

Pengaruh Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Moncongloe

M. Basri Hasan^{✉1} **Amrianti**²

^{1,2} *Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Publik Makassar*

Abstrak

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak dibidang manufaktur maupun jasa. peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Moncongloe. Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif yang bertujuan untuk melihat pengaruh ketersediaan fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan desain studi *cross-sectional* dimana seluruh kriteria kepuasan pasien puskesmas (informasi atau gambaran analisis mengenai situasi yang ada) dilakukan dalam waktu yang bersamaan. Sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan, maka dalam penelitian ini analisis data penelitian ini menggunakan *software Smart PLS (Partial Least Square)*. Berdasarkan hasil dari penelitian diatas bahwa dapat dikemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Moncongloe. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas maka dapat meningkatkan kepuasan pasien, begitu juga sebaliknya.

Kata Kunci: Ketersediaan Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien.

Abstract

The development of the business world is currently experiencing very rapid growth, both businesses engaged in manufacturing and services. researchers are interested in conducting research with the title The Effect of Facility Availability and Service Quality on Patient Satisfaction at Moncongloe Health Center. This study is a descriptive study that aims to see the effect of the availability of facilities and service quality on patient satisfaction. This research method is a quantitative method with a cross-sectional study design where all the criteria for patient satisfaction at the puskesmas (information or analysis of the existing situation) are carried out at the same time. In accordance with the hypotheses that have been formulated, in this study the data analysis of this study used the Smart PLS (Partial Least Square) software. Based on the results of the research above, it can be stated that the quality of service has a positive effect on patient satisfaction at the Moncongloe Health Center. This means that the better the quality of service provided by the puskesmas, the greater the patient satisfaction, and vice versa.

Keywords: Availability of Facilities, Service Quality and Patient Satisfaction.

Copyright (c) 2022 M. Basri Hasan

✉ Corresponding author :

Email Address : basrimuhammad971@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak dibidang manufaktur maupun jasa. Perkembangan perekonomian secara menyeluruh yang diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat dan tajam, baik di pasar domestik maupun di pasar internasional. Untuk dapat memperoleh keunggulan dalam persaingan tersebut maka setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggannya, dengan strategi yang sesuai jasa yang ia tawarkan. Adapun kepuasan pelanggan dapat dipenuhi perusahaan salah satunya melalui fasilitas dan kualitas pelayanannya. Dengan demikian setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan konsumen melalui fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan. Demikian pula pada industri jasa kesehatan seperti, klinik kesehatan, agar usaha tersebut bisa hidup dan berkembang diperlukan pengetahuan tentang fasilitas dan pelayanan pasien yang baik (Angga Adi Saputra, 2018).

Di Indonesia, dunia kesehatan mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang cukup bagus. Sehingga kondisi seperti membuat persaingan menjadi semakin kompetitif. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak dalam industri jasa kesehatan harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan melalui fasilitas dan kualitas pelayanannya (Aditama C.Y 2002). Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan primer merupakan salah satu pelayanan publik terdepan pemerintah kabupaten/kota. Dalam lampiran menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 128 tahun 2004 tentang kebijakan dasar puskesmas disebutkan bahwa puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (keputusan menteri kesehatan RI, 2004).

Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia. Maka puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan puskesmas sehingga dalam hal ini puskesmas dituntut untuk selalu meningkatkan profesionalisasi para pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan (Herawati, Nunuk dan Nur Qomariyah, 2015).

Pelayanan yang berkualitas tentu saja tidak sebatas senyum ramah dari para pegawai puskesmas saja, melainkan lebih dari itu. Menurut Parasuraman Zeithaml, dan Berry dalam Lupiyoadi (2013:216) terhadap lima dimensi utama yang relevan untuk menjelaskan kualitas pelayanan yang dikenal dengan *service quality* (*servqual*) yaitu, *tangibe* (bukti fisik), *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Moncongloe. Berdasarkan uraian latar belakang, yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini, adalah: Apakah ketersediaan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien puskesmas Moncongloe? dan Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien puskesmas Moncongloe?

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan mutu pelayanan yang akan diberikan (Atmojo, 2006).

