

Jurnal
PENGARUH PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DI UPTD PUSKESMAS WOSI KABUPATEN
MANOKWARI PAPUA BARAT

Oleh:

KARL ISSACHAR JENRICH O ASYEREM

NIM: 248020044

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2026

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. UPTD Puskesmas Wosi Kabupaten Manokwari Papua Barat menghadapi keluhan terkait kondisi fasilitas, kenyamanan ruang tunggu, kejelasan informasi pelayanan, dan waktu tunggu. Jumlah kunjungan pasien juga menurun dari 14.373 kunjungan pada 2024 menjadi 13.600 kunjungan pada 2025. Penelitian ini bertujuan menganalisis kondisi physical evidence, process, kepuasan pasien (satisfaction), dan loyalitas pasien (loyalty), serta hubungan physical evidence dan process dengan satisfaction dan hubungan satisfaction dengan loyalty. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner dari 105 pasien BPJS di UPTD Puskesmas Wosi. Analisis meliputi analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, transformasi data dengan Method of Successive Intervals (MSI), serta analisis regresi dan jalur. Hasil penelitian menunjukkan physical evidence berada dalam kategori baik dengan nilai rata-rata $3,90 \pm 0,72$; process dalam kategori baik dengan nilai $4,12 \pm 0,58$; satisfaction dalam kategori baik dengan nilai $4,12 \pm 0,55$; dan loyalty dalam kategori sangat baik dengan nilai $4,22 \pm 0,51$. Physical evidence berhubungan positif dan signifikan dengan satisfaction ($\beta = 0,220$; $p = 0,010$), demikian pula process ($\beta = 0,679$; $p < 0,001$). Kedua variabel secara simultan menjelaskan 75,0% variasi satisfaction ($R^2 = 0,750$). Satisfaction berhubungan positif dan signifikan dengan loyalty ($r = 0,726$; $p < 0,001$), dengan koefisien determinasi $R^2 = 0,528$. Process memiliki koefisien jalur lebih besar terhadap satisfaction dibandingkan physical evidence.

Kata kunci: physical evidence, process, kepuasan pasien, loyalitas pasien, Puskesmas.

ABSTRACT

Service quality is important for improving patient satisfaction and loyalty in primary healthcare facilities. UPTD Puskesmas Wosi, Manokwari Regency, West Papua, has received complaints regarding facility conditions, waiting-room comfort, clarity of service information, and waiting times. Patient visits also declined from 14,373 in 2024 to 13,600 in 2025. This study analyzes physical evidence, process, satisfaction, and loyalty, including the relationships of physical evidence and process with satisfaction and satisfaction with loyalty.

This study used a quantitative approach with descriptive and verificative methods. Data were collected through questionnaires from 105 BPJS patients at UPTD Puskesmas Wosi. Analyses included descriptive statistics, validity and reliability tests, Method of Successive Intervals (MSI), regression, and path analysis.

The results showed that physical evidence was rated good (mean 3.90 ± 0.72), process good (4.12 ± 0.58), satisfaction good (4.12 ± 0.55), and loyalty very good (4.22 ± 0.51). Physical evidence was positively and significantly associated with satisfaction ($\beta = 0.220$; $p = 0.010$), as was process ($\beta = 0.679$; $p < 0.001$). Together, the two variables explained 75.0% of the variance in satisfaction ($R^2 = 0.750$). Satisfaction was positively associated with loyalty ($r = 0.726$; $p < 0.001$), with $R^2 = 0.528$. Process had a larger path coefficient for satisfaction than physical evidence.

Keywords: physical evidence, process, patient satisfaction, patient loyalty, primary healthcare.

RINGKESAN

Kualitas pelayanan penting pikeun ningkatkeun kapuasan jeung kasatiaan pasien di fasilitas pelayanan kaséhatan tingkat kahiji. UPTD Puskesmas Wosi Kabupaten Manokwari Papua Barat nyanghareupan keluhan ngeunaan fasilitas, kanyamanan rohangan tunggu, kajelasan informasi, jeung waktu nungguan. Jumlah kunjungan pasien turun tina 14.373 dina taun 2024 jadi 13.600 dina taun 2025. Panalungtikan ieu nganalisis physical evidence, process, satisfaction, jeung loyalty pasien. Panalungtikan ngagunakeun pamarekan kuantitatif kalayan métode déskriptif jeung vérifikatif. Data dikumpulkeun ngaliwatan kuesionér ti 105 pasien BPJS. Analisis ngawengku statistik déskriptif, uji validitas jeung réliabilitas, Method of Successive Intervals (MSI), régrési, jeung analisis jalur. Hasilna némbongkeun physical evidence kaasup hadé kalayan rata-rata $3,90 \pm 0,72$; process hadé $4,12 \pm 0,58$; satisfaction hadé $4,12 \pm 0,55$; sarta loyalty pohara hadé $4,22 \pm 0,51$. Physical evidence jeung process miboga hubungan positif jeung signifikan kana satisfaction, masing-masing $\beta = 0,220$ jeung $\beta = 0,679$. Duanana ngajelaskeun 75,0% variasi satisfaction. Satisfaction ogé patali positif jeung loyalty ($r = 0,726$; $p < 0,001$).

