

**ARTIKEL**  
**PENGARUH PROSES DAN KARYAWAN TERHADAP**  
**NILAI PELAYANAN SERTA IMPLIKASINYA**  
**PADA KEPUASAN PASIEN**  
**(Suatu Survei Pada Pasien di Puskesmas Pasirluyu )**

---

**JIMMY YOFHIAN**  
**NPM : 238.020.143**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**  
**FAKULTAS PASCASARJANA**  
**UNIVERSITAS PASUNDAN**  
**BANDUNG**  
**2025**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh proses dan karyawan terhadap nilai pelayanan serta implikasinya pada kepuasan pasien di Puskesmas Pasirluyu. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Puskesmas Pasirluyu dalam menyelenggarakan bauran pemasaran jasa kesehatan kepada pasien. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan menggunakan kuesioner disertai dengan teknik observasi dan kepustakaan, teknik pengambilan sampel menggunakan *consecutive sampling*. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2025. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi pasien pasien di Puskesmas Pasirluyu tentang proses dan karyawan, nilai pelayanan dan kepuasan pasien relatif belum baik dan kurang puas. proses dan karyawan berpengaruh terhadap nilai pelayanan baik secara parsial maupun simultan. Nilai pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dan proses dan karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pasien melalui nilai pelayanan.

Kata Kunci : Proses, Karyawan, Nilai Pelayanan, Kepuasan Pasien

**ABSTRACT**

*Health care and protection are very important to achieve a high degree of health and welfare. However, the reality of the low level of public health is caused by their inability to get health services, due to the high health costs that must be paid by the community. This study aims to obtain empirical evidence regarding the influence of processes and employees on service value and its implications for patient satisfaction at the Puskesmas Pasirulyu. The results of this study are expected to be input for the Tanjungjaya Health Center in organizing the health service marketing mix to patients. The research method used is descriptive and verification analysis. The data collection used is an interview using a questionnaire accompanied by observation techniques and literature, the sampling technique uses consecutive sampling. Data collection in the field was carried out in 2025. Data analysis techniques using Path Analysis. The results showed that in general the patient's perception of patients at the Tanjungjaya Health Center about processes and employees, service value and patient satisfaction was relatively not good and less satisfied. processes and employees affect the value of service both partially and simultaneously. Service value affects patient satisfaction, and processes and employees affect patient satisfaction through service value.*

*Keywords: Process, Employee, Service Value, Patient Satisfaction*

## ABSTRAK SUNDA

Ngajaga sareng ngajaga kaséhatan penting pisan pikeun ngahontal darajat kaséhatan sareng karaharjaan anu luhur. Tapi kanyataanana, rendahna tingkat kaséhatan masarakat disababkeun ku henteu mampuh pikeun meunangkeun palayanan kaséhatan, kusabab mahalna biaya kaséhatan anu kedah dibayar ku masarakat. Ieu panalungtikan miboga tujuan pikeun meunangkeun bukti émpiris ngeunaan pangaruh prosés jeung pagawé kana nilai palayanan jeung implikasina pikeun kasugemaan pasien di Puskesmas Pasirluyu. Dipiharep hasil tina ieu panalungtikan bisa dijadikeun input pikeun Puskesmas Pasirluyu dina ngalaksanakeun bauran pemasaran palayanan kaséhatan ka pasén. Météode panalungtikan anu digunakeun nyaéta déskriptif analisis jeung verifikasi. Ngumpulkeun data anu digunakeun nyaéta wawancara ngagunakeun angkét anu dibarengan ku téhnik observasi jeung pustaka, téhnik sampling ngagunakeun consecutive sampling. Ngumpulkeun data di lapangan baris dilaksanakeun dina taun 2025. Téhnik analisis data ngagunakeun Analisis Jalur. Hasil panalungtikan némbongkeun yén sacara umum persepsi pasien di Puskesmas Pasirluyu ngeunaan prosés jeung pagawé, ajén palayanan jeung kapuasan pasien kawilang goréng jeung kurang sugema. prosés jeung karyawan mangaruhan nilai jasa duanana sawaréh jeung sakaligus. Nilai jasa mangaruhan kapuasan pasien, sareng prosés sareng karyawan mangaruhan kapuasan pasien ngalangkungan nilai jasa.

Kata Kunci: Proses, Karyawan, Nilai Palayanan, Kapuasan Pasien

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan investasi bagi masyarakat, sebab kesehatan merupakan modal dasar yang sangat diperlukan oleh segenap masyarakat untuk dapat beraktifitas sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, sehingga mampu menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi diri sendiri dan keluarga. Namun bila kondisi kesehatan bermasalah bukan tidak mungkin seluruh harta dan kekayaan akan habis digunakan untuk memperoleh kesehatan tersebut. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 tentang Pokok-Pokok Kesehatan menyebutkan bahwa kesehatan rakyat adalah salah satu modal pokok dalam rangka pertumbuhan dan kehidupan bangsa dan mempunyai peranan penting dalam penyelesaian kesehatan nasional dan penyusunan masyarakat sosialis Indonesia. Sehingga pemerintah harus mengusahakan bidang kesehatan dengan sebaik-baiknya, yaitu : menyediakan pelayanan kesehatan yang memadai dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat umum.