Kepuasan pelanggan terbentuk dari penilaian pelanggan terhadap mutu, kinerja hasil, dan pertimbangan biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diperoleh dari produk atau pelayanan yang diterima. Dengan demikian kepuasan terjadi karena penilaian terhadap manfaat serta kenikmatan yang diperoleh lebih dari apa yang dibutuhkan atau diharapkan (Koencoro, 2007). Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan (Sari, 2008). Sedangkan kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2007).

Pengukuran kepuasan pasien pada fasilitas layanan kesehatan tidak mudah, karena layanan kesehatan tidak mengalami semua perlakuan yang dialami oleh pasien biasa. Dalam layanan kesehatan, pilihan-pilihan yang ekonomis tidak jelas. Pasien tidak mungkin atau sulit mengetahui apakah layanan kesehatan yang didapatnya optimal atau tidak. Apabila fasilitas layanan kesehatan (Puskesmas) dianggap sebagai produsen atau layanan kesehatan, akan dijumpai suatu rentetan dari struktur dan proses. Didalam struktur terdapat gedung, peralatan, obat, profesi layanan kesehatan, prosedur, kebijaksanaan, organisasi, dan lain-lain. Proses akan menyangkut penyelenggaraan layanan kesehatan itu sendiri. Keluaran akan menghasilkan sesuatu untuk kepentingan pasien dan penyelenggara dari layanan kesehatan itu (Pohan, 2007).

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Penelitian-penelitian sebelumnya tentang kepuasan pasien telah banyak menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor penentu kepuasan pasien, antara lain yaitu tangibles (aspek yang terlihat secara fisik, misal peralatan dan personal), reliability (kemampuan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat), responsiveness (kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat), assurance (kemauan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan), empathy (kemauan personel untuk peduli dan aman kepada pelanggan). Selain itu juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien, diantaranya yaitu: tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian dan lingkungan hidup, juga dipengaruhi oleh karakteristik pasien, yaitu: umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial ekonomi, dan diagnosis penyakit.

Hal yang senada diungkapkan oleh Anderson dalam Nova (2010) yang menyebutkan bahwa dengan pelayanan yang sama untuk kasus yang sama biar terjadi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien akan berbeda-beda. Hal ini tergantung dari latar belakang pasien itu sendiri, karakteristik individu yang sudah ada sebelum timbulnya penyakit yang disebut dengan *predisposing factor*. Faktor-faktor tersebut

antara lain: pangkat, tingkat ekonomi, kedudukan sosial, pendidikan, latar belakang sosil budaya, sifat umum kesukuan, jenis kelamin, sikap mental dan kepribadian seseorang.

Indikator pelayanan kesehatan yang dipilih pasien sebagai prioritas ukuran kualitas pelayanan kesehatan, cenderung akan menjadi sumber utama terbentuknya tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien berdasarkan perasaannya, terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan puskesmas yang telah menjadi bagian dari pengalaman atau yang dirasakan pasien puskesmas atau dapat dinyatakan sebagai cara pasien rumah sakit mengevaluasi sampai seberapa besar tingkat kualitas pelayana dipuskesmas, sehingga dapat menimbulkan tingkat rasa kepuasan (Utama, 2005).

Sedangkan menurut Simamora (2013), faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terbagi menjadi dua yaitu faktor internal dan eksternal: faktor internal yaitu faktor yang berasal dari dalam diri individu sendiri yaitu karakteristik individu, sosial interaksi, faktor emosional, dan kebudayaan. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar individu diantaranya yaitu karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, image, disain visual, suasana-suasana pelayanan, dan komunikasi interaksi.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan mengandung pengertian setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu (Kotler, 1999 : 83). Dari definisi diatas dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah ciri, karakteristik, atau sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Menurut Wyckof Love Lock (1998) dalam Tjiptono (2004: 59), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas pelayanan suatu perusahaan jasa. “mengukur kualitas pelayanan menurut berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu” (Tjiptono, 2005). Untuk model pengukuran model pengukuran, (Christina, 2011) “telah membuat sebuah skala multi item yang diberikan dengan nama SERVQUAL”. Skala 10 SERVQUAL pertama kali dipublikasikan pada tahun 1998, dan terdiri dari dua puluh dua item pertanyaan, yang didistribusikan menyeluruh pada lima dimensi kualitas pelayanan.

