

ARTIKEL

PENGARUH *PEOPLE* DAN *PROCESS* TERHADAP KEPUASAN PASIEN SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI UPTD PUSKESMAS CIUMBULEUIT

ANISA PUSPITASARI
NPM : 228.020.034



PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2026

ABSTRAK

UPTD Puskesmas Ciumbuleuit menghadapi masalah penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2023. Mayoritas keluhan pasien berkaitan dengan pelayanan petugas (*People*) dan waktu tunggu/prosedur pelayanan yang lama (*Process*). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh variabel *People* dan *Process* terhadap Kepuasan Pasien, serta implikasinya terhadap Loyalitas Pasien di UPTD Puskesmas Ciumbuleuit. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif dan verifikatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*Path Analysis*). Sampel penelitian berjumlah 110 responden pasien UPTD Puskesmas Ciumbuleuit, yang datanya dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert. Hasil penelitian secara umum menunjukkan bahwa variabel *People* dan *Process* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Selanjutnya, Kepuasan Pasien terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien. Disimpulkan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia (keramahan, tanggung jawab) dan efisiensi prosedur pelayanan di Puskesmas merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan, yang pada gilirannya akan meningkatkan Loyalitas Pasien.

Kata Kunci: *People*, *Process*, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, Puskesmas Ciumbuleuit.

ABSTRACT

UPTD Puskesmas Ciumbuleuit faced a decrease in the Community Satisfaction Index (IKM) in 2023. The majority of patient complaints were related to staff service (People) and long waiting times/service procedures (Process). The objective of this study is to analyze the influence of the People and Process variables on Patient Satisfaction, as well as its implication for Patient Loyalty at UPTD Puskesmas Ciumbuleuit. This study employs a quantitative approach with descriptive and verificative research types. The data analysis technique used is Path Analysis. The research sample consisted of 110 patient respondents from UPTD Puskesmas Ciumbuleuit, whose data was collected through questionnaires using a Likert scale. The research results generally show that the People and Process variables have a positive and significant influence on Patient Satisfaction. Furthermore, Patient Satisfaction is proven to have a positive and significant influence on Patient Loyalty. It is concluded that improving the quality of human resources (friendliness, responsibility) and the efficiency of service procedures at the Community Health Center are the main factors determining satisfaction, which in turn will enhance Patient Loyalty.

Keywords: *People, Process, Patient Satisfaction, Patient Loyalty, Puskesmas Ciumbuleuit.*

RINGKESAN

UPTD Puskesmas Ciumbuleuit nyanghareupan masalah nurunna Indéks Kapuasan Masarakat (IKM) dina taun 2023. Lolobana keluhan pasén patali jeung palayanan patugas (*People*) sarta lila ngadagoan/prosédur palayanan anu lila (*Process*). Tujuan panalungtikan ieu nyaéta pikeun nganalisis pangaruh variabel *People* sareng *Process* kana Kapuasan Pasén, sarta implikasina kana Loyalitas Pasén di UPTD Puskesmas Ciumbuleuit. Panalungtikan ieu ngagunakeun pendekatan kuantitatif kalawan tipe panalungtikan déskriptif jeung vérifikatif. Téknik analisis data anu digunakeun nyaéta analisis jalur (*Path Analysis*). Sampel panalungtikan jumlahna 110 réspondén pasén UPTD Puskesmas Ciumbuleuit, anu datana dikumpulkeun ngaliwatan kuésionér kalawan skala Likert. Sacara umum, hasil panalungtikan nunjukkeun yén variabel *People* sareng *Process* miboga pangaruh anu positip sareng signifikan kana Kapuasan Pasén. Saterusna, Kapuasan Pasén kabuktian miboga pangaruh positip sareng signifikan kana Loyalitas Pasén. Kacindekanana nyaéta ngaronjatna kualitas sumber daya manusa (karesep, tanggung jawab) sareng éfisiénsi prosédur palayanan di Puskesmas mangrupa faktor utama anu nangtukeun kapuasan, anu antukna bakal ngaronjatkeun Loyalitas Pasén.

Kecap Konci: *People*, *Process*, Kapuasan Pasén, Loyalitas Pasén, Puskesmas Ciumbuleuit.

