

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN DALAM RANGKA MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PUSKESMAS WEEKAROU KABUPATEN SUMBA BARAT

Joke Ratna Christina, Apriana H. J. Fanggidae, Sardjijo

Universitas Terbuka, Indonesia

Email: joke.ratna1510@gmail.com, aprianafanggidae@yahoo.co.id,

sarjiyo@campus.ut.ac.id

Abstrak

Kualitas pelayanan tenaga kesehatan sangat mempengaruhi kepuasan pasien, sekaligus dapat meningkatkan loyalitas pasien pada layanan kesehatan terutama pada puskesmas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan melakukan analisis pengaruh kualitas pelayanan tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dalam rangka meningkatkan loyalitas pelanggan pada Puskesmas Weekarou Kabupaten Sumba Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan populasi dari pasien rawat jalan pada Puskesmas Weekarou Kabupaten Sumba Barat. Berdasarkan informasi Kepala Puskesmas Weekarou jumlah pasien rawat jalan berkisar 20-30 orang per hari (pasien baru ataupun sudah beberapa kali datang berobat). Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling*, yakni teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan atau peluang yang tidak sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dan selanjutnya dilakukan analisis regresi linier berganda dan analisis jalur / *path*. Untuk mendukung dan mempertajam hasil analisis kuantitatif maka dilakukan *mix method* dimana dilakukan analisis kualitatif melalui wawancara mendalam (*indepth interview*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan pada Puskesmas Weekarou Kabupaten Sumba Barat menilai tingkat pencapaian kualitas pelayanan, kepuasan pelayanan dan loyalitas pelanggan sangat tinggi. Lebih lanjut, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, serta kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui variabel *intervening* kepuasan pelanggan. Hasil analisis kualitatif mendukung dan mempertajam hasil analisis kuantitatif

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan, loyalitas pelanggan, *indepth interview*

Abstract

The quality of health care services greatly affects patient satisfaction, as well as can increase patient loyalty to health services, especially at puskesmas. The purpose of this study was to examine and analyze the effect of the quality of health

How to cite: Joke Ratna Christina. et al (2022) Pengaruh Kualitas Layanan Publik terhadap Kepuasan dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Puskesmas Weekarou Kabupaten Sumba Barat, *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(5).

E-ISSN: 2548-1398

Published by: Ridwan Institute

Pengaruh Kualitas Layanan Publik terhadap Kepuasan dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Puskesmas Weekarou Kabupaten Sumba Barat

care services on outpatient satisfaction in order to increase customer loyalty at the Weekarou Public Health Center, West Sumba Regency. The research method used is descriptive quantitative. This study used a population of outpatients at the Weekarou Public Health Center, West Sumba Regency. Based on information from the Head of the Weekarou Public Health Center, the number of outpatients is around 20-30 people per day (new patients or those who have come for treatment several times). Sampling in this study used the non-probability sampling method, which is a sampling technique that provides unequal opportunities or opportunities for each member of the population to be selected as samples. The data obtained in the form of quantitative data and followed by multiple linear regression analysis and path analysis. To support and sharpen the results of the quantitative analysis, a mix method was carried out where qualitative analysis was carried out through in-depth interviews. The results of this study indicate that outpatients at the Weekarou Public Health Center in West Sumba Regency assess the level of achievement of service quality, service satisfaction and customer loyalty very high. Furthermore, the results of this study indicate that service quality has a significant effect on customer satisfaction, and service quality has a significant effect on customer loyalty, and customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty through the intervening variable of customer satisfaction. The results of the qualitative analysis support and sharpen the results of the quantitative analysis

Keywords: *service quality, satisfaction, customer loyalty, indepth interview*

Pendahuluan

Kesehatan dapat diartikan sebagai investasi karena kesehatan adalah modal dasar yang sangat diperlukan oleh segenap masyarakat untuk dapat beraktifitas sesuai dengan tugas dan kewajibannya masing-masing sehingga mampu menghasilkan sesuatu yang bermanfaat secara ekonomi. Keberhasilan pembangunan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kesinambungan capaian kinerja dari periode sebelumnya, adanya keterkaitan program dari masing-masing bidang di tingkat kabupaten, adanya sinergisitas program kesehatan antara Dinas Kesehatan Kabupaten dengan Dinas Kesehatan Provinsi dan Kementerian Kesehatan, terjalinnya kerja sama lintas sektor terkait, dan peran serta aktif dari masyarakat dalam pembangunan kesehatan. Dalam rangka memelihara serta meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, maka seluruh kegiatan harus dilaksanakan berdasarkan prinsip nondiskriminatif, partisipatif dan berkelanjutan untuk mewujudkan pembentukan sumberdaya manusia Indonesia, demi peningkatan ketahanan dan daya saing bangsa bagi pembangunan nasional. Dalam rangka percepatan terwujudnya maksud tersebut diatas, maka untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas kepada masyarakat merupakan pilihan yang meliputi 3 upaya pokok yaitu 1). Upaya Preventif, 2). Upaya Kuratif dan 3). Upaya Promotif. Peningkatan pelayanan kesehatan meliputi kualitas pelayanan baik sarana dan prasarana serta peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam melakukan pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang penting dalam pelayanan kesehatan untuk memperhatikan dan meningkatkan basis pelanggan, serta mengembangkan keunggulan. Menurut Menurut Zeithaml *et al* (1990), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *tangibel* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut dijelaskan oleh (Chandra, 2016) sebagai berikut:

- a. **Kehandalan** atau **reliabilitas** (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan menyiapkan layanan yang terpercaya dan akurat sejak awal tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan pelayanannya sesuai dengan waktu yang disepakati. Sehingga tingkat kehandalan bagi pelanggan adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan;
- b. **Daya tanggap** (*responsiveness*) adalah kesediaan dan kemampuan perusahaan melalui para karyawan untuk membantu pelanggan dalam merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan disampaikan secara cepat. Posisi apapun seseorang dalam perusahaan haruslah memperhatikan pelanggan yang menghubungi perusahaan;
- c. **Jaminan** (*assurance*) adalah jaminan bahwa perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan kepada pelanggan terhadap perusahaan. Jaminan tersebut adalah karyawan memiliki pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan perusahaan yang dapat menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.
- d. **Empati** (*empathy*) adalah bahwa perusahaan memahami masalah pelanggannya serta bertindak untuk kepentingan pelanggan, sekaligus memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Setiap karyawan perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung;
- e. **Bukti langsung** (*tangible*) adalah berhubungan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, juga penampilan karyawan. Dalam hal ini sarana dan prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan.