Pengertian Puskesmas

Puskesmas adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting diindonesia. Puskesmas adalah unit adalah unit teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja. Dalam menyelenggarakan upaya peningkatan kesehatan puskesmas diharuskan memiliki sarana dan prasarana yang mendukung segala kegiatan yang berkaitan dengan pelatihan, pendidikan maupun penelitian, sedangkan dalam upaya kesehatan puskesmas diperlukan perbekalan farmasi, alat kesehatan dan perbekalan kesehatan lainnya.

Masalah kesehatan bagi masyarakat telah menjadi suatu kebutuhan yang utama. Kebutuhan yang dimaksud adalah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Seiring dengan keadaan sosial masyarakat yang semakin meningkat, dimana masyarakat semakin sadar kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan konsumen. Artinya berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan mengevaluasi berdasarkan sudut pandang konsumen. (departemen kesehatan republik Indonesia, 2011).

Pengertian Puskesmas Santun Lansia adalah puskesmas yang melakukan pelayanan kepada lansia yang mengutamakan aspek promotif dan preventif disamping aspek kuratif dan rehabilitatif, secara proaktif, baik dan sopan, serta memberikan kemudahan dan dukungan bagi lansia. Untuk mendukung peningkatan kualitas hidup dan kemandirian lansia. Pelayanan kesehatan kepada lansia dapat dilakukan di puskesmas, puskesmas pembantu, kelompok lansia, dan dapat juga oleh bidan didesa. (Kemenkes RI, 2015).

Pengukuran Kualitas Pelayanan Puskesmas

Menurut Goetsh dan Davis yang dikutip dari Simamora (2001), kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, sedangkan kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Sheikh dkk (2008) serta Sodani dan Sharma (2011) menggunakan SERVQUAL untuk mengukur kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Kualitas pelayanan diukur dengan lima dimensi yaitu : 1). Kehandalan (sesuai dengan harapan, penyelesaian masalah dan menerima perlakuan yang dibutuhkan); 2). Ketanggapan (nakes memberikan perhatian, nakes tidak membiarkan pasien menunggu dan nakes memberikan pertolongan sesuai dengan kebutuhan); 3). Jaminan (layanan kesehatan dapat dipercaya, dokternya berkualifikasi dan nakes ramah); 4). Empaty (nakes menunjukkan kepedulian, nakes mmemberikan perhatian secara individu dan dokter memanggil pasien dengan nama); 5). Bentuk fisik (kebersihan, standar peralatan dan perlengkapan, serta rambu-rambu yang mudah di pahami).

Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan referensi pada penelitian ini, sebagai berikut:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel dan Indikator Yang Digunakan	Temuan Penelitian
Rustika Atmawati dan M. Wahyudin (2007)	Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada matahari departemen	1. Kualitas pelayanan : - Bukti fisik (X ₁) - Keandalan - Daya tanggap - Jaminan - Kepedulian 2. Kepuasan konsumen	Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, dengan indikator empati atau jaminan memiliki nilai koefisien paling tinggi diantara ke empat variabel independen lainnya.

	store di solo grand mall		
Arlina Nurbaity Lubis dan Martin (2009)	Analisis pengaruh harga (price) dan kualitas pelayanan (Service Quality) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSU Deli Medan	X_1 = harga X_2 =kualitas pelayanan Y = kepuasan pasien	Harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, dimana harga memiliki koefisien yang lebih tinggi dari pada kualitas pelayanan.
Ratih Hardiyati (2010)	Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa penginapan (villa)	Variabel : 1. Kualitas pelayanan : - Bukti fisik (X_1) - Keandalan - Daya tanggap - Jaminan - Kepedulian 2. Kepuasan konsumen	Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, dengan indikator jaminan memiliki nilai koefisien paling tinggi diantara ke empat variabel independen lainnya.

Sumber: Penelitian Terdahulu, 2021.