Sistem Kesehatan Nasional menyebutkan bahwa tujuan pembangunan kesehatan adalah tercapainya kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar terwujud derajat kesehatan yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut dilakukan upaya kesehatan yang menyeluruh, terpadu dan merata yang dapat diterima dan terjangkau oleh seluruh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat (SKN, 2019). Harus diakui bahwa kualitas kesehatan masyarakat Indonesia selama ini sebagian besar tergolong rendah, terutama pada masyarakat miskin. Mereka cenderung kurang memperhatikan kesehatan mereka, hal ini disebabkan oleh rendahnya tingkat pemahaman mereka akan pentingnya kesehatan dalam kehidupan.

Pemeliharaan dan perlindungan kesehatan sangatlah penting untuk mencapai derajat kesehatan dan kesejahteraan yang tinggi. Namun kenyataan rendahnya derajat kesehatan masyarakat disebabkan oleh ketidak mampuan mereka untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, karena mahalnya biaya kesehatan yang harus dibayar oleh masyarakat. Tingginya tingkat kemiskinan pada kebanyakan masyarakat Indonesia, menyebabkan masyarakat tidak mampu memenuhi kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang tergolong masih mahal. Banyak penelitian yang menyatakan bahwa kesehatan berbanding terbalik dengan kemiskinan, dimana makin tinggi tingkat kemiskinan masyarakat, maka masalah kesehatan masyarakat akan semakin rendah.

Biaya kesehatan yang mahal menjadi kendala bagi masyarakat miskin untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang memadai. Meningkatnya biaya kesehatan bagi masyarakat yang tinggi walau saat ini ada alat alternatif berupa kebijakan pemerintah tentang pembiayaan yang terjangkau melalui BPJS. Ada beberapa faktor yang berhubungan dengan biaya kesehatan yang harus ditanggung oleh masyarakat, seperti yang di kemukakan oleh Sulastomo (2016:42), seperti berikut : 1). Sifat layanan itu sendiri, sifat dari pada suatu layanan kesehatan adalah padat modal, padat teknologi dan padat karya sehingga modal yang harus ditanam semakin besar dan dibebankan pada biaya perawatan, dan 2). Bagaimana negara memandang masalah pelayanan kesehatan sebagai kebutuhan warga negaranya dan bagaimana negara menyelenggarakan dan memenuhi pelayanan kesehatan yang diperlukan.

Jasa atau pelayanan yang diberikan kepada konsumen oleh perusahaan tentunya harus berkualitas, Wyckof dalam Tjiptono (2018:59) menyatakan kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pada perusahaan jasa, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan dari suatu perusahaan sangatlah penting, yang mana harapan konsumen akan dibentuk oleh pelayanan yang diberikan sebelumnya dan kualitas pelayanan tersebut akan sangat berdampak terhadap kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Apabila pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas, maka mereka akan melakukan pemanfaatan jasa pelayanan Puskesmas yang berulang-ulang. Disamping itu mereka cenderung untuk melakukan *word of mouth communication* (dorongan / saran dari teman) kepada relasi-relasi terdekatnya agar mereka melakukan hal yang sama seperti dirinya, yakni memanfaatkan pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien.

Nilai pelanggan yang diberikan oleh pihak perusahaan yang kurang sesuai, menjadi suatu peluang bagi para pesaing untuk dapat memberikan nilai lebih kepada pelanggan tersebut. Menurut Barnes (2018:110) nilai pelanggan merupakan inti dari suatu hubungan di mana pemahaman dan apresiasi terhadap pembentukan nilai pelanggan merupakan komponen utama suatu perusahaan dalam melaksanakan hubungannya dengan pelanggan. Sedangkan Duchessi (2016:22) mengungkapkan bahwa nilai pelanggan merupakan kombinasi antara berbagai manfaat produk (kinerja, kenyamanan dan keindahan) dan manfaat layanan (reliabilitas, kecepatan dan kompetensi) yang diterima pelanggan sasaran pada harga yang wajar. Menurutnya, perusahaan dapat meningkatkan nilai pelanggan dengan tiga cara yaitu (1) menekankan kepada manfaat produk atau jasa dengan harga konstan, (2) mengurangi harga dengan menawarkan manfaat produk atau jasa yang kompetitif dan, (3) melakukan keduanya yaitu meningkatkan manfaat produk dan jasa serta menurunkan harga secara simultan.

Suryana dan Muliasari (2018) menyatakan kepuasan konsumen berkontribusi besar pada sejumlah aspek krusial seperti terciptanya loyalitas konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, terciptanya reputasi perusahaan yang baik yang baik apabila konsumen merasa puas dan berkurangnya elastisitas harga. Disamping itu, kepuasan juga merupakan salah satu indikator yang penting untuk keberlangsungan perusahaan di masa depan. Apabila konsumen merasa puas banyak keuntungan-keuntungan yang akan didapatkan oleh perusahaan karena konsumen yang merasa puas biasanya akan melakukan pembelian ulang, merekomendasikan produk atau jasa yang dibelinya kepada orang lain, dan membeli lini produk yang lain. Berbeda halnya dengan konsumen yang merasa tidak puas, biasanya konsumen akan mempertimbangkan untuk membeli kembali produk atau jasa tersebut

Berdasarkan uraian sebelumnya tentang hal-hal yang dapat mempengaruhi penurunan jumlah pasien dan nilai pelayanan maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut apa penyebab dari penurunan jumlah pasien tersebut. Judul penelitian yang diajukan adalah : “Pengaruh Proses dan Karyawan

Terhadap Nilai Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pasien (Suatu Survei Pada Pasien di Puskesmas Pasirluyu)".