Kepuasan pelanggan menurut (Kotler & Keller, 2016) merupakan perasaan senang atau kecewa pengguna layanan yang timbul saat membandingkan kinerja suatu layanan yang dihasilkan terhadap harapan pelanggan. (Chandra, 2016) menyebutkan bahwa indikator dalam pembentukan kepuasan konsumen sebagai berikut:

- a. **Kinerja Pelayanan** (*Service Performance*).
Menurut Cronin dan Taylor (1994) menyebutkan perusahaan yang bergerak di bidang jasa akan sangat tergantung pada kualitas jasa yang diberikan. Bentuk pelaksanaan kualitas jasa yang dilakukan suatu perusahaan jasa adalah dengan memberikan kualitas pelayanan (*service*) yang paling baik. Kinerja pelayanan mempunyai korelasi yang erat terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas yang didapat dari kinerja yang baik, memberikan suatu keinginan pelanggan untuk menjalin ikatan/hubungan yang kuat dengan perusahaan. Sehingga dalam jangka panjang,

Pengaruh Kualitas Layanan Publik terhadap Kepuasan dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Puskesmas Weekarou Kabupaten Sumba Barat

hubungan seperti ini membuat perusahaan untuk memahami dengan baik harapan serta kebutuhan pelanggan. Sehingga perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

b. Kualitas produk

Bentuk atau produk yang dijual oleh perusahaan jasa adalah pelayanan. Sehingga kualitas barang yang diberikan bersama dengan pelayanan akan mempengaruhi pemahaman pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Semakin baik kualitas barang, semakin baik pula tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diterimanya. Demikian pula sebaliknya, jika barang kurang berkualitas akan dapat merusak kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

c. Harga

Kebanyakan pembeli hanya melihat harga sebagai alat ukur dari kualitas suatu jasa terutama untuk jasa yang memiliki kondisi di mana kualitas sulit untuk dirasakan sebelum jasa tersebut dimanfaatkan, hal tersebut berhubungan dengan kenyataan bahwa sifat dari jasa yang memiliki tingkat resiko yang cukup tinggi bila dibandingkan barang. Jika konsumen tidak dapat menilai barang dan jasa yang akan dibeli, maka konsumen akan kecenderungan menggunakan harga sebagai dasar menduga kualitas barang, sehingga konsumen biasanya cenderung bersaksi harga yang lebih tinggi adalah barang yang berkualitas tinggi.

Loyalitas pelanggan menurut Tjiptono yang dikutip oleh Nurmin Arianto dan Fiki Kurniawan (2021:254-268) menyatakan “Loyalitas pelanggan merupakan komitmen pelanggan terhadap suatu *merk*, toko, atau perusahaan, berdasarkan sikap yang sangat baik serta tampak dalam pembelian ulang yang kontinyu.” Menurut Kotler & Keller (2012:57), indikator dalam mengukur loyalitas, adalah: “Pembelian ulang (*Repeat Purchase*), merekomendasikan kepada pihak lain (*Referalls*), tidak terpengaruh (*Retention*)”. Loyalitas memiliki tingkatan:

- a. Tingkat pertama atau dasar adalah pembeli tidak loyal atau sama sekali tidak tertarik pada *merk* apapun yang ditawarkan, sehingga faktor *merk* berperan kecil dalam keputusan pembelian. Dan akhirnya, konsumen jenis ini suka berganti-ganti *merk* atau disebut tipe konsumen *switcher* atau *price buyer* (konsumen lebih memperhatikan harga dalam melakukan pembelian).
- b. Tingkat kedua adalah para pembeli merasa puas atau paling tidak mengalami kekecewaan dengan produk yang mereka gunakan. Pembeli tipe ini dijuluki tipe kebiasaan (*habitual buyer*).
- c. Tingkat ketiga disebut *satisfied buyer*, yakni konsumen yang puas, namun mereka memikul biaya peralihan (*switching cost*), baik dalam waktu, uang atau resiko sehubungan dengan upaya untuk melakukan pergantian ke *merk* lain. Disebut juga dengan konsumen loyal yang merasakan adanya suatu pengorbanan apabila ia melakukan pergantian ke *merk* lain.
- d. Tingkat keempat disebut sahabat *merk*, adalah konsumen yang benar-benar menyukai *merk* tersebut. Kesukaan mereka dilandasi pada suatu asosiasi, seperti

simbol, rangkaian pengalaman dalam menggunakannya, atau kesan kualitas yang tinggi.

- e. Tingkat teratas atau disebut *committed buyers* adalah para pelanggan setia. Mereka merasa bangga dalam menemukan atau menjadi pengguna suatu *merk*. *Merk* tersebut menjadi sangat penting untuk mereka baik dari segi fungsi maupun sebagai ekspresi mengenai siapa mereka sebenarnya.

Peneliti (Atmaja, 2018) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh kuat terhadap loyalitas. Kualitas pelayanan merupakan upaya bagaimana memudahkan pelanggan untuk mencari dan menemukan produk dan layanan yang diinginkan. Groetsh & Davis (Tjiptono, 1997) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan. Sehingga dapat pula diartikan bahwa pelayanan berkualitas adalah terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan terhadap produk dan jasa. Selanjutnya, menurut (Kotler & Keller, 2008) menyebutkan bahwa, antara kualitas dengan produk dan jasa layanan merupakan sesuatu yang tidak dapat dipisahkan.

Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu layanan yang ditunjukkan dari perilaku positif pelanggan untuk mendatangi pelayanan tertentu tanpa dipengaruhi oleh pelayanan lain. Hal ini disebabkan telah adanya keterkaitan dan keterlibatan tinggi pada pilihan konsumen terhadap produk/obyek tertentu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas dari jasa pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka meningkatkan loyalitas pasien di Puskesmas Weekarou Kabupaten Sumba Barat.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan tujuan mengetahui pengaruh beberapa variabel, yaitu kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan loyalitas. Wawancara-mendalam (*in-depth review*) merupakan bagian dari metode kualitatif dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sutopo 2006: 72).