I. PENDAHULUAN

Kesehatan menurut WHO (*World Health Organization*) adalah suatu keadaan kesejahteraan fisik, mental, dan sosial yang lengkap, dan bukan hanya ketiadaan penyakit atau kelemahan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kesehatan bukan hanya tentang tidak adanya penyakit, tetapi juga tentang memiliki kondisi fisik, mental, dan sosial yang baik. Kesehatan adalah fondasi dari kehidupan yang produktif, bahagia dan sejahtera. Salah satu alasan mengapa kesehatan merupakan hal yang penting saat ini karena kesehatan dapat mempengaruhi produktivitas seseorang. Saat seseorang memiliki derajat kesehatan yang baik, mereka cenderung memiliki energi dan fokus yang lebih baik, yang penting untuk keberhasilan pribadi dan profesional. Rasio orang sakit yang tinggi pada suatu populasi akan menurunkan tingkat kompetitif dan produktivitas daerah tersebut bila dibandingkan dengan daerah yang rasio orang sakitnya rendah (Cole & Neumayer, 2018).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat mempunyai tugas pokok menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Pasal 4 ayat (1) Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya; Pasal 5 dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1), Puskesmas memiliki fungsi (a) penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya dan (b) penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya. Jenis pusat kesehatan di negara Indonesia bermacam-macam, ada yang dimiliki oleh pemerintah maupun usaha perorangan atau badan usaha.

Kepuasan pelanggan sangat penting karena memiliki dampak besar terhadap keberhasilan jangka panjang suatu bisnis. Pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan yang loyal, yang akan terus membeli produk atau jasa dari perusahaan yang sama. Loyalitas ini sangat penting dalam mempertahankan pendapatan di masa depan. Pelanggan yang puas sering kali merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain, yang merupakan bentuk promosi yang sangat efektif dan tidak memerlukan biaya tambahan dari perusahaan. Mendapatkan pelanggan baru biasanya memerlukan biaya yang lebih besar daripada mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Dengan menjaga kepuasan pelanggan, perusahaan dapat mengurangi biaya yang diperlukan untuk menarik pelanggan baru. Kepuasan pelanggan adalah salah satu factor kunci dalam menciptakan nilai pelanggan dan memastikan keberlangsungan suatu perusahaan.

Salah satu indikator utama untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan menilai tingkat kepuasan pengguna jasa, yaitu pasien yang berkunjung ke institusi kesehatan seperti puskesmas. Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien sangat penting

dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Untuk dapat menilai tingkat kepuasan pasien tersebut, terdapat lima dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*).

Untuk penyedia layanan kesehatan, kepuasan konsumen berdampak langsung pada tingkat kunjungan kembali pasien yang lebih tinggi dan *positive word of mouth*. Dengan kata lain, semakin banyak pelanggan yang puas, semakin besar *patient retention* dan kesediaan mereka untuk merekomendasikan kepada orang lain. *Patient satisfaction* juga mempengaruhi tingkat kepatuhan pasien terhadap saran dan permintaan dokter. Dengan demikian, kepuasan sangat mempengaruhi hasil dari pelayanan medis (Martinus Hanandito, 2022)

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui dan meneliti lebih lanjut tentang penyampaian jasa dan kepuasan pasien. Judul Penelitian yang diajukan adalah : “Pengaruh *People* dan *Process* Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pasien di UPTD Puskesmas Ciumbuleuit”.

Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan proses merumuskan permasalahan-permasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup didalam penelitian terhadap kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, komitmen afektif, dan kinerja pegawai.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang penelitian di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat menurun
2. Nilai target kunjungan yang mencapai target hanya 3 bulan pada tahun 2023, dan pada tahun 2024 pada bulan Januari sampai Juni belum mencapai target
3. Akreditasi sudah paripurna namun nilai IKM turun, kunjungan belum mencapai target, dan nilai loyalitas pasien masih kurang
4. Petugas UPTD Puskesmas Ciumbuleuit kurang ramah pada pasien dari hasil pra survei
5. Proses administrasi masih sulit bagi pasien dan keluarga
6. Proses pelayanan pasien masih memakan waktu yang lama
7. Persaingan antara puskesmas yang sudah terakreditasi paripurna

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di atas, maka peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan pasien terhadap *people* di UPTD Puskesmas Ciumbuleuit.
2. Bagaimana tanggapan pasien terhadap *process* di UPTD Puskesmas Ciumbuleuit.