Kecap konci: physical evidence, process, kapuasan pasien, kasatiaan pasien, Puskesmas.

I. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan fundamental masyarakat dan salah satu unsur penting dalam pembangunan sumber daya manusia. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran dalam menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif. Dalam pelaksanaannya, pelayanan perlu mudah diakses, berkesinambungan, dapat diterima, dan bermutu.

Pengalaman pasien dalam menerima pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil klinis, tetapi juga oleh kondisi lingkungan fisik serta alur pelayanan yang dialami. Dalam bauran pemasaran jasa, physical evidence merujuk pada bukti fisik yang terlihat oleh pasien, seperti gedung, kebersihan, fasilitas, ruang tunggu, sarana prasarana, dan aksesibilitas. Sementara itu, process berkaitan dengan mekanisme dan urutan pelayanan, termasuk pendaftaran, sistem antrian, waktu tunggu, kejelasan prosedur, dan ketepatan pelayanan.

UPTD Puskesmas Wosi Kabupaten Manokwari Papua Barat menghadapi sejumlah keluhan yang berkaitan dengan fasilitas, kenyamanan ruang tunggu, toilet, keterbatasan tempat parkir, petunjuk arah, informasi alur pelayanan, dan waktu tunggu. Data internal menunjukkan jumlah kunjungan turun dari 14.373 pada 2024 menjadi 13.600 pada 2025, atau berkurang 773 kunjungan (5,38%). Survei pendahuluan juga menunjukkan nilai rata-rata loyalitas pasien 2,60, kepuasan pasien 2,69, physical evidence 2,65, dan process 2,86, yang diinterpretasikan sebagai kurang baik.

Kepuasan pasien menggambarkan evaluasi pasien atas kesesuaian pengalaman pelayanan dengan harapan. Pasien yang merasa puas cenderung memiliki kemungkinan lebih besar untuk kembali menggunakan layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh sebab itu, kepuasan dapat berkaitan dengan loyalitas pasien, sedangkan physical evidence dan process merupakan aspek pelayanan yang berpotensi membentuk kepuasan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan physical evidence, process, satisfaction, dan loyalty pasien di UPTD Puskesmas Wosi; menganalisis hubungan physical evidence dan process dengan satisfaction; serta menganalisis hubungan satisfaction dengan loyalty pasien.

II. KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Kerangka Pemikiran

Physical evidence merupakan bagian dari pengalaman jasa yang dapat diamati pasien secara langsung. Fasilitas yang bersih, nyaman, tertata, dan memadai dapat membentuk persepsi positif terhadap pelayanan. Process mencakup kemudahan, kejelasan, kecepatan, dan keteraturan tahapan pelayanan. Proses yang baik dapat mengurangi ketidakpastian dan beban waktu pasien, sehingga berpotensi berkaitan dengan kepuasan yang lebih tinggi.

Kepuasan pasien selanjutnya dapat berkaitan dengan loyalitas, antara lain melalui keinginan menggunakan layanan kembali, memilih fasilitas yang sama, dan merekomendasikannya. Berdasarkan kerangka tersebut, physical evidence (X1) dan process

(X2) ditempatkan sebagai variabel yang berhubungan dengan satisfaction (Y), sedangkan satisfaction berhubungan dengan loyalty (Z).

Hipotesis Penelitian

H1: Physical evidence berhubungan positif dengan satisfaction pasien.

H2: Process berhubungan positif dengan satisfaction pasien.

H3: Physical evidence dan process secara simultan berhubungan dengan satisfaction pasien.

H4: Satisfaction berhubungan positif dengan loyalty pasien.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Lokasi penelitian adalah UPTD Puskesmas Wosi Kabupaten Manokwari, Papua Barat. Responden penelitian berjumlah 105 pasien BPJS, sebagaimana dinyatakan dalam abstrak tesis.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Analisis mencakup analisis deskriptif untuk menggambarkan penilaian responden, uji validitas dan reliabilitas instrumen, transformasi data dengan Method of Successive Intervals (MSI), serta analisis regresi dan jalur untuk menguji hubungan antarvariabel.

Model pertama menganalisis hubungan physical evidence dan process dengan satisfaction. Model kedua menganalisis hubungan satisfaction dengan loyalty. Hasil diinterpretasikan berdasarkan nilai rata-rata, koefisien jalur, signifikansi statistik, dan koefisien determinasi yang dilaporkan dalam naskah penelitian.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Variabel Penelitian

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa physical evidence, process, dan satisfaction berada dalam kategori baik, sedangkan loyalty berada dalam kategori sangat baik. Ringkasan hasil ditampilkan pada Tabel 1.