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 285 pasien rawat jalan pada Puskesmas Weekarou, Kabupaten Sumba Barat pada bulan Januari 2022 yang telah mendapatkan pelayanan tenaga kesehatan Puskesmas Weekarou sebanyak lebih dari satu kali, agar dapat diperoleh keterbandingan datanya. Pengambilan sampel menggunakan teknik aksidental, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data (Hamdi, M, 2016). Menurut Sugiono (2019) menyebutkan bahwa teknik aksidental merupakan teknik pengambilan sampel *nonprobability sampling*, yakni teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk

dipilih menjadi sampel. Sedangkan menurut Silalahi (2017), menyatakan bahwa sampling aksidental disebut juga sampling konvenien (*convenience sampling*), atau sampling kemudahan, sampling kebetulan, atau sampling sembarang yang merupakan sampling dari siapa saja yang kebetulan ada dijumpai atau tersedia menurut keinginan peneliti.

Penentuan populasi jumlah sampel dilakukan dengan cara perhitungan statistik yaitu dengan menggunakan Rumus *Slovin*. Rumus tersebut digunakan untuk menetapkan ukuran sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya yaitu sebanyak 942 pasien rawat jalan (rata-rata setiap bulan di tahun 2021). Dengan tingkat *significant* 95 persen atau *sampling error* 5 persen, maka didapatkan jumlah sampel sebanyak 285 responden sehingga hasil dari penelitian ini dapat disajikan lebih *representatif*.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = jumlah sampel yang dicari

N = jumlah populasi

e = margin error yang ditoleransi

$$n = \frac{942}{1 + (942 \times (0,05^2))}$$

$$n = \frac{942}{1 + (942 \times 0,0025)}$$

$$n = \frac{942}{3.355} = 285$$

Instrumen penelitian disusun dengan memodifikasi beberapa indikator sesuai dengan dimensi variabel berdasarkan teori yang digunakan. Instrumen yang diperlukan pada penelitian ini adalah variabel eksogen yang terdiri dari variabel kualitas layanan, sedangkan variabel endogen yaitu loyalitas dan variabel antara / *intervening* adalah kepuasan. Lebih rinci instrumen penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Variabel-variabel kualitas layanan (X) meliputi dimensi:

Kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dimensi kehandalan memiliki tiga indikator, yakni:

- a. Petugas mempunyai kemampuan dalam memberikan informasi pelayanan
- b. Petugas mempunyai kehandalan dalam melancarkan prosedur pelayanan;
- c. Petugas mempunyai kehandalan dalam memudahkan teknis pelayanan;

Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu keinginan petugas untuk membantu para pasien untuk memberikan pelayanan dengan tanggap. Dimensi ketanggapan memiliki tiga indikator, yakni:

- a. Petugas memiliki kecepatan dalam merespon setiap permintaan pasien;
- b. Petugas memiliki kecepatan dalam merespon keluhan setiap pasien;
- c. Petugas melayani atau melaksanakan dengan cepat dan tepat semua transaksi.

Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, reputasi, dan sifat dapat dipercaya yang memiliki petugas. Dimensi jaminan memiliki empat indikator, yakni:

- a. Petugas memiliki kemampuan memberikan jaminan waktu dalam pelayanan (mendapatkan fasilitas dan pelayanan selama berobat);
- b. Petugas memiliki kemampuan memberikan jaminan biaya dalam pelayanan (tidak ada biaya tambahan selain yang sudah disekapati);
- c. Petugas memiliki kemampuan memberi jaminan perilaku pegawai selalu sopan setiap hari;
- d. Petugas memiliki kemampuan memberi jaminan memberikan keamanan kepada pelanggan.

Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam komunikasi, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen. Dimensi empati meliputi empat indikator, yakni:

- a. Petugas memiliki kemampuan untuk mendahulukan kepentingan pelanggan;
- b. Petugas memiliki kemampuan untuk memberikan informasi tentang biaya pelayanan secara terbuka;
- c. Petugas memiliki kemampuan untuk mengetahui kebutuhan pasien;
- d. Keramahan petugas dalam melayani.

Bukti fisik/berwujud (*tangible*) yaitu daya tarik fisik melalui penampilan petugas. Dimensi bukti fisik/berwujud memiliki tiga indikator, yakni:

- a. Penampilan petugas dalam melayani sopan, rapi dan bersih;
- b. Kedisiplinan petugas dalam melayani pelanggan;
- c. Kondisi gedung, halaman dan ruangan.

Variabel kepuasan pasien (Y) meliputi:

Mengukur kepuasan didasarkan kepada kesenjangan antara harapan dan pengalaman, tanpa mempermasalahkan dimensi maupun indikator yang dijadikan ukuran kepuasan pelanggan. Ada tiga indikator yaitu:

- a. Pasien merasa nyaman dengan pelayanan petugas;
- b. Pasien merasa puas dengan pelayanan petugas;
- c. Petugas memberi pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien.

Variabel loyalitas pelanggan (Z) meliputi:

Loyalitas adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. Ada tiga indikator penelitian:

- a. Pembelian ulang (*repeat purchase*)
- b. Merekomendasi kepada pihak lain (*referalls*)
- c. Tidak terpengaruh (*retention*)

Instrumen untuk mengukur variabel yang telah dijabarkan dapat disederhanakan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 1
Instrumen Untuk Mengukur Variabel Penelitian