METODOLOGI

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif yang bertujuan untuk melihat pengaruh ketersediaan fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan desain studi *cross-sectional* dimana seluruh kriteria kepuasan pasien puskesmas (informasi atau gambaran analisis mengenai situasi yang ada) dilakukan dalam waktu yang bersamaan.

Populasi dan Sampel

Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, karakteristik yang dimiliki orang yang ada pada objek dan subyek yang akan diteliti Sugiyono (2012). Pengguna jalan dan masyarakat sekitar yang bertempat tinggal disekitar lokasi penelitian. Menurut Sugiyono (2007:55), sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

PLS dapat digunakan untuk sampel yang berjumlah kecil dari 30 sampel, walaupun demikian jumlah sampel yang besar sampai 500 sampel, akan lebih mampu meningkatkan presisi estimasi (Hair, Hult, Ringle, dan Sarstedt, 2014).

Sehingga dengan 100 sampel yang digunakan dapat dianalisis dengan SEM Smart PLS.

Metode Analisis Data

Sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan, maka dalam penelitian ini analisis data penelitian ini menggunakan *software Smart PLS (Partial Least Square)* mulai dari pengukuran model (*outer model*), struktur model (*inner model*) dan pengujian hipotesis (Sugiyono, 2009). Berikut ini adalah penjelasannya:

1. *Measurement model atau pengukuran model*

Measurement model merupakan pengukuran model yang bersifat reflective atau outer model reflective menunjukkan bagaimana variabel manifest atau observed variabel merepresentasi konstruk laten untuk diukur yaitu dengan menguji validitas dan reabilitas dari indikator-indikator pembentuk konstruk laten tersebut melalui analisis faktor konfirmatori. *Measurement model* yaitu yang menentukan hubungan antara variabel laten dan indikator-indikator. Evaluasi *measurement model* memberikan penilaian konfirmasi dari konvergen dan diskriminan validitas.

2. *Cross Loading*

Korelasi antara nilai komponen LV dan indikator lainnya. Setiap item harus memuat lebih tinggi di atasnya yang ditugaskan membangun dari konstruksi lain. *Item loading*, menyiratkan varians bersama lebih antara membangun dan tindakan itu dari pada *varians error*. Untuk laporan penelitian biasanya menggunakan tabel *loadings and cross loadings* yang disediakan oleh software ini saat menjelaskan validitas konvergen dari pengukuran mereka.

Pengukuran memiliki validitas konvergen baik pertanyaan yang terikat dengan setiap LV yang dipahami oleh responden dengan cara yang sama seperti yang dimaksudkan oleh para perancang laporan pertanyaan. Dalam hal ini dua kriteria yang direkomendasikan sebagai dasar untuk menyimpulkan bahwa model *measurement* memiliki validitas konvergen yang diterima P nilai-nilai terkait dengan beban lebih rendah dari 0,05 (Kock, Using WarpPLS in e-Collaboration Studies: Descriptive Statistics, Settings, and Key Analysis Results, 2011).

3. *Validitas*

Validitas terdiri atas dua jenis yaitu validitas eksternal dan validitas internal. Validitas eksternal (*external validity*) menunjukkan bahwa hasil dari suatu penelitian adalah valid sehingga dapat digeneralisir ke semua objek, situasi dan waktu yang berbeda. Sedangkan validitas internal (*internal validity*) menunjukkan kemampuan dari instrumen penelitian untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dari suatu konsep. Jadi dapat disimpulkan bahwa uji validitas yang dilakukan dalam SEM adalah uji validitas internal.

Pengukuran model melalui analisis faktor konfirmatori adalah dengan menggunakan pendekatan MTMM (Multi Trait-Multi Method) dengan menguji validitas convergent dan discriminant (Latan dan Ghozali, 2012) :

1. *Validitas Convergent* : Berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (manifest variabel) dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Uji validitas convergent dapat dilihat dari nilai *loading factor* untuk tiap konstruk.

2. *Validitas Discriminant* : Dengan membandingkan akar kuadrat dari AVE untuk setiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk dalam model.

