan pola kesehatan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi (2023) pasien dan penerimaan rata-rata per bulan pada bulan Januari 2022 sampai Desember 2022, terjadi penurunan kunjungan pasien di Puskesmas Pasirkuda Kabupaten Cianjur. Namun pada dasarnya memang terlihat bahwa penurunan kunjungan pasien dari bulan Januari 2022 hingga Desember 2022. Jenis pasien yang ada di Puskesmas, berikut ini jenis pasien yang mengalami fluktuasi seperti: Pasien karyawan kontraktor yang mengalami penurunan sebesar 12,92%, Pensiunan mengalami penurunan sebesar 2,35%, Karyawan Puskesmas di Pasirkuda Kabupaten Cianjur mengalami penurunan sebesar 42,8%, Pasien jaminan kesehatan (PIII Jaminan) mengalami kenaikan sebesar 7,67%, Pasien memiliki uang tunai (PIII Cash) mengalami penurunan sebesar 9,86%.

Kemudian, kunjungan pasien dari bulan Januari 2022 hingga Desember 2022 tidak mengalami perubahan bahwa telah penurunan kunjungan pasien di klinik umum dari Jenis Pasien yang ada di Puskesmas, Berikut ini jenis pasien yang mengalami fluktuasi seperti: Pasien karyawan kontraktor yang mengalami penurunan sebesar 5,91%, Pensiunan mengalami kenaikan sebesar 6,13%, Karyawan Puskesmas di Pasirkuda Kabupaten Cianjur mengalami kenaikan sebesar 6,13% Pasien jaminan kesehatan (PIII) Jaminan) mengalami

kenaikan sebesar 7,48%, Pasien memiliki uang tunai (PIII Cash) mengalami turun sebesar 17,2%.

METODE

Metode Metode yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan yang diharapkan yaitu metode deskriptif dan verifikatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memperoleh deskripsi tentang ciri-ciri variabel persepsi mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta loyalitas pasien. Sifat penelitian verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan, dimana dalam penelitian ini akan menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada loyalitas pasien Puskesmas Pasirkuda Kabupaten Cianjur. pokok masalah yang diteliti adalah Kualitas pelayanan (X) sebagai variabel bebas, kepuasan pasien (Y) sebagai variabel antara dan loyalitas pasien sebagai variabel terikat (Z)

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data sekunder dari dokumentasi atau laporan yang tersedia pada instansi (evaluasi loyalitas pasien Puskesmas di Pasirkuda, 2021). Sedangkan data primer berupa persepsi mengenai Kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien bersumber dari para pasien Puskesmas di Pasirkuda sebagai responden. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 200 orang pasien di Puskesmas Pasirkuda Kabupaten Cianjur. Sedangkan cara penentuan responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling, yaitu sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Namun karena jumlah pasien dalam penelitian ini ukuran populasi relatif sedikit, sehingga untuk menjaga validitas dan reliabilitas pengukuran dalam penelitian ini diambil secara sensus. Dalam hal ini para pasien di Puskesmas Pasirkuda Kabupaten Cianjur sebanyak (N) 30 orang.

Variabel yang dianalisa adalah variabel independen yaitu mengenai Kualitas pelayanan (variabel X) dan variabel intervening yaitu Kepuasan pasien (variabel Y) sedangkan variabel dependen adalah loyalitas pasien (variabel Z). Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah seberapa besar pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada loyalitas pasien. Dengan memperhatikan karakteristik variabel yang akan diuji, maka uji statistik yang digunakan melalui perhitungan regresi dan korelasi untuk kedua variabel. Pengujian yang dilakukan adalah untuk mengetahui pengaruh variabel independen X terhadap Y dan Z serta Y terhadap Z, baik secara langsung maupun tidak langsung. **Hipotesis 1**, yang digambarkan secara struktural melalui sebuah paradigma, yang secara diagramatik menggambarkan hubungan antar variabel. **Hipotesis 2**, digambarkan secara struktural melalui sebuah paradigma, yang secara diagramatik menggambarkan hubungan antar variabel. **Hipotesis 3** yang diajukan, sdigambarkan secara struktural melalui sebuah paradigma, yang secara diagramatik menggambarkan hubungan antar variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepemimpinan Kualitas adalah bagaimana cara untuk mencari tahu apa yang menciptakan nilai bagi konsumen dan perusahaan harus memberikan nilai tersebut. Menurut Edvardsson (dalam Griselda dan Tagor Muda, 2017). Definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan Menurut Wyckof (Lovelock, 1988), Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Fandy Tjiptono, 2017).