3. Bagaimana tanggapan pasien terhadap kepuasan di UPTD Puskesmas Ciumbuleuit.
4. Seberapa besar pengaruh *people* dan *process* terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Ciumbuleuit.
5. Seberapa besar pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien di UPTD Puskesmas Ciumbuleuit.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Tanggapan pasien mengenai *People* di UPTD Puskesmas Ciumbuleuit.
2. Tanggapan pasien mengenai *Process* di UPTD Puskesmas Ciumbuleuit.
3. Kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Ciumbuleuit.
4. Besarnya pengaruh *people* dan *process* terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Ciumbuleuit.
5. Besarnya pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas di UPTD Puskesmas Ciumbuleuit.

Manfaat Penelitian

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

Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini akan memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai bagaimana berbagai aspek dari proses yang melibatkan interaksi manusia (*people* dan *process*) mempengaruhi kepuasan pasien. Ini termasuk pemahaman tentang bagaimana komunikasi, empati, dan keterampilan interpersonal dalam layanan kesehatan dapat mempengaruhi pengalaman pasien.
2. Penelitian ini dapat mengembangkan atau menyempurnakan model teoritis mengenai hubungan antara *people*, *process* dan kepuasan pasien, yang digunakan sebagai dasar untuk penelitian lebih lanjut dalam bidang manajemen pemasaran.

Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti
 - a. Memberikan manfaat bagi peneliti untuk menjelaskan pengaruh *people* terhadap kepuasan pasien
 - b. Memberikan manfaat bagi peneliti untuk menjelaskan pengaruh *proses* terhadap kepuasan pasien
 - c. Memberikan manfaat bagi peneliti untuk menjelaskan pengaruh *people* dan *proses* terhadap kepuasan pasien.
 - d. Memberikan manfaat bagi peneliti untuk menjelaskan pengaruh kepuasan terhadap kepuasan loyalitas pasien.

2. Bagi Puskesmas
 - a. Menjadi masukan bagi UPTD Puskesmas Ciumbuleuit mengenai pengaruh *people* terhadap kepuasan pasien
 - b. Menjadi masukan bagi UPTD Puskesmas Ciumbuleuit mengenai pengaruh *proses* terhadap kepuasan pasien
 - c. Menjadi masukan bagi UPTD Puskesmas Ciumbuleuit mengenai pengaruh *people* dan *proses* terhadap kepuasan pasien.
 - d. Menjadi masukan bagi UPTD Puskesmas Ciumbuleuit mengenai pengaruh kepuasan terhadap kepuasan loyalitas pasien
3. Bagi Peneliti Lain.
 - a. Menjadi bahan acuan atau referensi untuk penelitian yang relevan mengenai pengaruh *people* terhadap kepuasan pasien
 - b. Menjadi bahan acuan atau referensi untuk penelitian yang relevan mengenai pengaruh *proses* terhadap kepuasan pasien
 - c. Menjadi bahan acuan atau referensi untuk penelitian yang relevan mengenai pengaruh *people* dan *proses* terhadap kepuasan pasien.
 - d. Menjadi bahan acuan atau referensi untuk penelitian yang relevan mengenai pengaruh kepuasan terhadap kepuasan loyalitas pasien

II. KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

Kerangka Pemikiran

Dalam perusahaan perlu memperhatikan sebuah manajemen, karena manajemen merupakan aspek yang penting. Manajemen ini menyangkut baik produk maupun jasa agar lebih dikenal oleh konsumen dan meraih target pasar yang diinginkan. Definisi manajemen secara etimologi Manajemen berasal dari Bahasa Latin “*Manus*” yang berarti tangan, sedangkan menurut terminologi banyak pakar dan Ahli pendidikan telah menguraikan tentang definisi manajemen.

Kata manajemen memiliki arti bahwa pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengorganisasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien (Hadiat dan Syamsurijal, 2023:1). Manajemen juga merupakan kemampuan atau keterampilan menggunakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dalam rangka pencapaian tujuan. Manajer pada umumnya mempunyai kegiatan antara lain: perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), pengawasan (*controlling*), hal ini dapat dikenali sebagai proses manajemen, fungsi manajemen, bahkan unsur manajemen (S. P. Siagian dalam Novitasari, 2020:7).