### **Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**

Identifikasi masalah merupakan proses merumuskan permasalahan-permasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup didalam penelitian terhadap *process, people*, nilai pelayanan dan kepuasan pasien.

#### **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis mengidentifikasi masalah yang ada di Puskesmas Pasirluyu sebagai berikut :

1. Kurangnya respon staff di Puskesmas Pasirluyu.
2. Jam kedatangan dokter yang terkadang berubah.
3. Pasien harus menunggu lama untuk mendapat pelayanan.
4. Belum ada kontinuitas pelayanan.
5. Belum mampu membuat sistem peresepan *on line* lewat komputer.
6. Prosedur pendaftaran di Puskesmas dirasakan lama.
7. Menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan oleh Dokter.
8. Sikap tenaga Administrasi dalam melayani kurang ramah dan sopan
9. Sikap tenaga perawat dalam melayani kurang ramah dan sopan.
- 10.

#### **Rumusan Masalah**

Penelitian dilakukan untuk melihat dan mempelajari pengaruh proses dan karyawan terhadap nilai pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien, maka penelitian diarahkan untuk menjawab pertanyaan berikut:

1. Bagaimana persepsi pasien tentang proses dan karyawan di Puskesmas Pasirluyu.
2. Bagaimana nilai pelayanan di Puskesmas Pasirluyu.
3. Bagaimana kepuasan pasien di Puskesmas Pasirluyu.
4. Seberapa besar pengaruh proses dan karyawan terhadap nilai pelayanan di Puskesmas Pasirluyu baik secara parsial dan simultan.
5. Seberapa besar pengaruh nilai pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pasirluyu.
6. Seberapa besar pengaruh proses dan karyawan terhadap kepuasan pasien melalui intervening nilai pelayanan di Puskesmas Pasirluyu.

#### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk menganalisis dan mengetahui :

1. Persepsi pasien tentang proses dan karyawan di Puskesmas Pasirluyu.
2. Nilai pelayanan di Puskesmas Pasirluyu.
3. Kepuasan pasien di Puskesmas Pasirluyu.
4. Besarnya pengaruh proses dan karyawan terhadap nilai pelayanan di Puskesmas Pasirluyu baik secara parsial dan simultan.
5. Besarnya pengaruh nilai pelayanan yang diterima pasien terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pasirluyu.

6. Besarnya pengaruh proses dan karyawan terhadap kepuasan pasien melalui intervening nilai pelayanan di Puskesmas Pasirluyu.

### **Manfaat Penellitian**

Berdasarkan hasil analisis diharapkan dapat diperoleh manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

#### **Manfaat Teoritis**

1. Diharapkan berguna untuk pengembangan ilmu manajemen utamanya manajemen Puskesmas tentang proses, karyawan, nilai pelayanan dan kepuasan pasien.
2. Diharapkan dapat menambah wawasan tentang ilmu manajemen khususnya manajemen Puskesmas serta lebih memahami masalah secara objektif, ilmiah tentang bauran pemasaran jasa khususnya proses dan karyawan.

#### **Manfaat Praktis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Puskesmas Pasirluyu Kabupaten Tasikmalaya dalam menyelenggarakan bauran pemasaran jasa kesehatan kepada pasien.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien, nilai pelayanan dan bauran pemasaran jasa kesehatan pada umumnya.

## **II. KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS**

### **Kerangka Pemikiran**

Persaingan pasar yang semakin tinggi saat ini, mewujudkan kepuasan konsumen adalah hal yang penting dan merupakan salah satu tujuan utama dari setiap organisasi. Inti dari konsep pemasaran adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Pemasaran merupakan suatu proses mempersepsikan, memahami, menstimulasi dan memenuhi kebutuhan pasar sasaran yang dipilih secara khusus dengan menyalurkan sumber-sumber sebuah organisasi untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan (Keller & Koetler, 2016). Pada konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan telah dicapai konsensus bahwa harapan pelanggan (*customer expectation*) memainkan peran penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan pelanggan.

Sejumlah riset empiris menyimpulkan kepuasan pelanggan, berkaitan positif dengan persepsi terhadap kualitas jasa atau pelayanan sebuah organisasi (Boulding, et al., 2016; Crosby, 2049; Edvardson, et al., 2016). Barang atau jasa dikatakan bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi konsumen akan nilai produk tersebut. Persepsi atau manfaat yang didapatkan pelanggan (pasien) setelah mendapatkan pelayanan yang berkualitas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. Makin banyak pelanggan memandang manfaat layanan melebihi pengorbanan atau biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh sebuah layanan, maka akan semakin tinggi persepsi mereka terhadap nilai pelayanan. Karena mereka mendapatkan lebih dari yang diharapkan yang pada akhirnya akan menghasilkan kepuasan yang lebih besar.