Variabel Penelitian	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan (X) (Zeitaaml, <i>et al</i> , 1990)	Keandalan	1. Mampu memberikan informasi pelayanan
		2. Mampu melancarkan prosedur pelayanan
		3. Mampu dalam memudahkan teknis pelayanan
	Ketanggapan	1. Cepat dalam merespon setiap permintaan pasien
		2. Cepat dalam merespon keluhan pasien
		3. Cepat dan tepat dalam melayani semua transaksi
	Jaminan	1. Jaminan waktu dalam pelayanan (fasilitas dan pelayanan selama berobat)
		2. Jaminan biaya dalam pelayanan (tidak ada biaya tambahan selain yang sudah disepakati)
		3. Jaminan perilaku petugas selalu sopan setiap hari
		4. Jaminan keamanan pelanggan
Empati	1. Petugas mampu mendahulukan kepentingan pasien	
	2. Petugas mampu secara terbuka menjelaskan / memberikan informasi tentang biaya pelayanan	
	3. Petugas mampu mengetahui kebutuhan pasien	
	4. Petugas memiliki sifat ramah	
Bukti langsung	1. Penampilan yang rapi, sopan dan bersih	
	2. Petugas selalu disiplin/datang tepat waktu	
	3. Kondisi gedung, halaman dan ruangan selalu bersih	
Kepuasan Pelanggan (Y) (Kotler et al, 2003)	1. Pasien merasa nyaman terhadap keluhan dan saran	
	2. Pasien merasa puas terhadap keluhan dan saran	
	3. Pelayanan petugas sesuai dengan harapan	
Loyalitas Pelanggan (Z) (Kotler & Keller, 2012)	1. Pasien tetap menggunakan jasa pelayanan	
	2. Merekomendasi kepada pihak lain (<i>referalls</i>)	
	3. Pasien tidak terpengaruh (<i>retention</i>)	

Hasil Dan Pembahasan

1) Karakteristik Responden

Karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan tertinggi yang ditamatkan, pekerjaan dan alasan menggunakan layanan kesehatan. Gambaran karakteristik tentang responden pasien rawat jalan ditampilkan dalam tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2
Demografi Responden

Variabel Demografis	Kategori	Jumlah sampel	Persentase
Jenis Kelamin	Male	94	32,98
	Female	191	67,02
Usia	>20 tahun	52	18,25
	20-25 tahun	39	13,68
	26-30 tahun	45	15,79
	31-40 tahun	77	27,02
	41-50 tahun	29	10,18
	>50 tahun	43	15,09
Pendidikan	Tidak bersekolah	32	11,23
	SD/ sederajat	56	19,65
	SMP/ sederajat	45	15,79
	SMA/ sederajat	114	40,00
	Diploma/DIII	7	2,46
	S1	29	10,18
	S2	2	0,70
Pekerjaan	Pelajar/ mahasiswa	43	15,09
	Pegawai Swasta	7	2,46
	Wirasaha	25	8,77
	PNS	18	6,32
	Guru/ dosen	14	4,91
	Lainnya	178	62,46
Alasan	Lokasi	150	52,63
	Layanan	78	27,37
	Biaya	7	2,46
	Fasilitas	50	17,54

Dari 285 responden rawat jalan didominasi oleh perempuan sebesar 67,02 persen, sedangkan 32,98 persen adalah laki-laki. Dominasi oleh perempuan kemungkinan disebabkan adanya pemikiran bahwa bahwa perempuan harus sehat agar dapat mengurus rumah tangga dengan baik, terlepas dari wanita karir ataupun ibu rumah tangga. Dari kelompok usia terbanyak berasal dari kelompok usia 31-40 tahun sebanyak 27,02 persen. Tingginya kelompok usia ini karena merupakan kelompok usia produktif. Sedangkan dari karakteristik pendidikan tertinggi yang ditamatkan, maka sebanyak 40 persen berpendidikan tamat SMA/ sederajat. Dari karakteristik pekerjaan responden terbanyak memiliki kelompok pekerjaan lainnya sebesar 62,46 persen, yakni memiliki pekerjaan petani, pensiunan, tukang ojek dan tenaga kontrak. Berdasarkan alasan responden berobat ke puskesmas terbanyak adalah lokasi dekat dengan tempat tinggal yakni sebesar 52,63 persen.

2. *Reliability Analysis*

Analisis reliabilitas dipakai untuk mengukur sejauh mana kuesioner, pengujian, observasi atau prosedur pengukuran menghasilkan hasil yang sama pada percobaan yang berulang. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Kalkulasi *Cronbach Alpha* memanfaatkan bantuan SPSS, dan

Pengaruh Kualitas Layanan Publik terhadap Kepuasan dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Puskesmas Weekarou Kabupaten Sumba Barat

batas kritis nilai alpha untuk mengindikasikan kuesioner yang yang reliabel adalah 0,60. Jadi nilai Cronbach Alpha > 0,60 merupakan indikator bahwa kuesioner tersebut *reliable* / handal.

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Variabel Kualitas

No Item	Indikator	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kehandalan petugas memberikan informasi pelayanan (X1)	0.891	<i>Reliable</i>
2	Kehandalan petugas memudahkan teknis pelayanan (X2)	0.891	<i>Reliable</i>
3	Sikap petugas merespon setiap permintaan pelanggan (X3)	0.888	<i>Reliable</i>
4	Sikap petugas dalam merespon keluhan pelanggan (X4)	0.892	<i>Reliable</i>
5	Semua transaksi dilayani dengan cepat dan tepat (X5)	0.887	<i>Reliable</i>
6	Jaminan waktu dalam pelayanan (X6)	0.891	<i>Reliable</i>
7	Jaminan biaya dalam pelayanan (X7)	0.889	<i>Reliable</i>
8	Jaminan perilaku sopan setiap hari (X8)	0.891	<i>Reliable</i>
9	Jaminan memberikan keamanan kepada pelanggan (X9)	0.890	<i>Reliable</i>
10	Pelayanan kesehatan dilakukan oleh petugas yang memiliki kemampuan mendahulukan pasien (X10)	0.887	<i>Reliable</i>
11	Pelayanan kesehatan dilakukan oleh petugas yang memiliki kemampuan memberikan informasi tentang biaya pelayanan secara terbuka (X11)	0.892	<i>Reliable</i>
12	Petugas kesehatan ramah (X12)	0.886	<i>Reliable</i>
13	Petugas sopan, rapi dan bersih (X13)	0.889	<i>Reliable</i>
14	Petugas datang tepat waktu (X14)	0.889	<i>Reliable</i>
15	Kondisi gedung, halaman dan ruangan puskesmas bersih dan rapi (X15)	0.890	<i>Reliable</i>

Sumber: Data diolah, 2022

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan

No Item	Indikator	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Pelayanan memberikan rasa nyaman (Y1)	0.887	Reliable
2	Pelayanan memberikan rasa puas (Y2)	0.886	Reliable
3	Pelayanan sesuai dengan harapan (Y3)	0.884	Reliable

Sumber: Data diolah, 2022

Tabel 5
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Variabel Loyalitas

No Item	Indikator	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Responden tetap menggunakan jasa pelayanan di waktu yang akan datang (Z1)	0.886	Reliable
2	Responden akan merekomendasikan jasa pelayanan (Z2)	0.885	Reliable

Sumber: Data diolah, 2022

Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua indikator yang dinilai reliabel memiliki nilai *alpha cronbach* di atas 0,7

3. Analisis deskriptif kuantitatif

a. Variabel Kualitas Layanan

Indikator satu. Kehandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan sebanyak 140 orang (49,12 persen) mengatakan sangat setuju, 142 orang (49,82 persen) mengatakan setuju, dan sisanya 3 orang (1,05 persen) mengatakan kurang setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa hampir keseluruhan pasien mengatakan setuju terhadap kehandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan.