Untuk variabel laten dengan indikator reflective yaitu melalui analisis faktor konfirmatori atau *confirmatory factor analysis* (CFA) dengan menguji validitas dan reliabilitas konstruk laten sedangkan untuk variabel laten dengan indikator *formative* melihat nilai signifikan t statistiknya. Kemudian dilanjutkan dengan pengujian signifikan untuk menguji pengaruh antar konstruk atau variabel dan nilai R².

1. *Latent Variable Coefficients : Average variances extracted (AVE)* adalah disediakan untuk semua LVs, dan digunakan dalam penilaian validitas diskriminan.
2. Reabilitas adalah mengukur kualitas dari pengukuran instrumen. Instrumen itu biasanya satu set pertanyaan-pertanyaan, instrumen pengukuran memiliki keandalan yang baik jika pernyataan (atau tindakan lainnya) terikat dengan setiap LV dipahami dengan cara yang sama oleh responden

4. *Structural Model*

Tiga indeks model yang disediakan, *path coefficient (APC)*, *average R-squared (ARS)*, dan *average variance inflation factor (VIF)*. PLS model struktural dan hipotesis yang dinilai dengan memeriksa pentingnya koefisien dan varians yang dicatat oleh konstruksi (R²), karena proses estimasi PLS ini tidak didasarkan pada fit dari matriks kovarians, statistik tidak cocok digunakan untuk menilai model struktural. Mirip dengan analisis regresi standar, R² mewakili proporsi dependen(endogen). Merekomendasikan R² untuk variabel endogen menjadi ≥ 0.10 . Sebuah R² ≥ 0.10 memastikan bahwa varians dijelaskan oleh variabel endogen memiliki praktis, serta statistik, dan signifikan.

5. Rancangan Uji Hipotesis

Secara umum metode *explanatory research* adalah pendekatan metode yang menggunakan PLS. Hal ini disebabkan pada metode ini terdapat pengujian Hipotesa. Menguji hipotesis dapat dilihat dari nilai t-statistik dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis menggunakan nilai statistik maka untuk alpha 5% nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan/penolakan Hipotesa adalah H_a diterima dan H₀ di tolak ketika t-statistik > 1,96. Untuk menolak/menerima Hipotesis menggunakan probabilitas maka H_a di terima jika nilai p < 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Hasil Penelitian Menggunakan Metode PLS

Berdasarkan hasil dari Output PLS , dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator dalam kuisioner penelitian ini telah memenuhi syarat validitas konvergen karena nilai *outer loading* > 0.5. Pada variabel kondisi ketersediaan fasilitas indikator dengan nilai tertinggi adalah sebesar 0,899 yaitu pada X1.4 karena ketersediaan fasilitas sangat dibutuhkan oleh setiap masyarakat yang datang berobat ketempat tersebut. sedangkan indikator X1.2 adalah indikator dengan nilai yang rendah yaitu sebesar 0.466 dengan pernyataan sebagian besar masyarakat lebih memilih untuk berobat kerumah sakit karena persediaan fasilitas yang memadai dan lebih lengkap.

Pada variabel Kualitas Pelayanan dapat diketahui bahwa indikator X2.5 dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 0.912 dengan pernyataan dimana sebagian masyarakat menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak petugas

puskesmas. Sedangkan indikator X2.3 adalah indikator dengan nilai terendah yaitu sebesar 0.593 dengan pernyataan sebagian besar masyarakat yang datang untuk berobat kurang puas apabila pelayanan yang diberikan oleh pihak petugas berbelit-belit dan sulit untuk dipahami atau dimengerti.

Indikator dengan nilai faktor tertinggi pada variabel kepuasan pasien adalah Y1.2 sebesar 0.955 sedangkan indikator yang paling rendah adalah Y1.3 sebesar 0.699 hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas maka dapat meningkatkan kepuasan pasien begitu juga sebaliknya.

Berdasarkan beberapa koefisien pengaruh langsung antara variable sebagai berikut:

- a. Ketersediaan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien P Value 0.012, berarti semakin baik kondisi ketersediaan fasilitas yang dimiliki maka akan semakin mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien dengan pengaruh sebesar 0.411 atau 41.1%.
- b. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien P Value 0.050, berarti semakin kualitas pelayanan yang diberikan maka mempengaruhi kepuasan pasien, dengan pengaruh sebesar 0.501 atau 50.1%.
- c. Kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan pengaruh sebesar 0.501 atau sebesar 50.1%, sedangkan variabel ketersediaan fasilitas hanya memiliki pengaruh sebesar 0.411 (41,1%).