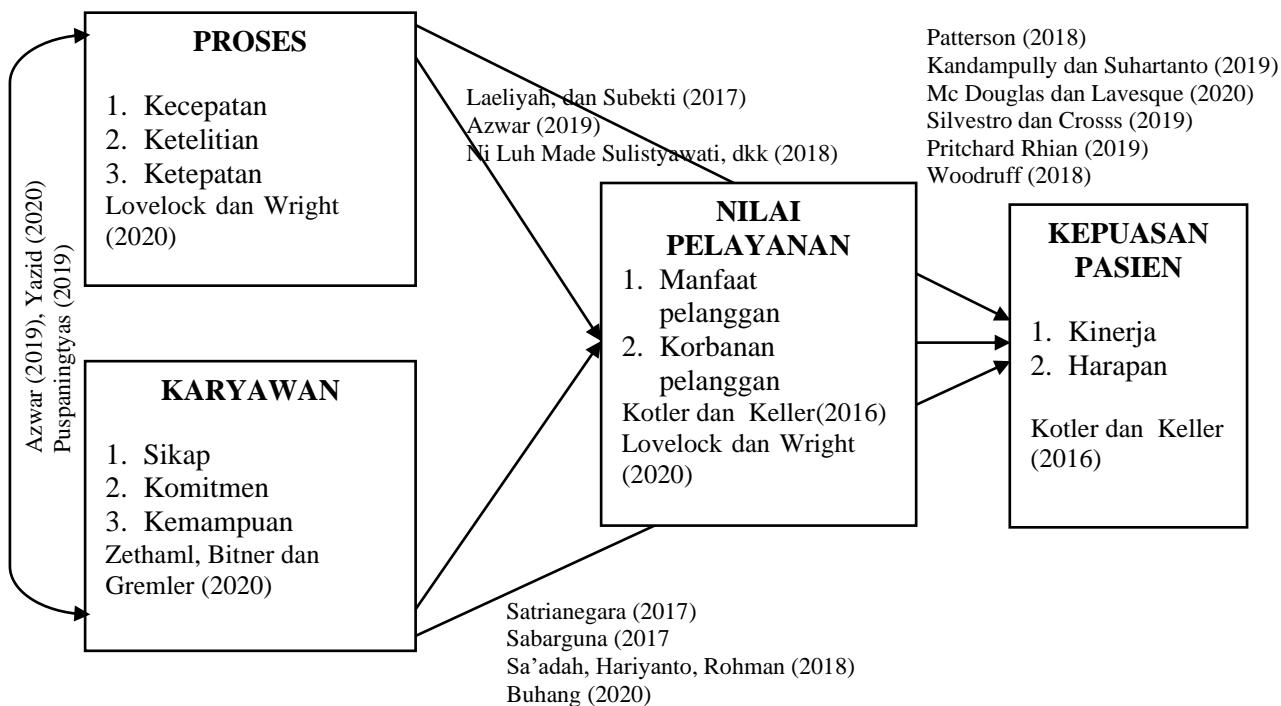
Patterson (2016:430) melakukan kajian model hubungan nilai yang dirasakan, kepuasan dan keinginan membeli kembali dalam jasa *business-to-business*, menunjukkan hasil bahwa nilai yang dirasakan pelanggan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan intensitas pembelian. Hasil penelitian Kandampully dan Suhartanto (2016:348) menyatakan bahwa nilai pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Mc Douglas dan Lavesque (2018:403) dalam sebuah penelitian mengenai kepuasan pelanggan pada beberapa sektor bisnis, memperoleh hasil bahwa nilai pelanggan mempunyai kontribusi dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasakan nilai lebih dari pelayanan yang diharapkan dari sebuah perusahaan jasa, maka akan meningkatkan kepuasan yang dirasakannya. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini merekomendasikan bahwa perusahaan jasa yang mampu memberikan nilai lebih bagi pelanggan dibandingkan pesaingnya akan lebih mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya.

Hal senada juga diutarakan dalam hasil penelitian Silvestro dan Crosss (2015) serta Pritchard Rhian (2016) yang menunjukkan bahwa nilai pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dimana kedua pendekatan penelitian tersebut menggunakan model *service profit chain (SPC)*. Hal ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Woodruff (2016), yaitu konsep nilai pelanggan mempunyai suatu hubungan yang kuat terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan memilih produk atau jasa tidak hanya bergantung pada kualitas jasa saja tetapi juga tergantung nilai yang dirasakan oleh pelanggan. Semakin tinggi kepuasan pelanggan, maka akan semakin baik nilai yang diberikan oleh pelanggan terhadap perusahaan. Sehingga dalam hal ini berarti kepuasan pelanggan perlu dalam peningkatan nilai pelanggan terhadap perusahaan. Pernyataan tersebut didukung oleh Kotler dan Amstrong (2016) yang menyebutkan bahwa pelanggan akan membentuk ekspektasi tentang nilai dan kepuasan yang akan memberikan berbagai penawaran pasar.

Nilai pelayanan adalah sumber keyakinan yang terdalam dari sifat mementingkan kepentingan pelanggan dan hubungan moral dan hal ini menciptakan suatu persepsi tentang kejujuran, sifat yang sebenarnya, kewajaran dan kemauan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (Gronross, 2016). Rumah sakit dituntut untuk melakukan penyesuaian secara terus menerus searah dengan perkembangan yang terjadi pada lingkungan bisnis, sehingga mampu berperan sebagai lembaga yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang memerlukannya (Gulom, 2016).