Indikator dua. Kehandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan sebanyak 133 orang (46,67 persen) mengatakan sangat setuju, 151 orang (52,98 persen) mengatakan setuju, 1 orang (0,35 persen) mengatakan kurang setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa hampir keseluruhan pasien mengatakan setuju terhadap kehandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan.

Indikator tiga. Sikap petugas dalam merespon setiap permintaan pelanggan sebanyak 117 orang (41,05 persen) mengatakan sangat setuju, 162 orang (56,84 persen) mengatakan setuju, 6 orang (2,11 persen) mengatakan kurang setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa hampir keseluruhan

Pengaruh Kualitas Layanan Publik terhadap Kepuasan dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Puskesmas Weekarou Kabupaten Sumba Barat

pasien mengatakan setuju terhadap sikap petugas dalam merespon setiap permintaan pelanggan.

Indikator empat. Sikap petugas dalam merespon keluhan pelanggan sebanyak 123 orang (43,16 persen) mengatakan sangat setuju, 155 orang (54,39 persen) mengatakan setuju, 7 orang (2,46 persen) mengatakan kurang setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa hampir keseluruhan pasien mengatakan setuju terhadap sikap petugas dalam merespon keluhan pelanggan.

Indikator lima. Semua transaksi dilayani atau dilaksanakan dengan cepat dan tepat sebanyak 122 orang (42,81 persen) mengatakan sangat setuju, 146 orang (51,23 persen) mengatakan setuju, 15 orang (5,26 persen) mengatakan kurang setuju, 2 orang (0,70 persen) mengatakan kurang setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa hampir keseluruhan pasien mengatakan setuju terhadap semua transaksi dilayani atau dilaksanakan dengan cepat dan tepat.

Indikator enam. Jaminan waktu dalam pelayanan (fasilitas dan pelayanan selama berobat) sebanyak 122 orang (42,81 persen) mengatakan sangat setuju, 146 orang (51,23 persen) mengatakan setuju, 15 orang (5,26 persen) mengatakan kurang setuju, 2 orang (0,70 persen) mengatakan kurang setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa hampir keseluruhan pasien mengatakan setuju terhadap jaminan waktu dalam pelayanan (fasilitas dan pelayanan selama berobat).

Indikator tujuh. Jaminan biaya dalam pelayanan (tidak ada biaya tambahan selain yang sudah di sepakati) sebanyak 187 orang (65,61 persen) mengatakan sangat setuju, 97 orang (34,04 persen) mengatakan setuju, 1 orang (0,35 persen) mengatakan kurang setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa hampir keseluruhan pasien mengatakan sangat setuju terhadap jaminan biaya dalam pelayanan (tidak ada biaya tambahan selain yang sudah di sepakati).

Indikator delapan. Jaminan perilaku selalu sopan setiap hari sebanyak 140 orang (49,12 persen) mengatakan sangat setuju, 140 orang (49,12 persen) mengatakan setuju, 4 orang (1,40 persen) mengatakan kurang setuju, 1 orang (0,35 persen) mengatakan sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa hampir keseluruhan pasien mengatakan sangat setuju terhadap jaminan perilaku selalu sopan setiap hari.

Indikator sembilan. Jaminan memberikan keamanan pelanggan sebanyak 119 orang (41,75 persen) mengatakan sangat setuju, 155 orang (54,39 persen) mengatakan setuju, 11 orang (3,86 persen) mengatakan kurang setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa hampir keseluruhan pasien mengatakan setuju terhadap jaminan memberikan keamanan pelanggan.

Indikator sepuluh. Pelaksanaan tugas pada pelayanan di puskesmas ini dilakukan oleh petugas yang memiliki kemampuan untuk mendahulukan kepentingan pasien sebanyak 145 orang (50,88 persen) mengatakan sangat setuju, 131 orang (45,96 persen) mengatakan setuju, 6 orang (2,11 persen)

mengatakan kurang setuju, 3 orang (1,05 persen) mengatakan tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa hampir keseluruhan pasien mengatakan sangat setuju terhadap pelaksanaan tugas pada pelayanan di puskesmas ini dilakukan oleh petugas yang memiliki kemampuan untuk mendahulukan kepentingan pasien.

Indikator sebelas. Pelaksanaan tugas pada pelayanan di puskesmas ini dilakukan oleh petugas yang memiliki kemampuan untuk memberikan informasi tentang biaya pelayanan secara terbuka sebanyak 145 orang (50,88 persen) mengatakan sangat setuju, 134 orang (47,02 persen) mengatakan setuju, 5 orang (1,75 persen) mengatakan kurang setuju, 1 orang (0,35 persen) mengatakan tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa hampir keseluruhan pasien mengatakan sangat setuju terhadap pelaksanaan tugas pada pelayanan di puskesmas ini dilakukan oleh petugas yang memiliki kemampuan untuk memberikan informasi tentang biaya pelayanan secara terbuka.

Indikator duabelas. Pelaksanaan tugas pada pelayanan di puskesmas ini dilakukan oleh petugas yang memiliki sifat ramah kepada pasien sebanyak 147 orang (51,58 persen) mengatakan sangat setuju, 133 orang (46,67 persen) mengatakan setuju, 5 orang (1,75 persen) mengatakan kurang setuju,. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa hampir keseluruhan pasien mengatakan sangat setuju terhadap pelaksanaan tugas pada pelayanan di puskesmas ini dilakukan oleh petugas yang memiliki sifat ramah kepada pasien.