Pengaruh kondisi prasarana jalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Moncongloe .

Kondisi prasarana jalan adalah kondisi infrastruktur jalan dalam kondisi baik untuk mempermudah mobilitas masyarakat ke daerah disekitarnya serta untuk memperlancar arus perpindahan barang dan jasa. Jalan menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan berlalu lintas. Jalan yang telah beroperasi dilengkapi dengan prasarana jalan.

Karakteristik jalan adalah kondisi lebar jalan, naik turun dan kemiringan jalan, kualitas jalan, berlubang atau bergelombang. Banyak hal yang mempengaruhi kecelakaan di jalan raya di sebabkan oleh jalanan tersebut , adapun yang menyebabkan kecelakaan di jalan raya yang di pengaruhi oleh faktor jalan adalah : Jalan berlubang, Jalan rusak dan Jalan Licin atau basah. Berdasarkan hasil penelitian kondisi jalan pada lokasi penelitian jalannya ada yang bergelombang kondisi jalan tersebut perlu perbaikan. Kondisi tersebut dapat membahayakan pengguna jalan yang melintas di jalan tersebut.

Kondisi prasarana jalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Kecamatan Moncongloe . Hal ini menunjukkan bahwa komponen prasarana jalan menjadi salah satu komponen penting berkontribusi mempengaruhi kepuasan pasien. Konsisten pula dengan penelitian Lenka dan Milos Poliak (2014). Meningkatnya kualitas infrastruktur jalan mampu meningkatkan keselamatan di jalan. sehingga indikator ini merupakan faktor yang sangat mempengaruhi keselamatan berlalu lintas dan mengurangi angka kecelakaan di jalan.

Fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Kecamatan Moncongloe .

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka nyaman juga pasien yang datang berobat. Indikator-indikator yang berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan seperti kebersihan area puskesmas, petugas berpenampilan bersih dan rapi, petugas medis membantu pasien, petugas memberikan pelayanan yang sopan, rasa aman pasien terhadap pelayanan pasien, petugas medis segera meminta maaf terhadap pasien yang komplein, dan ketertarikan pasien dalam memanfaatkan pelayanan dipuskesmas.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian diatas bahwa dapat dikemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Moncongloe. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas maka dapat meningkatkan kepuasan pasien, begitu juga sebaliknya.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan metode SEM-PLS bahwa faktor kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan dan loyalitas pasien. Oleh karena itu, bagi pihak Puskesmas diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga kepuasan pasien dan loyalitas pasien akan tercipta dan mempercayakan untuk datang berobat kembali. Guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien dapat ditingkatkan pada layanan melalui variabel-variabel seperti (*reability, tangible, assurance, responsiveness, dan emphaty*). Dan kepuasan pasien menurut responden memiliki nilai rata-rata yang kecil seperti tangible, sarana dan prasarana yang ada. Namun harus tetap menjaga kebaikan layanan dari indikator-indikator yang dianggap oleh responden telah baik.

Referensi :

- Addo, Isaac Y and Gyanfua, Irene A. (2014). Determinants of healthcare facilities and service utilisation among the aged: evidence from Yamoransa in Ghana. *American Scientific Research Journal For Engineering, Technology, And Sciences (ASRJETS)*. (2014). Volume 8, No. 1 , pp. 42-55.
- Ali 2001. *Menilai kinerja karyawan*, di unduh pada tanggal 23 november 2012.
- Anggraini, Y. (2010). Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Partial Least Square (PLS). Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta. Aditama, C.Y (2002) *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta : UI Press.
- Angga Adi Saputra. (2018) *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*. : Universitas Islam: Kediri.
- Atmojo. 2006. *Mengukur kepuasan pelanggan*. Di buka tanggal 12 mei 2013.
- Azwar. 2006. *Mengaja mutu pelayanan kesehatan*. Pustaka Sinar. Jakarta.
- Ajarmah, Balqees S and Hashem, Tareq N. (2015). Patient satisfaction evaluation on hospitals; comparison study between accredited and non accredited hospitals in Jordan. *European Scientific Journal*. (2015). November. Vol. 11, No. 32: 293-314.
- Aritonang, Lerbin R. (2005). *Kepuasan Pelanggan : pengukuran dan penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- BPS RI, (2016). *Statistik Penduduk Lanjut Usia 2015*. Jakata: Badan Pusat Statistik RI.