Berdasarkan kerangka pemikiran pengaruh *process* dan *people* terhadap nilai pelayanan serta implikasinya pada kepuasan pasien, maka dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1  
Paradigma Penelitian

### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran tersebut diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Proses berpengaruh nilai pelayanan.
2. Karyawan berpengaruh terhadap nilai pelayanan.
3. Proses dan karyawan berpengaruh terhadap nilai pelayanan secara simultan.
4. Nilai pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
5. Proses dan karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pasien melalui nilai pelayanan.

### III. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif analisis. Moh. Nazir (2019: 54) menyebutkan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

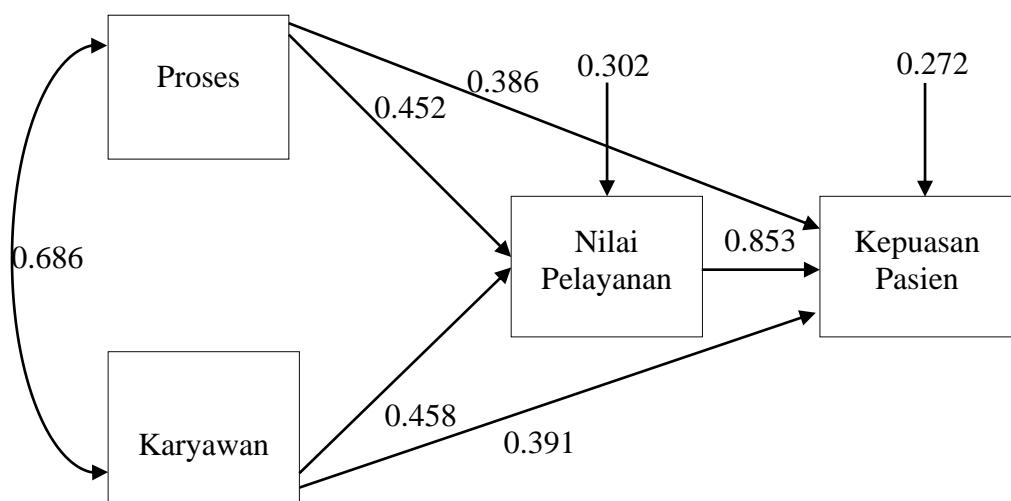
Tipe investigasi yang digunakan adalah kausalitas, yaitu penelitian yang menyatakan adanya hubungan sebab akibat antara *independen variable*, dalam hal ini *process* dan *people* terhadap variabel antara yaitu nilai pelayanan kepada *dependent variable*, yaitu kepuasan pasien. Unit analisis dari penelitian ini adalah

individu yang artinya menggunakan unit observasi pasien di Puskesmas Pasirluyu. Dilihat dari *time horizon*-nya, penelitian ini bersifat *cross sectional*, yaitu informasi dari sebagian populasi (*sample responden*) dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik, dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti, sebagaimana yang dikemukakan oleh Sekaran (2018: 161) dan Malhorta (2018: 81).

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Pengaruh Proses dan Karyawan Terhadap Nilai Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pasien

Berdasarkan perhitungan analisis jalur, maka hasil keseluruhan dari analisis tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar  
Model Analisis jalur Secara Keseluruhan

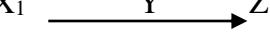
Gambar tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel yaitu proses dan karyawan berpengaruh terhadap nilai pelayanan baik secara parsial maupun simultan dan nilai pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pasirluyu. Berikut ini akan diuraikan mengenai pengaruh masing-masing variabel proses, dan karyawan terhadap nilai pelayanan serta implikasinya pada kepuasan pasien secara parsial maupun simultan di Puskesmas Pasirluyu.

Tabel  
Pengaruh Langsung (*Direct Effect* (DE))

DE <sub>yx<sub>1</sub></sub>	X <sub>1</sub> → Y	$\rho_{yx_1} = 0.452$
DE <sub>yx<sub>2</sub></sub>	X <sub>2</sub> → Y	$\rho_{yx_2} = 0.458$
DE <sub>zy</sub>	Y → Z	$\rho_{zy} = 0.853$

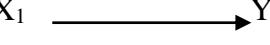
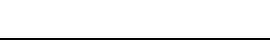
Berikut adalah perhitungan pengaruh tidak langsung pengaruh proses dan karyawan terhadap nilai pelayanan serta implikasinya pada kepuasan pasien, yaitu sebagai berikut:

Tabel  
Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect (IE)*)

IE <sub>yx<sub>1</sub></sub>	X <sub>1</sub> 	$\rho_{yx_1} \cdot \rho_{zy} = (0.452)(0.853) = 0.386$
IE <sub>yx<sub>2</sub></sub>	X <sub>2</sub> 	$\rho_{yx_2} \cdot \rho_{zy} = (0.458)(0.853) = 0.391$

Pengaruh total proses dan karyawan terhadap nilai pelayanan serta implikasinya pada kepuasan pasien di Puskesmas Pasirluyu, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.71  
Pengaruh Total (*Total Effect (TE)*)

TE <sub>yx<sub>1</sub></sub>	X <sub>1</sub> 	$\rho_{yx_1} \cdot \rho_{zy} = (0.452) + (0.386) = 0.838$
TE <sub>yx<sub>2</sub></sub>	X <sub>2</sub> 	$\rho_{yx_2} \cdot \rho_{zy} = (0.458) + (0.391) = 0.849$
TE <sub>zy</sub>	Y 	= 0.853

