

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Puskesmas Dengan Menggunakan Metode *Structural Equation Modeling* (SEM)

Oleh:

Muhammad Zaqqi Zamroni Firdaus,

Dosen Pembimbing: Atikha Sidhi Cahyana

Teknik Industri

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Agustus, 2023

Pendahuluan

Kesehatan merupakan kebutuhan untuk melakukan aktivitas, Puskesmas merupakan unit organisasi fungsional yang bergerak dibidang kesehatan yang bersifat *universal* dan dijangkau masyarakat. Dengan menggunakan hasil kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, puskesmas mampu mengoptimalkan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Hasil survey kepada masyarakat ditemukan beberapa masalah yang terdapat dibagian pelayanan seperti pelayanan loket antrian yang lama, ruang tunggu sempit yang menyebabkan pasien belum puas terhadap pelayanan yang diberikan.

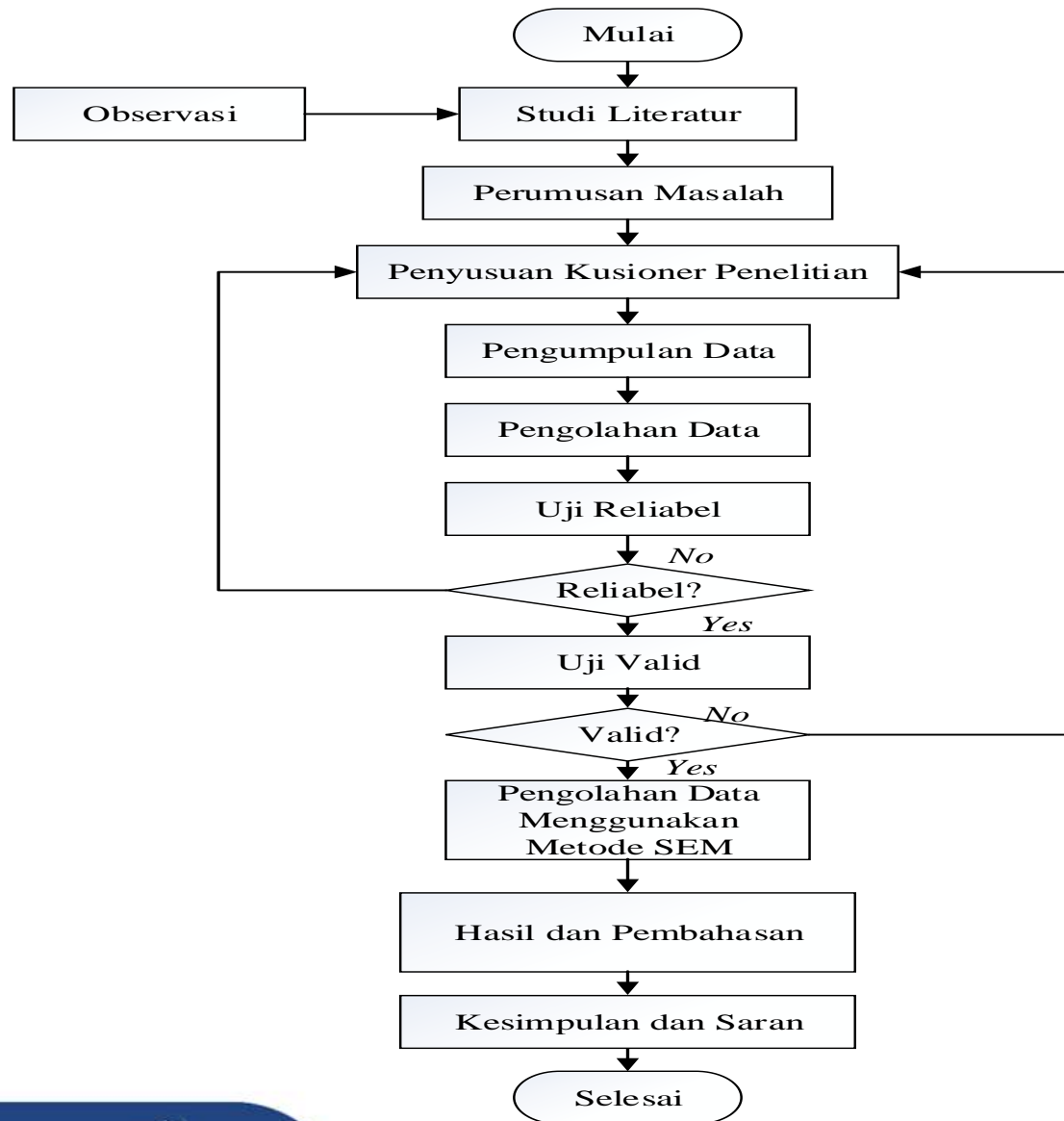
Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Berdasarkan permasalahan yang disebutkan, penelitian akan difokuskan untuk memperoleh atau mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kualitas layanan dan kepuasan pasien dengan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan tujuan untuk membentuk loyalitas pasien.