- Boediman, S. F., Hendriarto, P., Satmoko, N. D., Sulistiyani, S., & Sani, A. (2021). *The Relevance of Using Social Media Applications Strategies to Increase Marketing Potential of Indonesian Maritime Tourism (Analytical Study of Tourism Journals and Online Marketing)*. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(4), 8791-8799.
- Damayanti NA. (2000). Kontribusi kinerja perawat dan harapan pasien dalam dimensi non teknis keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap kasus kronis. Disertasi. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Dharmawesta, BS dan Irawan. (2015). *Managemen Pemasaan Modern* . (cetakan keempat). Yogyakarta: Liberty.
- Dinkes Kab. Jombang. (2016). Laporan Akuntansibilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang tahun 2015. Diakses melalui <http://dinkes.jombangkab.go.id/>
- Effendi. 2004. *Dasar-dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*. EGC. Jakarta.
- Falaha T, Worku A, Meskele M, and Facha W. (2016). Health care seeking behavior of elderly people in rural part of Wolaita Zone, Southern Ethiopia. *Health Science Journal*. (2016). Vol. 10, No. 4:12.
- Gruendemann, J Barbara and Fernsebner, Billie. (2006). *Keperawatan Perioperatif*. Jakarta: EGC.
- Herawati, Nunuk dan Nur Qomariyah (2015) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta (Pkms) di Surakarta*.
- Halimah, S. N. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien di Medical Center ITS dengan Metode Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS)* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Sepuluh Nopember).
[Htpps://id.scribd.com/document/254200753/Form-Kusioner-Kepuasan-Pasien](https://id.scribd.com/document/254200753/Form-Kusioner-Kepuasan-Pasien).
- Kartajaya H, Yuswohady, Madyani D, Indrio BD. (2003). *Marketing in venus*. Jakarta : Gramedia.
- Kemendes RI. (2015). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia Di Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Koentjoro, Tjahjono. (2007). *Regulasi Kesehatan Di Indonesia*. Yogyakarta: ANDI..
- Kotler P dan Keller KL. (2007). *Managemen Pemasaran*. Cetakan pertama, edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT. Indeks.
- Kushariyadi. (2010). *Asuhan Keperawatan Pada Klien Lanjut Usia*. Jakarta: Salemba Medika.
- Lambaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 190. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia. Diakses melalui www.bpkp.go.id
- Lestari WP, Sunarto, dan Kuntari T. (2008). Analisa faktor penentu tingkat kepuasan pasien dirumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal kedokteran dan kesehatan Indonesia (JKKI)*. Diakses tanggal 4 April 2021 melalui journal.uii.ac.id/index.php/JKKI/article/download/554/468
- Liu, Li-Fan. (2014). The health heterogeneity of and health care utilization by the elderly in Taiwan. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*. (2014). 11, 1384-1397.
- Muninjaya. 2004. *Manajemen Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Pohan. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Parasuraman A Valerie. (2001). *Delivering Quality Sevice*. (diterjemahkan oleh sutanto). New York. The free prees.
- Sari. 2008. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Mitra Cendekia. Jogyakarta.
- Sani, A., & Hafidah, A. (2020). Pengaruh Shopping Life Style Dan Fashion Involvement Teradap Impulse Buying Behavior Masyarakat High Income Makassar. *Jurnal Ilmiah Ecosystem*, 20(3), 231-238.

Semiaji Santoso. 2012.

Wididana, K. B. S. (2016). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rumah sakit umum shanti graha buleleng. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Jagaditha*, 3(1), 78-93.