Berdasarkan gambar tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel yaitu *process* dan *people* berpengaruh terhadap nilai pelayanan baik secara parsial maupun simultan dan nilai pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pasirluyu. *Process* dan *people* berpengaruh terhadap nilai pelayanan yang diterima pasien di Puskesmas Pasirluyu sebesar 69.80% sedangkan sisanya sebesar 30.20% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis seperti variabel harga dan lokasi. Namun apabila dilihat secara parsial *people* lebih dominan mempengaruhi nilai pelayanan daripada *process* sedangkan nilai pelayanan memberikan kontribusi pengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 72.76%. Hal ini menunjukan bahwa semakin baik *people* yang dirasakan pasien maka akan meningkatkan nilai pelayanan yang diterima pasien di Puskesmas Pasirluyu. *People* merupakan semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli. Elemen-elemen dari *people* adalah pegawai di Puskesmas, konsumen, dan konsumen lain dalam lingkungan jasa. Semua sikap dan tindakan karyawan, bahkan cara berpakaian karyawan dan penampilan karyawan mempunyai pengaruh terhadap persepsi konsumen atau keberhasilan penyampaian jasa (*service encounter*).

Aspek teknisi kinerja petugas dapat dijabarkan dalam pelayanan yang cepat, kedisiplinan petugas, keterampilan dan kemampuan petugas, dan petugas dapat dipercaya. Kedisiplinan petugas adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap, dan perilaku sehingga

petugas tersebut berusaha bekerja secara kooperatif dengan para petugas lainnya serta meningkatkan dan tercapainya hasil yang maksimal dari kinerja yang dijalankan (Lusa, 2016). Menurut Buhang (2017), pelayanan yang cepat kepada pasien tidak lepas dari kerjasama antar petugas di rumah sakit. Hasil penelitian Evi Sa'adah, Tatong Hariyanto, Fatchur Rohman (2015) menunjukkan bahwa petugas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, pelayanan farmasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien, dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Satrianegara (2017) menyatakan bahwa waktu tunggu sangat tergantung pada ketanggapan, kemauan, kesiapan, sikap dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, serta ketepatan waktu dari pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhannya untuk mendapatkan pelayanan. Menurut Sabarguna (2017), bahwa indikator kepuasan pasien adalah kecepatan penerimaan pasien oleh petugas pendaftaran atau cepatnya waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan, keramahan petugas, keterampilan petugas dan kenyamanan ruang tunggu.

Faktor lain yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan berdasarkan hasil penelitian, didapatkan dari petugas dalam memberikan pelayanan pasien, diantaranya adalah kurangnya kedisiplinan dalam memulai dan mengakhiri pelayanan kepada pasien, kurangnya rasa kerjasama yang terjalin antar para petugas dalam melaksanakan pelayanan (perawat, dokter) sekaligus kesadaran para petugas akan pentingnya waktu tunggu pelayanan pasien. Mengatasi masalah tersebut dapat dilakukan dengan peningkatan dalam kedisiplinan para petugas agar dapat terjalinnya kerjasama antar para petugas (perawat, dokter) dalam melaksanakan pelayanan kepada pasiennya. Laeliyah, dan Subekti (2017). Patterson (2016:430) melakukan kajian model hubungan nilai yang dirasakan, kepuasan dan keinginan membeli kembali dalam jasa *business-to-business*, menunjukkan hasil bahwa nilai yang dirasakan pelanggan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan intensitas pembelian. Hasil penelitian Kandampully dan Suhartanto (2016:348) menyatakan bahwa nilai pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Mc Douglas dan Lavesque (2018:403) dalam sebuah penelitian mengenai kepuasan pelanggan pada beberapa sektor bisnis, memperoleh hasil bahwa nilai pelanggan mempunyai kontribusi dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasakan nilai lebih dari pelayanan yang diharapkan dari sebuah perusahaan jasa, maka akan meningkatkan kepuasan yang dirasakannya. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini merekomendasikan bahwa perusahaan jasa yang mampu memberikan nilai lebih bagi pelanggan dibandingkan pesaingnya akan lebih mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya.

Hal senada juga diutarakan dalam hasil penelitian Silvestro dan Crosss (2015) serta Pritchard Rhian (2016) yang menunjukkan bahwa nilai pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dimana kedua pendekatan penelitian tersebut menggunakan model *service profit chain (SPC)*. Hal ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Woodruff (2016), yaitu konsep nilai pelanggan mempunyai suatu hubungan yang kuat terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan memilih produk atau jasa tidak

hanya bergantung pada kualitas jasa saja tetapi juga tergantung nilai yang dirasakan oleh pelanggan. Semakin tinggi kepuasan pelanggan, maka akan semakin baik nilai yang diberikan oleh pelanggan terhadap perusahaan. Sehingga dalam hal ini berarti kepuasan pelanggan perlu dalam peningkatan nilai pelanggan terhadap perusahaan. Pernyataan tersebut didukung oleh Kotler dan Amstrong (2016) yang menyebutkan bahwa pelanggan akan membentuk ekspektasi tentang nilai dan kepuasan yang akan memberikan berbagai penawaran pasar.