Indikator tigabelas. Penampilan petugas dalam melayani pasien selalu sopan, rapi, dan bersih sebanyak 147 orang (51,58 persen) mengatakan sangat setuju, 136 orang (47,72 persen) mengatakan setuju, 2 orang (0,70 persen) mengatakan kurang setuju, Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa hampir keseluruhan pasien mengatakan sangat setuju terhadap penampilan petugas dalam melayani pasien selalu sopan, rapi, dan bersih.

Indikator empatbelas. Petugas selalu disiplin / datang tepat waktu sebanyak 82 orang (28,77 persen) mengatakan sangat setuju, 135 orang (47,37 persen) mengatakan setuju, 58 orang (20,35 persen) mengatakan kurang setuju, 10 orang (3,51 persen) mengatakan tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa hampir keseluruhan pasien mengatakan setuju terhadap petugas selalu disiplin / datang tepat waktu.

Indikator limabelas. Kondisi gedung, halaman dan ruangan di puskesmas selalu bersih dan rapi sebanyak 84 orang (29,47 persen) mengatakan sangat setuju, 170 orang (59,65 persen) mengatakan setuju, 27 orang (9,47 persen) mengatakan kurang setuju, 4 orang (1,40 persen) mengatakan tidak setuju. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa hampir keseluruhan pasien mengatakan baik terhadap kondisi gedung, halaman dan ruangan di puskesmas selalu bersih dan rapi.

b. Variabel Kepuasan Pelanggan

Indikator satu. Pelayanan tenaga kesehatan yang dimiliki puskesmas memberikan rasa nyaman pada pasien, dari hasil penilaian yang dilakukan sebanyak 118 orang (41,40 persen) mengatakan sangat setuju, 161 orang (56,49 orang) mengatakan setuju, 6 orang (2,11 persen) mengatakan kurang setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar setuju terhadap pelayanan tenaga kesehatan yang dimiliki puskesmas memberikan rasa nyaman pada pasien.

Indikator dua. Pelayanan tenaga kesehatan yang dimiliki puskesmas memberikan rasa puas kepada pasien, dari hasil penilaian yang dilakukan sebanyak 119 orang (41,75 persen) mengatakan sangat setuju, 158 orang (55,44 orang) mengatakan setuju, 8 orang (2,81 persen) mengatakan kurang setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar setuju terhadap pelayanan tenaga kesehatan yang dimiliki puskesmas memberikan rasa nyaman pada pasien.

Indikator tiga. Pelayanan tenaga kesehatan sesuai dengan yang diharapkan pasien, dari hasil penilaian yang dilakukan sebanyak 115 orang (40,35 persen) mengatakan sangat setuju, 157 orang (55,09 orang) mengatakan setuju, 13 orang (4,56 persen) mengatakan kurang setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar setuju terhadap pelayanan tenaga kesehatan sesuai dengan yang diharapkan pasien.

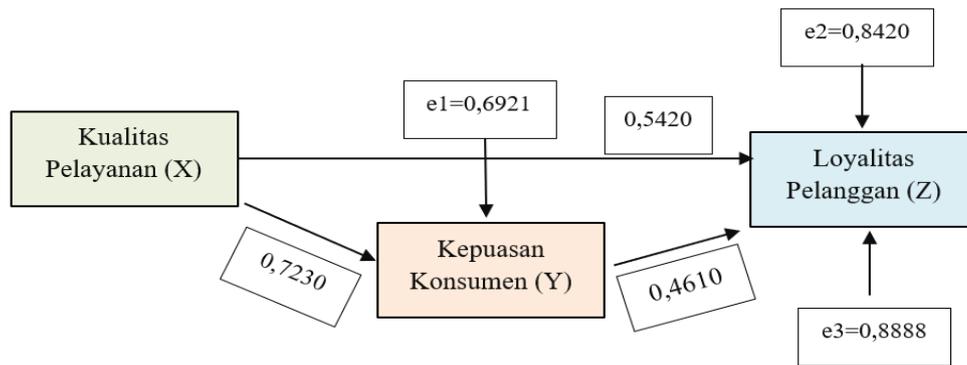
c. Variabel Loyalitas Pelanggan

Indikator satu. Responden tetap menggunakan jasa pelayanan Puskesmas Weekarou di waktu yang akan datang, dari hasil penilaian yang dilakukan sebanyak 187 orang (65,61 persen) mengatakan sangat setuju, 93 orang (32,63 orang) mengatakan setuju, 4 orang (1,40 persen) mengatakan kurang setuju dan 1 orang (0,35 persen) menyatakan tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar sangat setuju untuk tetap menggunakan jasa pelayanan Puskesmas Weekarou di waktu yang akan datang;

Indikator dua. Responden akan merekomendasikan jasa pelayanan Puskesmas Weekarou kepada yang lain, dari hasil penilaian yang dilakukan sebanyak 151 orang (52,98 persen) mengatakan sangat setuju, 117 orang (41,05 orang) mengatakan setuju, 14 orang (4,91 persen) mengatakan kurang setuju dan 2 orang (0,70 persen) menyatakan tidak setuju serta 1 orang (0,35 persen) menyatakan sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar sangat setuju untuk merekomendasikan jasa pelayanan Puskesmas Weekarou kepada yang lain;

4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis memberikan jawaban berdasarkan teori dapat ditunjukkan dalam diagram di bawah ini:



a. Pengujian hipotesis 1.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan tenaga kesehatan (X) terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan (Y) di Puskesmas Weekarou Kabupaten Sumba Barat. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan (X) tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien (Y) adalah hasil perhitungan dalam model *summary*, khususnya angka R square dengan nilai sebesar 0,521. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2), dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 52,10 persen terhadap kepuasan pasien, sedangkan sebesar 47,90 persen lagi dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Sementara itu, nilai $e = \sqrt{(1 - 0,521)} = 0,6921$. Dengan hasil persamaan adalah sebagai berikut:

Kepuasan Pasien (Y) = $\beta_0 + 0,7230$ kualitas layanan publik (X) + e1

Hasil penelitian di atas sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Cronin dan Taylor dalam Tjiptono (2016) yang menyebutkan bahwa terdapat korelasi yang kuat antara kinerja pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga jika kinerja pelayanan baik, akan memberikan dampak berupa keinginan pelanggan untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, hubungan ini akan memudahkan

b. Pengujian hipotesis 2.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas layanan (X) terhadap variabel tingkat loyalitas pasien yang rawat jalan (Z) di Puskesmas Weekarou Kabupaten Sumba Barat.