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu, jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang dipersepsikan (perceived service), (Parasuraman, et al, 2015). Apabila jasa yang diterima melampaui harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika kualitas jasa yang diterima lebih rendah dari yang

diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Pada prinsipnya, definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Output jasa dan cara penyampaianya merupakan faktor-faktor yang digunakan dalam menilai kualitas jasa. Oleh karena konsumen terlibat dalam suatu proses jasa maka seringkali penentuan kualitas jasa menjadi semakin kompleks. Kualitas jasa menjadi senjata kompetitif yang kuat oleh banyak organisasi dalam hal pelayanan (Berry, et al,2018). Manajer organisasi bekerja keras untuk memelihara kualitas pelayanan sebagai upaya menciptakan loyalitas pelanggan (Zeithaml, et al,2016), oleh karena itu perusahaan yang ingin sukses dalam jangka panjang dan mencapai pangsa pasar ditentukan oleh kemampuannya untuk memperluas dan memelihara loyalitas pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha, hal ini dikarenakan dengan memuaskan konsumen organisasi dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Menurut Schnaars 1991 dalam Tjiptono (2012:24), pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Definisi kepuasan pelanggan yang dominan dipakai adalah definisi yang didasarkan pada disconfirmation paradigma (Oliver, 2017). Dalam paradigma diskonfirmasi, kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja pelayanan/jasa yang dipilih memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan selalu dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pelanggan dan karyawan yang melakukan kontak pelayanan yang terjadi pada saat pelanggan berinteraksi dengan organisasi yang memperoleh jasa yang dibelinya.

Pentingnya loyalitas pelanggan dalam pemasaran tidak diragukan lagi. Pemasar sangat mengharapkan dapat mempertahankan pelanggannya dalam jangka panjang, bahkan jika mungkin untuk selamanya. Usaha ini akan mendatangkan sukses besar dalam jangka panjang. Pelanggan yang loyal mempunyai kecenderungan lebih rendah untuk melakukan switching (berpindah merek merek), menjadi strong word of mouth (Rowley & Dawes, 2020) dan (Hallowell, 1996 Darsono, 2014). Penurunan tersebut berasal dari penurunan marketing costs, serta peningkatan penjualan (Aydin&Ozer, 2015) Konsep hubungan kausal kualitas jasa dan kepuasan konsumen, dimana konsep ini mempunyai dampak langsung (Cronin dan Taylor, 2012 ; Teas, 2013). Loyalitas konsumen merupakan tiket menuju sukses secara bisnis dan dan konsumen loyal adalah konsumen yang puas (Jennie Siat,2017).

Loyalitas konsumen disebabkan oleh kepuasan dan ketidak puasan terhadap kualitas produk tersebut yang akumulasi secara terus menerus adanya persepsi tentang kualitas. Loyalitas pelanggan adalah mencerminkan melakukan pembelian ulang atau menggunakan jasa suatu perusahaan berulang kali karena kebutuhannya akan barang dan jasa terpenuhi. (Kapferer & Laurent 2013) dan (Odin, et al, 2011) Perilaku pembelian ulang bisa dijabarkan menjadi dua kemungkinan, yakni loyalitas dan inersia. Faktor pembedanya adalah sensitifitas merek yang didefinisikan sebagai “sejauh mana nama merek memainkan peran kunci dalam proses pemilihan alternative dalam kategori produk atau jasa tertentu”. Sensitifitas merek dipengaruhi oleh persepsi terhadap perbedaan antar merek dan tingkat keterlibatan konsumen dalam kategori merek produk atau jasa.

Untuk mengungkap pengaruh sebuah variabel atau seperangkat variabel terhadap variabel lain, dapat digunakan Analisis Korelasi Pearson, dimana uji statistik yang akan digunakan adalah analisis jalur (Path Analysis), dimana koefisien jalur pada dasarnya adalah koefisien korelasi. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y), dilakukan dengan menggunakan analisis Korelasi Pearson..

Tabel 1. Pengaruh Variabel X ke Y dan Pengaruh Diluar Variabel X

Interpretasi Analisis Jalur		
Keterangan	Pengaruh	%
Pengaruh X ke Y	0.373	37.3
Pengaruh lain Diluar X	0.627	62.7
Jumlah		100

Sumber : Hasil Pengolahan Statistik Program SPSS

Dari hasil pengujian dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien yakni sebesar 37.3% dan pengaruh lain sebesar 62.7%, dimana semakin menurun Kepuasan Pasien, maka Pasien akan terpuaskan.