Nilai pelayanan adalah sumber keyakinan yang terdalam dari sifat mementingkan kepentingan pelanggan dan hubungan moral dan hal ini menciptakan suatu persepsi tentang kejujuran, sifat yang sebenarnya, kewajaran dan kemauan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (Gronross, 2016). Rumah sakit dituntut untuk melakukan penyesuaian secara terus menerus searah dengan perkembangan yang terjadi pada lingkungan bisnis, sehingga mampu berperan sebagai lembaga yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang memerlukannya (Gulom, 2016).

Kepuasan pasien merupakan respons emosional, efektif dan evaluatif yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan yang di berikan tenaga kesehatan serta harapan dari pasien terhadap pelayanan yang diterima tersebut. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang dimiliki akibat dari menerima kineja pelayanan kesehatan kemudian membandingkan dengan harapannya (Hasyim, 2019). Kepuasan pasien dijadikan tolak ukur guna meningkatkan kualitas pada mutu pelayanan yang kemudian menjadi alasan utama bagi puskesms untuk dapat melaksanakan perubahan menjadi lebih baik lagi (Taekab, Suryawati, & Kusumastuti, 2019).

Kepuasan pasien dapat terpenuhi jika pada proses atau pelaksanaan pemberian layanan jasa dari pembeli kepada pasien sesuai dengan persepsi pelanggan. Faktor subyektif merupakan salah satu yang mempengaruhi persepsi pasien sehingga dapat membuat kesenjangan antara pemberi jasa dan pelanggan. Terdapat lima kesenjangan pada kualitas jasa yaitu, Kesenjangan antara persepsi manajemen terkait spesifikasi dalam kualitas jasa dan harapan konsumen terhadap kualitas jasa yang di dapatkan, Kesenjangan antara penyampaian komunikasi eksternal kepada konsumen dan dalam penyampaian jasa aktual, Kesenjangan antara persepsi manajemen dengan harapan konsumen, Kesenjangan antara jasa aktual yang diterima konsumen dengan jasa yang diharapkan konsumen, Kesenjangan antara jasa yang disajikan dengan spesifikasi jasa (Utama, P.; Prihartini, A.; Listyorini, 2013)

## **V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Simpulan**

1. Persepsi pasien tentang proses dan karyawan di Puskesmas Pasirluyu, yaitu sebagai berikut:
  - a. Proses yang terdiri dari dimensi kenyamanan, ketelitian, dan kejelasan di Puskesmas Pasirluyu diinterpretasikan dalam kriteria cukup baik. Apabila dibandingkan antara dimensi, maka dimensi kejelasan memberikan gambaran yang paling baik sedangkan dimensi

- kenyamanan memberikan gambaran yang paling rendah. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu petugas kurang cepat dan segera dalam melayani pasien, dan menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan oleh dokter.
- b. Karyawan yang terdiri dari dimensi sikap, komitmen, dan kemampuan di Puskesmas Pasirluyu diinterpretasikan dalam kriteria cukup baik. Apabila dibandingkan antara dimensi, maka dimensi komitmen memberikan gambaran yang paling baik sedangkan dimensi kemampuan memberikan gambaran yang paling rendah. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu petugas kurang cepat tanggap terhadap masalah pasien dan petugas kurang bersikap jujur dan dapat dipercaya
2. Nilai pelayanan yang diterima pasien di Puskesmas Pasirluyu yang diukur dengan empat dimensi yaitu manfaat produk/jasa, manfaat pelayanan, manfaat SDM dan manfaat citra diinterpretasikan dalam kriteria kurang sesuai. Apabila dibandingkan antara dimensi, maka dimensi manfaat citra memberikan gambaran yang paling baik sedangkan dimensi manfaat pelayanan memberikan gambaran yang paling rendah. Terdapat beberapa indikator disarankan diantaranya yaitu : Pelayanan yang kurang bermanfaat jika dibandingkan dengan pengorbanan usaha (energi) yang dikeluarkan, Pelayanan yang diterima kurang bermanfaat jika dibandingkan dengan usaha-usaha fisik yang dilakukan
3. Kepuasan pasien di Puskesmas Pasirluyu yang di ukur dengan dimensi kinerja dengan harapan diinterpretasikan dalam kriteria cukup puas. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu Dokter kurang cepat tanggap dalam melayani pasien, waktu tunggu untuk pendaftaran lambat, petugas obat kurang cepat tanggap dalam melayani pasien.
4. Proses dan karyawan secara simultan berpengaruh terhadap nilai pelayanan yang diterima pasien di Puskesmas Pasirluyu baik secara parsial dan simultan serta pengaruhnya positif. Namun secara parsial karyawan lebih dominan mempengaruhi nilai pelayanan daripada proses. Dan secara parsial, pengaruh proses dan karyawan terhadap nilai pelayanan adalah sebagai berikut:
- Proses berpengaruh terhadap nilai pelayanan, sehingga apabila proses yang yang dirasakan baik, maka nilai pelayanan yang diterima pasien di Puskesmas Pasirluyu akan meningkat.
  - Karyawan berpengaruh terhadap nilai pelayanan, sehingga apabila karyawan yang yang dirasakan baik, maka nilai pelayanan yang diterima pasien di Puskesmas Pasirluyu akan meningkat.
5. Nilai pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan pengaruh yang positif. Nilai positif ini mengindikasikan bahwa nilai pelayanan yang diterima sudah sesuai, maka kepuasan pasien juga semakin meningkat. Demikian pula sebaliknya bahwa semakin rendah nilai pelayanan yang diterima, maka kepuasan pasien juga semakin rendah.
6. Proses dan karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pasien melalui

intervening nilai pelayanan di Puskesmas Pasirluyu. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien akan meningkat jika proses dan karyawan sudah baik, sehingga nilai pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