Besarnya nilai R^2 yang terdapat dalam model adalah sebesar 0,291, hal ini memperlihatkan bahwa terdapat sumbangan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien adalah sebesar 29,10 persen sementara 70,90 persen merupakan pengaruh dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Sementara itu, untuk nilai $e = \sqrt{(1 - 0,291)} = 0,8420$

Dengan hasil persamaan adalah sebagai berikut:

Loyalitas Pasien (Z) = $\beta_0 + 0,5420$ kualitas pelayanan (X) + e2

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Aulia (2021) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap

loyalitas nasabah pada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro. Sesuai dengan teori Kotler & Keller (2012:57) yang menyebutkan bahwa indikator dalam mengukur loyalitas adalah dengan adanya pembelian ulang (*repeat purchase*) dan merekomendasikan kepada pihak lain (*referalls*). Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan tenaga kesehatan maka akan tercipta hubungan (loyalitas) yang baik dengan Puskesmas Weekarou.

c. Pengujian Hipotesis 3.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel kepuasan pasien rawat jalan (Y) terhadap variabel tingkat loyalitas pasien rawat jalan (Z) di Puskesmas Weekarou Kabupaten Sumba Barat.

Besarnya nilai R^2 yang terdapat dalam model adalah sebesar 0,210, hal ini memperlihatkan bahwa sumbangan pengaruh kepuasan pasien rawat jalan terhadap loyalitas pasien adalah sebesar 21,00 persen sementara 79 persen merupakan pengaruh dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Sementara itu, untuk nilai

$$e = \sqrt{(1 - 0,2100)} = 0.8888$$

Jika dituliskan hasil persamaannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Loyalitas Pasien (Z)} = \beta_0 + 0,4610 \text{ kepuasan pelanggan (Y)} + e^3$$

Hasil penelitian di atas sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Putri, dkk (2021) yang menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada produk PT Matahari Department Store di Mantos 2. Penelitian di atas sesuai dengan penelitian yang dilakukan Atmaja (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor utama atau memiliki pengaruh yang kuat terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan ditandai dengan adanya kunjungan ulang untuk berobat kembali dan melakukan rekomendasi kepada pihak lain.

d. Pengujian Hipotesis 4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan tenaga kesehatan (X) terhadap variabel (Z) loyalitas pasien rawat jalan melalui variabel *intervening* kepuasan pasien rawat jalan (Y) di Puskesmas Weekarou Kabupaten Sumba Barat. Dengan hasil uji sebagai berikut:

- Pengaruh X terhadap Y = 0,7230
- Pengaruh Y terhadap Z = 0,4610
- Pengaruh X terhadap Z = 0,5420

Jadi pengaruh variabel X terhadap Z melalui variabel Y =

$$0,7320 \times 0,4610 = 0,337452$$

Pengaruh secara bersamaan/simultan =

$$0,337452 + 0,5420 = 0,879452$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa pengaruh variabel X terhadap Z melalui Y nilainya sebesar 0,337452. Nilai 0,337452 lebih kecil dibandingkan pengaruh X terhadap Z tanpa melalui variabel Y (0,5420).

Artinya bahwa pengaruh X terhadap Z melalui variabel Y tidak terlalu besar. Nilainya lebih besar jika tanpa melalui variabel *intervening* atau langsung dari X ke Z.

Namun demikian, hasilnya dapat dikatakan bahwa hipotesis pengaruh X terhadap Z melalui variabel *intervening* Y hipotesisnya benar, hanya nilainya lebih kecil dibanding X ke Z tanpa melalui Y. Dengan demikian kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan melalui variabel *intervening* kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Weekarou.

Penelitian di atas sesuai dengan penelitian sebelumnya dari Hanapi, dkk (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening* pada CV. RJ Depok.

5. Analisis Deskriptif Kualitatif

Untuk mendukung dan memperdalam hasil analisis kuantitatif penelitian ini, maka peneliti melakukan analisis deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam (*indepth review*) kepada pengambil kebijakan dan pelaksana kebijakan pada bidang pelayanan kesehatan. Informan yang ditemui adalah Kepala Dinas Kesehatan, Kepala Puskesmas Weekarou dan beberapa staf puskesmas seperti Kasubbag Tata Usaha. Beberapa permasalahan yang ditemui dilapangan pada saat penelitian mendapatkan jawaban/solusi dari para informan. Permasalahan dan solusi permasalahan tersebut antara lain:

- 1) Keluhan dari pasien terhadap kinerja petugas pelayanan kesehatan yang dirasa lamban. Solusi: sejak tahun 2019 terdapat peningkatan kinerja/pelayanan dengan adanya penambahan sumber daya manusia (dokter dan tenaga medis lainnya), sehingga kecepatan pelayanan yang semula lebih dari 10 menit menjadi kurang dari 5 menit.
- 2) Keluhan dari petugas pelayanan kesehatan terkait sarana berupa ambulan (mobil puskesmas keliling) yang mengalami kerusakan berupa pintu yang rusak. Solusi: untuk sementara pintu diperbaiki seadanya dengan pengelasan agar dapat digunakan. Selain ambulan, beberapa peralatan TI yakni komputer dan laptop mengalami kerusakan. Solusi: memaksimalkan peralatan TI yang masih ada.
- 3) Ruang rawat inap untuk persalinan belum digunakan karena belum memiliki ijin operasional, karena fasilitas pendukung belum ada. Solusi: ruang rawat inap untuk sementara digunakan sebagai ruang rawat jalan (sambil menunggu ijin operasional dan fasilitas pendukung).
- 4) Puskemas Weekarou belum memiliki tempat pembuangan limbah medis, karena memerlukan MoU antara Dinas Kesehatan dengan Rumah Sakit Umum Daerah agar limbah medis dapat dimusnakan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah. Solusi: limbah medis untuk sementara disimpan dalam satu ruangan.
- 5) Masih dijumpai pegawai datang tidak tepat waktu, sehingga mengganggu pelayanan kepada pasien. Solusi: sejak tahun 2021 seluruh pegawai masuk jam 7 pagi (sesuai SE Bupati Kabupaten Sumba Barat), namun karena petugas juga

Pengaruh Kualitas Layanan Publik terhadap Kepuasan dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Puskesmas Weekarou Kabupaten Sumba Barat

harus melakukan tracking pasien positif *Covid-19* sekaligus tugas tambahan berupa vaksinasi *Covid-19*, sehingga banyak petugas yang mengalami kelelahan.