Manajemen pemasaran berasal dari dua kata yaitu manajemen dan pemasaran. Kegiatan yang meliputi analisis , perencanaan, implementasi dan pengendalian dari program-program yang dirancang untuk menciptakan, membangun dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan (Yulianti, 2019:2). Jadi dapat diartikan bahwa Manajemen Pemasaran sebagai analisis, perencanaan, penerapan, dan pengendalian program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan

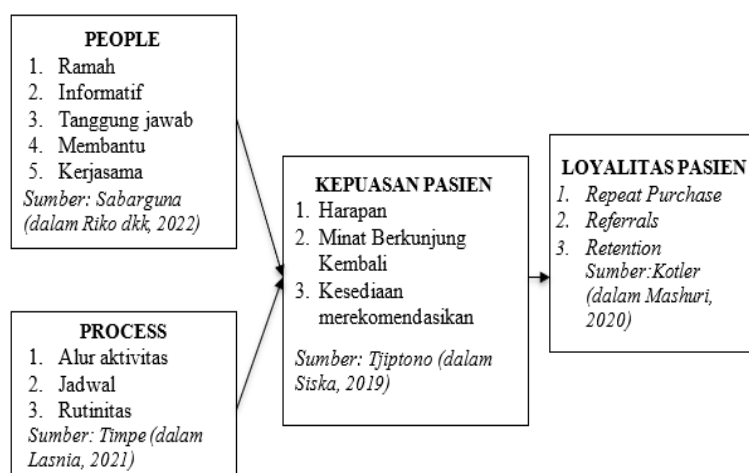
mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran dengan maksud untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Bauran pemasaran adalah sebuah aktivitas pemasaran yang melibatkan empat komponen yaitu, produk, harga, promosi, dan dan penyalur yang dijadikan secara bersamaan. Bauran pemasaran terdapat seperangkat alat pemasaran yang terbagi menjadi 4P yaitu Produk (*Product*), Harga (*Price*), Tempat (*Place*), dan Promosi (*Promotion*). Kemudian pemasaran jasa diperluas menjadi 7P dengan penambahan unsur *non traditional marketing mix* yaitu Orang (*People*), Sarana Fisik (*Physical Evidence*) dan Proses (*Process*) (Abdillah dkk, 2019: 312).

Kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli (Bahriansyah dkk, 2019: 378). Berdasarkan uraian di atas, penulis menyimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah respon atau tanggapan senang atau tidak senang seorang pasien terhadap berbagai jenis pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas terkait dengan kebutuhan-kebutuhan dan harapannya, artinya adalah bahwa jika pasien kebutuhan dan harapan pasien terpenuhi maka pasien akan merasa puas, demikian juga sebaliknya, jika kebutuhan dan harapannya tidak terpenuhi maka dia akan merasa kecewa.

Loyalitas pasien merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan pasien dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh fasilitas layanan kesehatan, serta untuk tetap menjadi pasien dari fasilitas layanan kesehatan tersebut. Loyalitas adalah bukti pasien yang selalu menjadi pelanggan, yang memiliki kekuatan dan sikap positif atas rumah sakit itu. Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa masing-masing pasien mempunyai dasar loyalitas yang berbeda, hal ini tergantung dari obyektivitas mereka masing-masing (Sari, 2020: 57).

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, maka paradigma penelitian dapat dikemukakan sebagai berikut :



Gambar 1
Paradigma Penelitian

Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2022:159). Berdasarkan uraian kerangka pemikiran tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh *people* terhadap kepuasan pasien
2. Terdapat pengaruh *process* terhadap kepuasan pasien
3. Terdapat pengaruh *people* dan *process* terhadap kepuasan pasien
4. Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien
5. Terdapat pengaruh *people* dan *process* terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien

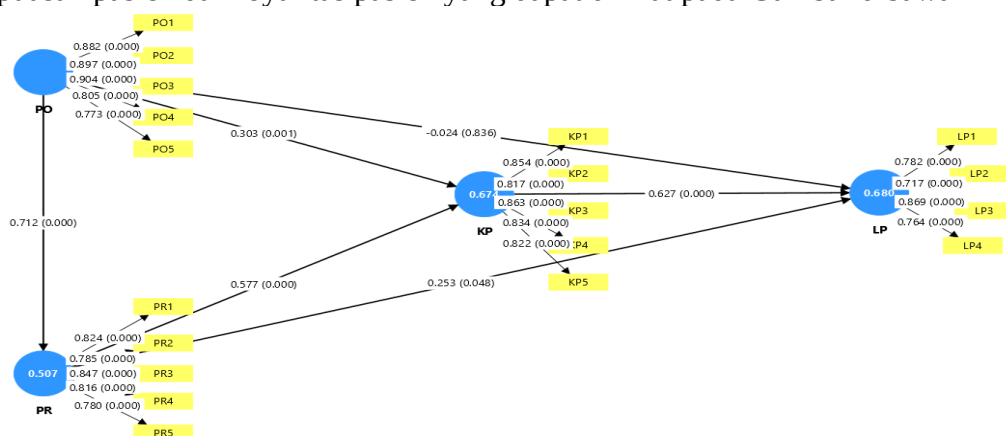
III. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian dirancang melalui langkah-langkah penelitian dari mulai operasional variabel penentuan jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, model penelitian diakhiri dengan merancang analisis data dan pengujian hipotesis. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan verifikatif. Analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik kelompok yang relevan dengan penelitian, estimasi spesifik dalam populasi, perilaku, karakteristik, dan keterkaitan antar variabel. Dalam analisis statistik deskriptif pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *people*, *process*, kepuasan dan loyalitas pasien di UPTD Puskesmas Ciumbuleuit. Sedangkan analisis statistik verifikatif adalah metode untuk memeriksa atau menguji benar permasalahan tersebut.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengaruh *People* dan *Process* Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pasien

Struktur hubungan seluruh variabel yang diteliti meliputi *people*, *process*, kepuasan pasien dan loyalitas pasien yang dapat dilihat pada Gambar dibawah ini.



Gambar 2

Diagram Jalur Penelitian Pengaruh *People* dan *Process* Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan hasil pada diagram untuk membuktikan hasil hipotesis maka dilakukan uji hipotesis seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 1 Tabel Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Path Coefficient	P value	95% Interval Kepercayaan Path Coefficient		f square
			Batas Bawah	Batas Atas	
<i>People</i> → Kepuasan Pasien	0,303	0,001	0,129	0,480	0,142
<i>Process</i> → Kepuasan Pasien	0,577	0,000	0,404	0,741	0,034
Kepuasan Pasien → Loyalitas Pasien	0,627	0,000	0,408	0,824	0,029
<i>People</i> → Loyalitas Pasien	-0,024	0,836	-0,241	0,208	0,977
<i>Process</i> → Loyalitas Pasien	0,253	0,048	0,003	0,509	0,438

Pengaruh People Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 1 diatas, ada pengaruh signifikan *people* terhadap kepuasan pasien dengan *path coefficient* (0,303) dan *p value* ($0,001 < 0,05$). Dalam tingkat kepercayaan 95% besar pengaruh *people* dalam meningkatkan kepuasan pasien yang terletak antara 0,129 sampai 0,480. Meskipun dengan keberadaan *people* dalam meningkatkan kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang kecil (*f square* = 0,142). Perlu adanya evaluasi terhadap sumber daya manusia atau petugas yang ada di puskesmas, dengan ini dapat meningkatkan hingga 0,482. Hasil adanya pengaruh yang signifikan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Linggo dkk (2022) menunjukkan hasil bahwa *People* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction* di Klinik Linggo Gitohusodo, Jakarta Selatan (H1 didukung). Hal ini berarti semakin baik layanan yang diterima pasien dari *People* (dokter, tenaga kesehatan, admin) akan mampu meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas *People* ditinjau dari keramahan, kesigapan, profesionalisme, serta kemampuan memberikan informasi yang jelas—maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Namun, pengaruh yang relatif kecil ($f^2 = 0,142$) mengindikasikan bahwa kualitas *People* di puskesmas yang diteliti kemungkinan sudah berada pada tingkat yang cukup baik, sehingga peningkatan lebih lanjut memberikan tambahan kepuasan yang tidak terlalu besar. Kondisi ini dapat pula disebabkan oleh keterbatasan jumlah tenaga kesehatan, beban kerja yang tinggi, atau standar operasional yang belum sepenuhnya mendukung pelayanan yang optimal.