### **Rekomendasi**

1. Pegawai baru dan lama diberikan pembinaan dengan adanya pelatihan untuk dapat meningkatkan kualitas SDM agar dapat memberikan mutu pelayanan yang baik. Pegawai diharapkan agar lebih sabar, murah senyum, dan ramah dalam menanggapi berbagai pertanyaan, dan keluhan dari pasien, kemudian pemberian penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*) yang jelas kepada pegawai agar pegawai termotivasi dan bersemangat dalam bekerja.
2. Untuk memperbaiki penataan loket, jalur antrian kurang teratur, pihak Puskesmas bisa melakukan pembakuan prosedur urutan pelayanan mulai dari pendaftaran pasien sampai dengan pengobatan dan menampilkan prosedur urutan tersebut di gedung bagian depan yang bisa terlihat dengan mudah oleh pasien yang datang serta pendaftaran online.
3. Berkaitan dengan petugas Puskesmas dalam melayani kurang cepat, upaya yang dapat dilakukan dengan cara mendidik dan melatih seluruh petugas tentang strategi penanganan keluhan yang efektif, penggunaan komunikasi yang sesuai dengan karakteristik pasien, dan berbagai pelatihan lainnya yang dapat meningkatkan kemampuan komunikasi verbal serta disarankan dapat meningkatkan penggunaan *rekam medis online* sebagai salah satu wujud pelayanan kepada pasien yang prima.
4. Untuk meningkatkan kepuasan pasien juga perlu didukung dengan pemberian ruang tunggu dan lahan parkir agar diperluas, dan menyediakan tempat duduk yang nyaman. Dengan cara memperluas infrastruktur ruang tunggu pasien yang nyaman dan bersih serta lahan parkir yang memadai, dengan bekerjasama dengan masyarakat setempat. Puskesmas juga harus menyediakan sarana penunjang untuk mengurangi kejemuhan pasien dalam menunggu obat contohnya penyediaan TV, koran/majalah, serta ditertibkannya jalur antrian agar lebih teratur melalui penggunaan nomer antrian yang tersedia dilayar monitor.
5. Melakukan kerja sama dengan wilayah sekitar yang dapat digunakan sebagai lahan parkir di Puskesmas Pasirluyu.
6. Penelitian ini baru merupakan sebagian faktor yang mempengaruhi nilai pelayanan dan kepuasan pasien. Jika dilihat dari nilai epsilonnya (faktor lain yang mempengaruhi) relatif masih cukup besar, mengindikasikan bahwa masih ada faktor lain yang mempengaruhi nilai pelayanan dan kepuasan pasien. Faktor tersebut diantaranya adalah bukti fisik dan promosi. Oleh karena itu dimasa yang akan datang faktor ini dapat diteliti lebih lanjut oleh peneliti berikutnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Aditama, T.Y. 2010. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi kedua. Jakarta: UI Press.
- Andhansari, P., Nawazirul Lubis, dan Andi Wijayanto. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Nilai Pelanggan. *Jurnal Manajemen*. Vol 10. No. 9 hal 3-8.
- Arikunto, Suharsimi. 2011. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi VII. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Barnes, James G. 2010. *Secrets of Customer Relationship Management: it's All About How You Make Them Feel*. McGraw-Hill: New York.
- Cole, M. A. 2010. *Sustainable Development and Environmental Kuznets Curves: An Examination of The Environmental Impact of Economic Development*. Sust. Dev. 7, 87-97.
- Cooper, P.D. 2011. *Health Care Marketing : a Foundation for Managed Quality*. Gaithersburg, Maryland : Aspen Publisher. Inc : 1-331.
- Dube et. al. 2010, *Adapting the QFD Approach to Extended Service Transactions, Production and Operations Management*, 8, 301-317.
- Fecikova, I. 2010, "An Index Method for Measurement of Customer Satisfaction", *The TQM Magazine*, Vol.16, No.1, pp. 57-66.
- Gould and Williams. 2009, "The Impact of Employee Performance Cues on Guest Loyalty, Perceived Value and Service Quality", *The Service Industries jurnal*, 19,3:ABI/INFORM Global P.97
- Gronroos, Christian, 2010, The Perceived Service Quality Concept a Mistake ? *Journal of Managing Service Quality*, Vol. 11. No. 3, pp 150-152, MCB University Press, London.
- Hardiman, A. 2013. Rumah Sakit Indonesia Belum Siap Bersaing. Melalui <http://www.kompas.com/kompas-cetakr/0412/22/humaniora1455html-4k.4/21/04>.
- Hermawan, Kertajaya 2012. *MarkPlus on Strategy*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kandampully, J., dan Dwi Suhartanto, 2010. Customer Loyalty in the Hotel Industri : the role of customer satisfaction and image. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 346-351.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15<sup>th</sup> edition. England : Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong., 2010, *Principles Of Marketing*, 14th Edition, PrenticeHall Pearson, USA.