Tabel 2. Pengaruh Variabel X ke Z dan Pengaruh Diluar Variabel X

Interpretasi Analisis Jalur		
Keterangan	Pengaruh	%
Pengaruh X ke Z	0.444	44.4
Pengaruh lain Diluar X	0.556	55.6
Jumlah		100

Sumber : Hasil Pengolahan Statistik Program SPSS

Dari hasil pengujian dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien yakni sebesar 44.4% dan pengaruh lain sebesar 55.6%, Artinya semakin rendah Kualitas Pelayanan, maka akan meningkatkan Loyalitas Pasien, karena Kualitas Pelayanan berpengaruh sangat signifikan terhadap Loyalitas Pasien, sehingga kontribusi Kualitas Pelayanan sangat berarti.

Tabel 3 Pengaruh Variabel Y ke Z dan Pengaruh Diluar Variabel Y

Interpretasi Analisis Jalur		
Keterangan	Pengaruh	%
Pengaruh Y ke Z	0.666	66.6
Pengaruh lain Diluar Y	0.334	33.4
Jumlah		100

Sumber : Hasil Pengolahan Statistik Program SPSS

Dari hasil pengujian dapat diketahui bahwa Kepuasan Pasien berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien yakni sebesar 66.6% dan pengaruh lain sebesar 33.4%, hal ini sesuai dengan pendapat Siagian (2008:25) mengatakan, bahwa pemahaman yang lebih tepat tentang Kepuasan Pasien harus dikaitkan dengan prestasi kerja atau unjuk kerja, sehingga Kepuasan Pasien dan unjuk kerja saling berinteraksi. Disamping pernyataan di atas, Davis & John W Newstrom (2003 : 106) juga menyatakan bahwa :”Kepuasan Pasien adalah bagian kepuasan hidup”, sifat lingkungan seseorang di luar pekerjaan mempengaruhi perasaan di dalam pekerjaan. Demikian juga halnya, karena pekerjaan merupakan bagian penting dalam kehidupan, Kepuasan Pasien mempengaruhi kepuasan hidup seseorang. Hasilnya terdapat dalam bolak balik (spill over effect) yang terjadi antara Kepuasan Pasien dan kepuasan hidup. Konsekwensinya, para manajer mungkin tidak hanya perlu memantau pekerjaan langsung tetapi juga memantau sikap Pasien terhadap bagian hidup lainnya

KESIMPULAN

Dengan bertitik tolak dari pembahasan masalah, landasasan teoriti, analisis data empirik, hasil uji hipotesis, maka pada bab terakhir dalam penelitian ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada Pasien Puskesmas Pasirkuda Kabupaten Cianjur secara keseluruhan berda di posisi baik, yang berarti bahwa secara garis besar Pasien cukup nyaman dan kondusif saat bekerja di Puskesmas Pasirkuda Kabupaten Cianjur, namun ada beberapa Pasien yang masih merasakan tingkat Kualitas Pelayanan yang cukup tinggi dalam bekerja
2. Kepuasan Pasien pada Puskesmas Pasirkuda Kabupaten Cianjur saat ini dinilai cukup puas, namun terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu dalam pemberian penghargaan tidak sesuai dengan kompetensinya serta pelaksanaan promosi kurang adil dengan tidak memperhatikan prestasi dan loyalitas.
3. Loyalitas Pasien pada Puskesmas Pasirkuda Kabupaten Cianjur cukup tinggi, namun terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan mengenai efisiensi waktu dan target penyelesaian pekerjaan untuk mengerjakan suatu pekerjaan, hal ini menunjukkan bahwa Pasien pada Puskesmas Pasirkuda Kabupaten Cianjur perlu di berikan pemicu untuk terus meningkatkan kinerja.
4. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan, sehingga apabila Kualitas Pelayanan yang dimiliki kepada Pasien rendah, maka mereka akan merasakan puas dalam bekerja.
5. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien, karena Kualitas Pelayanan yang rendah, maka akan mendorong Pasien untuk bekerja lebih giat dan akhirnya meningkatkan prestasi kerja/ kinerja
6. Kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien, sehingga apabila para Pasien merasa puas pada pekerjaannya mereka akan berusaha untuk mencapai prestasi kerja / kinerja yang baik. hasil