Pengaruh Process Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 1 diatas, ada pengaruh signifikan *process* terhadap kepuasan pasien dengan *path coefficient* (0,577) dan *p value* ($0,000 < 0,05$). Dalam tingkat kepercayaan 95% besar pengaruh *process* dalam meningkatkan kepuasan pasien terletak antara 0,404 sampai 0,741. Meskipun dengan keberadaan *process* dalam meningkatkan kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang besar terhadap loyalitas pasien (*f square* = 0,505). Penelitian ini sebanding dengan penelitian yang dilakukan oleh Linggo, dkk (2022) bahwa *process* berpengaruh signifikan terhadap *patient satisfaction* di Klinik Linggo Gitohusodo, Jakarta Selatan. *Process* ini sangat penting karena jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Apabila segala aktifitas yang dilakukan dalam serangkaian proses penyampaian jasa kepada pasien berjalan efektif dan sesuai dengan keinginan dan harapan pasien maka hal ini dapat menimbulkan kepuasan pasien. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Tarihoran et al.(2020); Ginting(2021); Saragih et al.(2018); Khatri dan Sarma (2021), hasil penelitian menunjukan bahwa semakin baik *Process* yang dirasakan oleh pasien akan berdampak positif dan signifikan terhadap *Patient Satisfaction*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin efektif, efisien, dan terstruktur proses pelayanan yang dirasakan pasien, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Proses pelayanan yang berjalan sesuai dengan harapan pasien seperti alur yang jelas, waktu pelayanan yang relatif singkat, serta koordinasi antar petugas yang baik akan meminimalkan ketidaknyamanan dan meningkatkan persepsi kualitas layanan.

Pengaruh People dan Process Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan uji hipotesis analisis jalur pada tabel 1, menyatakan bahwa jika variabel *people* dan *process* memiliki nilai sig 0,001 dan 0,000 dimana keduanya yaitu dibawah 0,005 atau $< 0,005$ yang artinya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketika petugas kesehatan mampu memberikan pelayanan yang ramah, profesional, dan responsif, serta didukung oleh proses pelayanan yang terstruktur, efisien, dan mudah dipahami, maka pasien akan merasakan pengalaman pelayanan yang lebih positif. Pengalaman tersebut berkontribusi secara signifikan dalam membentuk persepsi kepuasan pasien terhadap layanan puskesmas.

Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan tabel 1 diatas, ada pengaruh signifikan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dengan *path coefficient* (0,627) dan *p value* ($0,000 < 0,05$). Dalam tingkat kepercayaan 95% besar pengaruh kepuasan pasien dalam meningkatkan loyalitas pasien terletak antara 0,408 sampai 0,824. Meskipun dengan keberadaan kepuasan pasien dalam meningkatkan loyalitas pasien mempunyai pengaruh yang besar (*f square* = 0,882). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putrie, dkk (2024) bahwa kepuasan pasien signifikan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien yang ada di RS

Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung. Bukti empiris ini memberikan indikasi bahwa dalam upaya meningkatkan loyalitas pasien, perlu adanya perbaikan faktor kepuasan pasien, karena faktor kepuasan pasien terkait erat dengan peningkatan loyalitas pasien. Koefisien jalur menunjukkan nilai positif dan signifikan, artinya dimana semakin baik kepuasan pasien, maka loyalitas pasien akan meningkat

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *People* dan *Process* merupakan faktor penting yang membentuk Kepuasan Pasien, yang selanjutnya secara signifikan meningkatkan Loyalitas Pasien. Secara konsep, hal ini konsisten dengan teori pemasaran jasa, di mana kepuasan pelanggan atau pasien berfungsi sebagai mediator antara kualitas sumber daya manusia dan proses pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan kata lain, perbaikan pada *People* dan *Process* akan berdampak tidak langsung terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien.

Pengaruh *People* dan *Process* Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien

Berdasarkan tabel 1 diatas, ada pengaruh signifikan *people* terhadap kepuasan pasien dengan *path coefficient* (0,303) dan *p value* ($0,001 < 0,05$). Dalam tingkat kepercayaan 95% besar pengaruh *people* dalam meningkatkan kepuasan pasien yang terletak antara 0,129 sampai 0,480. Demikian pula pada *process* memberikan hasil yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan *path coefficient* (0,577) dan *p value* ($0,000 < 0,05$). Dalam tingkat kepercayaan 95% besar pengaruh *process* dalam meningkatkan kepuasan pasien terletak antara 0,404 sampai 0,741.

Namun, kedua variabel tersebut menunjukkan hasil *f square* yang berbeda terhadap loyalitas pasien. Berdasarkan tabel 4.5 diatas, *people* terhadap loyalitas pasien memiliki *f square* 0,977 yang artinya meskipun signifikan, mempunyai besar pengaruh sedang/moderat dalam menciptakan dampak atau implikasinya terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Ciumbuleuit. Perlu adanya program atau kegiatan dalam meningkatkan *people* atau sumber daya manusia, sehingga dinilai menjadi penting dalam meningkatkan loyalitas pasien. Begitu pula dengan *process* terhadap loyalitas pasien yang memiliki *f square* 0,438 yang artinya meskipun signifikan, *process* mempunyai besar pengaruh sedang/moderat dalam menciptakan dampak atau implikasinya terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Ciumbuleuit.