- 6) Secara keseluruhan pegawai Puskesmas Weekarou dalam melakukan tugas dapat diandalkan. Namun ternyata puskesmas ini mengalami kekurangan sumber daya manusia non-nakes (tenaga kesehatan) yang bertugas untuk loket pendaftaran, tenaga administrasi dan keuangan. Solusi: tenaga kesehatan yang ada merangkap sebagai tenaga administrasi, salah satu contoh Kasubbag Tata Usaha, bendahara pengelurana dan bendahara barang adalah tenaga kesehatan berlatar pendidikan keperawatan. Selain itu juga dibutuhkan tenaga keamanan (*security*) dan sopir ambulans dan luar gedung, serta *cleaning service*. Kekurangan tenaga non-nakes juga disebabkan adanya kebijakan Pimpinan Daerah (Bupati) untuk melakukan PHK bagi pegawai kontrak daerah.
- 7) Sering dijumpai pasien yang berasal dari luar wilayah kerja Puskesmas Weekarou. Solusi: pasien tersebut berasal dari kecamatan lain yang berbatasan langsung dengan wilayah kerja puskesmas tersebut, sehingga jika berobat ke puskesmas wilayah sendiri cukup jauh. Sehingga petugas loket mewajibkan membayar uang pendaftaran registrasi sebesar Rp.6.000,-. Terdapat kebijakan dari puskesmas untuk pasien yang berasal dari luar wilayah kerja terlebih dahulu dilakukan edukasi/pemahaman agar berobat ke puskesmas yang sesuai dengan tempat asal, namun jika pasien berkeinginan untuk terus berobat ke Puskesmas Weekarou maka pasien diminta untuk melakukan proses pindah pelayanan.
- 8) Adanya penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada Puskesmas Weekarou tahun 2020 sedangkan jumlah penduduk wilayah kerja meningkat. Solusi: sejak adanya pandemi *Covid-19* maka diterapkan prosedur bagi seluruh pasien melakukan *screening Covid-19*, jika pasien tidak menunjukkan gejala maka pengobatan dilanjutkan di Puskesmas, namun jika didapatkan gejala, maka pasien wajib menjalani karantina di Rumah Sakit Umum Daerah. Hal inilah yang menyebabkan banyak pasien yang enggan berobat karena adanya *screening Covid-19* tersebut.

Kesimpulan

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan Puskesmas Weekarou, Kabupaten Sumba Barat memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dan loyalitas pasien rawat jalan. Sekaligus kualitas layanan Puskesmas Weekarou juga memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas pasien rawat jalan melalui variabel *intervening* kepuasan pasien rawat jalan.

Temuan bahwa kualitas layanan juga memberikan pengaruh terhadap loyalitas berupa kunjungan ulang pasien rawat jalan jika mengalami kesakitan, harus didukung oleh pihak Puskesmas Weekarou agar meningkatkan pelayanannya sekaligus untuk meningkatkan akreditasi puskesmas menjadi madya.

BIBLIOGRAFI

- Anggriana, E., 2017. Thesis: Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Paramedis dan Kelengkapan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau.
- Atmaja, 2018. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, Vo. 2, No. 1 April 2018.
- Desri, *et al.* 2021. Jurnal: Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Promosi Berbasis Web pada IKM Kota Jambi
- Dzulfadli, A, *et al.* 2019. Jurnal: Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Layanan di Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara.
- Faik Agiwahyunto, dkk, 2020. Jurnal: *Satisfaction Index of Employees on Service Quality through Quality: Leadership at Three Hospitals B-Type, Central Java Province.*
- Tjiptono, 2005. Prinsip-prinsip *Total Quality Service* (TGS). Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono dan Diana, 2019. Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, dan Strategi. Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono dan Chandra, 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi Offset.
- Hardiyansyah, 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Penerbit Gava Media.
- Hamdi dan Ismaryati, 2016. Metodologi Penelitian Administrasi. Buku Materi Pokok. Penerbit Universitas Terbuka
- Himsar Silaban. Tanpa tahun. Pelayanan Publik di Era Reformasi. Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama).
- Kotler & Keller, 2009. Manajemen Pemasaran. Penerbit Erlangga.
- Mar'atul Karimah, 2021. Jurnal: *Analysis of Visitors' Satisfaction on the Quality of Omah Salak Agro Tourism Services*. Vol 15 No 1 (2021)
- Muhammad Khoirul Anwar, S.Sos., M.Si dan Satriya Nugraha, SP 2011. Mewujudkan Pelayanan Publik Prima Bukan Sebuah Mimpi Narotama University Press
- Muhammad Khorul Anwar dan Satriya Nugraha. 2011. Mewujudkan Pelayanan Publik Prima Bukan Sebuah Mimpi. Cetakan Pertama. Surabaya: Narotama University Press.

Pengaruh Kualitas Layanan Publik terhadap Kepuasan dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Puskesmas Weekarou Kabupaten Sumba Barat

Mutroni Heffy. Tanpa tahun. Reformasi Manajemen Pelayanan Menuju *Good Governance*. Badan Pendidikan dan Pelatihan Provinsi Kalimantan Timur.

Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan MenPan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.

Fifana Kusuma Putri, Fifana, et al. 2021. Jurnal: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Matahari Department Store di Mantos 2

Rahman Mulyawan. 2016. Birokrasi dan Pelayanan Publik. Cetakan Pertama. Unpad Press.

Subandi, M. *et al*, 2018. Jurnal: Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan *Research and Development* (R&D). Bandung: Penerbit Alfabeta.

Surat Keputusan MenPAN RB Nomor KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Wahyono dan Nuratun Zakiyah, 2020. Jurnal: Model Exploration for Community Satisfaction with E-KTP Service Quality as Mediation.

Copyright holder:

Joke Ratna Christina, Apriana H.J. Fanggidae, Sardjjo (2022)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