REFERENSI

- Abdul Choliq. 2011 Pengantar Manajemen. Yogyakarta: Mitra Cendikia.
- Afandi, P. (2016). Concept & Indicator Human Resources Management For Management Research. Yogyakarta: Deepublish.
- Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep Dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.
- Anireon, 2014. Kualitas Pelayanan Medis
- Anjaryani, Wike Diah. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di Rsud Tugurejo Semarang. Diss. Universitas Diponegoro, 2009.
- Azwar, S. (2018). Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta, Indonesia: Pustaka Pelajar.
- Azwar, Saifuddin. 2016. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bafadal, Ibrahim. 2013. Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dasar, Dari Sentralisasi Menuju Desentralisasi. Jakarta: Bumi Aksara
- Danim, Sudarwan. 2002. Inovasi Pendidikan Dalam Upaya Peningkatan Profesionalisme Tenaga Kependidikan. Cetakan Pertama. Bandung: Pustaka Setia
- Dewi Utari, Ari Purwanti Dan Darsono Prawironegoro , 2014. Manajemen 12345keuangan Edisi Revisi . Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Effendi, Usman. 2014. Asas Manajemen. Jakarta: Rajawali Pers.
- Engkoswara. 2010. Dasar-Dasar Administrasi Pendidikan. Jakarta: Depdikbud, Dirjen Dikti
- Fandy Tjiptono Dan Gregorius Chandra. 2012. Service, Quality Satisfaction. Jogjakarta: Andi Offset
- Fandy, Tjiptono. 2016. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta. Andi.
- Febriani Anisa Valentina. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo), 1, 1–

14.

- Ghazali, Imam. 2017. Analisis Multivariat Dengan Program Spss. Semarang: Bpp Undip
- Guyton & Hall, J.E., 2008. Buku Ajar Fisiologi Kedokteran. Edisi 11. Jakarta : Egc. Hal. 1072-1094
- Handoko 2017 Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi Jakarta Bumi Aksara. Metodologi Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis. Jakarta : P Gramedia Pustaka
- Hidayanti, Nur Dan Susila, Linda Nur . 2012. Analisis Pangaruh Pelayanan Dan Biaya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Puskesmas Wonogiri 2 Kabupaten Wonogiri. E-Journal.Stie-Aub.Ac.Id
- Kotler Dan Keller. 2014. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., Kartajaya, H., Setiawan, I. (2019). Marketing 4.0 Bergerak Dari Tradisional Ke Digital. Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Kusnendi. 2018. Model-Model Persamaan Struktural. Bandung: Alfabeta
- Lovelock. 1988. Managing Service: Marketing, Operation, And Human Resources. London: Prentice-Hall International, Inc.
- Lupiyoadi Dan Hamdani. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Mathis, Robert, L., Dan Jackson, John H. 2003. *Human Resources Management*. Tenth Edition. Ohio: South-Western
- Mulyana, Deddy. 2011. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, Bandung: Pt Remaja Rosdakarya
- Mulyasa, Enco. 2003. Kurikulum Berbasis Kompetensi: Konsep, Karakteristik, Dan Implementasi. Bandung: Remaja Rodaskarya
- Musanto, Trisno. 2004. "Faktor – Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada Cv. Sarana Media Advertising Surabaya," Jurnal Manajemen & Kewirausahaan, Vol.6, No.2, Hal.123 –136.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 (2021). "Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan", Ln.2021/No.57, Tln No.6659, Jdih.Setkab.Go.Id : 59 Hlm.
- Riduwan Dan Engkos Achmad Kuncoro. 2012. Cara Menggunakan Dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis). Bandung: Alfabeta
- Rohiat. 2019. Manajemen Sekolah, Teori Dasar Dan Praktek. Bandung: Pt Refika Aditama
- Samsudin, Sadili. 2019 Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Cv. Pustaka Setia.
- Saydam, Gouzali. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit Djembatan
- Schein, E. H. 2008. Organizational Culture And Leadership. San Francisco: Jossey-Bass
- Siagian, Sondang P. 2002. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja: Pt Rineka Cipta
- Siagian, Sondang. 2004. Manajemen Sumber Daya Manussia. Jakarta: Pt Bumi Askara
- Soekamto, Toeti Dan Udin Saripudin Winataputra. 2000. Teori Belajar Dan Model Pembelajaran. Jakarta: Depdikbud, Dirjen Dikti
- Stoner, Et Al. 2000. Manajemen. Jilid I. Jakarta: Pt Buana Ilmu Populer
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Supardi. 2012. Penelitian Tindakan Kelas. Jakarta: Pt Bumi Aksara
- Sutrisno, Edy. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 1. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Thoha. 2000. Perilaku Organisasi: Konsep Dasar Dan Aplikasinya. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Umar, Husein. 2018. Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis. Edisi Kedua. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada
- Undang-Undang No.14 Tahun 2005 Tentang Guru Dan Dosen
- Undang-Undang Nomor 23 (1992). Kesehatan. Jakarta, Ln 1992/100; Tln No. 3495
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 (1999). Perlindungan Konsumen. Jakarta, Ln. 1999/ No. 22, Tln No. 3821, Ll Setneg : 35 Hlm

Undang-Undang Ri Nomor 44 Tahun 2009. Tentang Rumah Sakit. Jakarta,2009

Veithzal Rivai Dan Ella Jauvani Sagala. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rajawali Pers

Winataputra, Udin S. 2018. Teori Belajar Minat Dan Pembelajaran. Ut