V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui “Pengaruh *People* dan *Process* Terhadap Kepuasan Pasien serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pasien di UPTD Puskesmas Ciumbuleuit”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tanggapan pasien mengenai *People* di UPTD Puskesmas Ciumbuleuit secara umum berada pada kategori baik. Pasien menilai tenaga medis dan petugas

puskesmas telah menunjukkan profesionalitas, sikap ramah, serta kemampuan dalam memberikan pelayanan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya terkait konsistensi empati dan pendekatan interpersonal.

2. Tanggapan pasien mengenai Process di UPTD Puskesmas Ciumbuleuit juga dinilai baik. Proses pelayanan telah berjalan dengan cukup efektif, namun aspek waktu tunggu masih menjadi perhatian utama pasien sehingga diperlukan perbaikan dalam efisiensi alur pelayanan.
3. Tanggapan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Ciumbuleuit berada pada tingkat yang baik. Sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, meskipun masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien pada beberapa indikator tertentu.
4. Besarnya pengaruh People dan Process secara signifikan terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Ciumbuleuit. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia dan proses pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien.
5. Besarnya pengaruh kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien di UPTD Puskesmas Ciumbuleuit. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, maka semakin besar kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan layanan serta merekomendasikan puskesmas kepada orang lain.

Rekomendasi

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan, maka peneliti memberikan rekomendasi sebagai berikut :

1. Puskesmas sebaiknya menyelenggarakan pelatihan berkelanjutan bagi tenaga medis yang berfokus pada peningkatan komunikasi efektif, empati, dan pelayanan berorientasi pasien. Selain itu, penerapan evaluasi kinerja secara berkala dan pemberian umpan balik dari pasien dapat membantu menjaga konsistensi sikap profesional dan empatik dan interpersonal dalam pelayanan.
2. Puskesmas sebaiknya perlu melakukan evaluasi alur pelayanan untuk mengidentifikasi titik-titik yang menyebabkan keterlambatan. Penerapan sistem pendaftaran yang lebih efisien, pengaturan jadwal pelayanan yang lebih baik, serta pemanfaatan teknologi informasi (misalnya pendaftaran online) dapat membantu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien dan memberikan kode khusus untuk antrian online.
3. Puskesmas sebaiknya secara rutin melakukan survei kepuasan pasien untuk memahami kebutuhan dan harapan masyarakat. Hasil survei tersebut dapat digunakan sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas fasilitas, ketepatan layanan, serta sikap petugas, sehingga pelayanan yang diberikan semakin sesuai dengan harapan pasien. Survei dapat menggunakan media kotak saran dan mungkin dapat menggunakan barcode agar mudah diakses oleh pasien.
4. Untuk meningkatkan keterikatan emosional, puskesmas dapat memperkuat pendekatan pelayanan yang bersifat personal dan ramah, serta meningkatkan keterlibatan masyarakat melalui kegiatan promotif dan preventif, seperti penyuluhan kesehatan dan program komunitas. Hubungan yang berkelanjutan

dan komunikasi yang baik diharapkan dapat menumbuhkan rasa percaya dan kedekatan antara masyarakat dan puskesmas.

5. Menjadikan seluruh staff puskesmas sebagai *customer relationship*. Upaya ini menjadi sangat strategis, mengingat komunikasi dapat terjadi secara langsung antara petugas dengan pasien, sehingga informasi tentang keluhan, masukan, saran ataupun upaya perbaikan dapat langsung disampaikan secara utuh dan terhindar dari adanya miskomunikasi.
6. Puskesmas dapat memperbanyak pelatihan kepada para staff tentang tata cara menangani keluhan yang disampaikan oleh pasien secara sopan dan bertanggung jawab.
7. Perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas layanan puskesmas guna memastikan standar mutu agar tetap terjaga dan sesuai harapan pasien.
8. Penelitian ini baru merupakan sebagian faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas terhadap pasien. Jika dilihat dari nilai epsilon-nya (faktor lain yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien) relatif masih cukup besar, mengindikasikan bahwa masih ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien. Faktor tersebut diantaranya adalah *people* dan *process*. Oleh karena itu dimasa yang akan datang faktor ini dapat diteliti lebih lanjut