Metode

Dalam penelitian ini dimulai dengan melakukan survei awal, diikuti oleh kajian pustaka yang diperoleh dari berbagai jurnal, artikel, dan buku. Teori dasar yang dipakai dalam penelitian adalah kualitas layanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien, serta metode SEM (*Structural Equation Modelling*) yang dipakai untuk menganalisis kualitas layanan, merumuskan masalah dan menetapkan tujuan penelitian sebagai landasan dalam melakukan penelitian, sehingga penelitian ini sesuai dengan tujuan yang ditentukan. Setelah itu, ditetapkan objek penelitian, yang bertujuan untuk menentukan konsumen yang pernah menggunakan layanan puskesmas sebagai objek penelitian.

Diagram Alir



Uji validitas

Variabel	Indikator	Corrected item-total correlation	Keterangan
Bukti Langsung	X1	0,168	Valid
	X2	0,445	Valid
	X3	0,546	Valid
Kehandalan	X4	0,610	Valid
	X5	0,540	Valid
	X6	0,493	Valid
Daya tanggap	X7	0,256	Valid
Jaminan	X8	0,357	Valid
	X9	0,403	Valid
	X10	0,503	Valid
	X11	0,395	Valid
Kesesuaian	Y1.1	0,550	Valid
Kepuasan	Y1.2	0,554	Valid
Kepercayaan	Y1.3	0,572	Valid
Kenyamanan	Y1.4	0,456	Valid
Rekomendasi	Y2.1	0,594	Valid
Minat berkunjung kembali	Y2.2	0,510	Valid

Uji Realibilitas

Variabel	Jumlah Indikator	Cronbach's Alpha	Reabilitas
Kualitas layanan	11	0,766	Realibel
Kepuasan pasien	4	0,739	Realibel
Loyalitas Pasien	3	0,734	Realibel

Hasil

Loading factor kualitas layanan

			Estimate
X11	<---	Kualitas Layanan	0,424
X10	<---	Kualitas Layanan	0,551
X9	<---	Kualitas Layanan	0,463
X8	<---	Kualitas Layanan	0,419
X7	<---	Kualitas Layanan	0,383
X6	<---	Kualitas Layanan	0,594
X5	<---	Kualitas Layanan	0,666
X4	<---	Kualitas Layanan	0,732
X3	<---	Kualitas Layanan	0,520
X2	<---	Kualitas Layanan	0,513
X1	<---	Kualitas Layanan	0,184

Loading factor kepuasan pasien

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

Loading Factor loyalitas Pasien

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

Kesimpulan dan saran

Berdasarkan dari hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan yaitu

1. Indikator X4 (tindakan dokter pada saat memeriksa pasien) memiliki nilai *loading factor* tertinggi yaitu 0,732. Menampilkan indikator tersebut adalah indikator yang paling berpengaruh pada kualitas layanan.

indikator Y1.2 (pasien merasa puas saat berobat dipuskesmas) memiliki nilai *loading factor* tertinggi yaitu 0,692. Menampilkan indikator tersebut adalah indikator yang paling berpengaruh pada kepuasan pasien.

Indikator Y2.1 (pasien merekomendasikan untuk berobat dipuskesmas) memiliki nilai *loading factor* tertinggi yaitu 0,758. Menampilkan indikator tersebut adalah indikator yang paling berpengaruh pada loyalitas pasien.

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