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Wahyu dan Herawati, Andry. 2019. Pengaruh Bauran Pemasaran (7p) Terhadap Pengambilan Keputusan Siswa Dalam Memilih Sekolah Berbasis Entrepreneur : Studi Pada SMA Muhammadiyah 9 Surabaya. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis dan Inovasi*. Vol. 2. No. 2.
- Adriana, I.L. and Widodo, T., 2019. Peran Brand Awareness Dan Brand Image Dalam Memediasi Pengaruh Social Media Marketing Activity Terhadap E-wom Dan Komitmen Pelanggan Tokopedia. *eProceedings of Management*. Vol. 6. No. 2.
- Afifah, Hana dkk. 2023. *Buku Ajar Pemasaran Jasa*. Pemalang: Tiga Cakrawala
- Ayuningrum, Ika Yuli, and Prof. Bisma Murti. 2019. *Aplikasi Path Analysis & Structural Equation Model dengan STATA*. Karanganyar: Bintang Fajar Offset.
- Elvis M. C. Lumingkewas. 2023. *Konsep Dasar Manajemen (Ilmu dan Seni Mengatur Organisasi)*. Sukuharjo: Tahta Media Group.
- Hadiat dan Syamrujil. 2023. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: Harfa Creative
- Hasibuan, Malayu S.P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Handayani, T., Chairil Zaman, & Dianita Ekawati. (2024). Analysis Of Bpjs Patient Satisfaction With The Quality Of Health Services In 2024. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma'arif Baturaja*. 9(2). 298 - 306. <https://doi.org/10.52235/cendekiamedika.v9i2.376>
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Jasin, . M., & Firmansyah, A. 2023. The Role of Service Quality and Marketing Mix On Customer Satisfaction and Repurchase Intention of SME's

- Products. *Uncertain Chain Management*. (1)(1). 383-390
- Juniati, Tuwik dan Prabantoro, Gatot (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Indosat Ooredoo (Studi Pada Karyawan PT. Transportasi Jakarta).
- Kartika, I. R., Syofia, A., & Rahmawati, D. (2022). Studi Deskriptif Pelaksanaan manajemen dan Indikator Mutu Keperawatan. *Human Care Journal*. 7(2). 351–358.
- Laksana, M. F. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Sukabumi: CV Al Fath Zumar.
- Muniarti, Nia. 2023. Gambaran Kepu Gambaran Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Terhadap Bauran Pemasaran Rumah Sakit Abc. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*. Vol. 5. No. 10.
- Musfar, T. F. (2020). Manajemen Pemasaran Bauran Pemasaran sebagai Materi Pokok dalam Manajemen Pemasaran (1 ed.). Bandung: Media Sains Indonesia.
- Novitsari, Yulvi dan Rivai, Harif Amali. 2020. Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. XXX. *Jurnal Mirai Management*. Vol. 5. No. 2. Page: 7.
- Rosyidi, I., Sudarta, W., & Susilo, E. 2020. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan (Cetakan Pe)*. Gosyen Publishing.
- Samsudin, Sadili. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Pustaka Setia Bandung.
- Senjaya, Marshal. 2021. Strategi Pemasaran Jasa Terhadap Perilaku Konsumen. *Prismakom*. Vol. 18. No. 1.
- Solehudin, S., & Inas, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien. *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan*. 1(3). 242–254. <https://doi.org/10.59581/diagnosa-widyakarya.v1i3.1071>
- Sugiyono, 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suprpto, Hery. 2019. Analisis Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan Antar Jasa Penginapan di Kota Lamongan (Studi Pada Hotel Mahkota Lamongan). *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*. Vol. 1. No. 3.
- Widodo, Slamet. 2019. Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Siklus Hidup Produk (Product Life Cycle). *Jurnal Kajian Ekonomi dan Kebijakan Publik*. Vol. 4. No. 1.
- Widodo, P., Sulisno, M., & Suryawati, C. (2020). Pengaruh Penerapan Perilaku Syariah Dalam Pelayanan Keperawatan, Beban Kerja, Dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit. *LINK*, 16(1), 23–30. <https://doi.org/10.31983/link.v16i1.5596>
- Zulfa, I., & Hariyani, T. (2022). Implementation of the 7P Marketing Mix in Increasing Sales Volume of Powerful SMES in Kediri Regency During the Covid-19 Pandemic. *Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA)*. Vol. 2. No. 1. 229-314.