Variabel	Rata-rata $\pm$ simpangan baku	Kategori
Physical evidence	3,90 $\pm$ 0,72	Baik
Process	4,12 $\pm$ 0,58	Baik
Satisfaction	4,12 $\pm$ 0,55	Baik
Loyalty	4,22 $\pm$ 0,51	Sangat baik

Tabel 1. Ringkasan hasil deskriptif variabel penelitian.

Nilai physical evidence sebesar 3,90 menunjukkan bahwa responden secara umum menilai aspek fisik pelayanan dengan baik. Meski demikian, latar belakang penelitian masih mencatat keluhan mengenai kondisi bangunan, fasilitas, toilet, ruang tunggu, tempat parkir,

dan petunjuk arah. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian keseluruhan yang baik tetap perlu diikuti evaluasi pada unsur fasilitas tertentu.

Process memperoleh nilai rata-rata 4,12 dan termasuk kategori baik. Temuan ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya memberikan penilaian positif terhadap proses pelayanan yang dialami. Karena proses memiliki koefisien jalur lebih besar terhadap satisfaction dibandingkan physical evidence, aspek keteraturan prosedur, kejelasan informasi, kemudahan alur, dan waktu tunggu layak menjadi fokus perbaikan berkelanjutan.

Satisfaction memperoleh nilai rata-rata 4,12 dan loyalty 4,22. Hasil ini menggambarkan penilaian pasien yang secara umum positif terhadap pengalaman pelayanan dan kecenderungan loyalitas. Namun, hasil tersebut perlu dibaca bersama dengan keluhan dan hasil survei pendahuluan yang menjadi dasar penelitian.

Hubungan Physical Evidence dengan Satisfaction

Physical evidence berhubungan positif dan signifikan dengan satisfaction, dengan koefisien jalur $\beta = 0,220$ dan $p = 0,010$. Hasil ini menunjukkan bahwa setelah process diperhitungkan dalam model, penilaian yang lebih baik terhadap kondisi fisik pelayanan berkaitan dengan kepuasan pasien yang lebih tinggi. Aspek fisik seperti kebersihan, kenyamanan, ketersediaan fasilitas, dan keteraturan lingkungan menjadi bagian dari pengalaman pasien ketika mengakses pelayanan.

Meskipun pengaruhnya signifikan, koefisien physical evidence lebih kecil dibandingkan process. Oleh karena itu, perbaikan fasilitas tetap diperlukan, tetapi hendaknya dilaksanakan bersamaan dengan penyederhanaan dan peningkatan konsistensi proses pelayanan.

Hubungan Process dengan Satisfaction

Process memiliki hubungan positif dan signifikan dengan satisfaction dengan koefisien jalur $\beta = 0,679$ dan $p < 0,001$. Koefisien ini lebih besar daripada koefisien physical evidence, yang menunjukkan bahwa proses pelayanan memiliki hubungan relatif lebih kuat dengan kepuasan pasien dalam model penelitian. Prosedur yang jelas, alur yang tertata, informasi yang mudah dipahami, serta waktu pelayanan yang wajar dapat mengurangi ketidakpastian pasien dan mendukung pengalaman yang lebih baik.

Secara simultan, physical evidence dan process menjelaskan 75,0% variasi satisfaction ($R^2 = 0,750$). Artinya, kedua variabel tersebut secara bersama-sama memiliki daya jelas yang kuat terhadap variasi kepuasan pada sampel penelitian. Sisa variasi sebesar 25,0% dapat berkaitan dengan faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model, sehingga hasil ini tidak berarti bahwa seluruh kepuasan hanya ditentukan oleh kedua variabel tersebut.

Hubungan Satisfaction dengan Loyalty

Satisfaction berhubungan positif dan signifikan dengan loyalty. Naskah melaporkan korelasi sebesar $r = 0,726$ dengan $p < 0,001$ dan koefisien determinasi $R^2 = 0,528$. Dengan demikian, kepuasan menjelaskan 52,8% variasi loyalitas pasien pada model yang diuji,

sedangkan 47,2% sisanya berkaitan dengan faktor lain di luar model. Hasil ini menunjukkan bahwa pengalaman pasien yang memuaskan berkaitan dengan kecenderungan untuk tetap memilih dan menggunakan layanan Puskesmas Wosi.

Implikasi praktisnya, upaya mempertahankan loyalitas perlu dimulai dengan memastikan pengalaman pelayanan konsisten dengan harapan pasien. Pengelola puskesmas perlu memantau keluhan, memberikan informasi alur pelayanan secara jelas, menjaga kebersihan dan kenyamanan fasilitas, serta menilai kepuasan secara berkala.

Implikasi Manajerial

Pertama, memprioritaskan pembenahan proses pelayanan karena koefisien jalurnya terhadap kepuasan lebih besar daripada physical evidence. Puskesmas dapat mengevaluasi alur pendaftaran, sistem antrean, informasi tahapan pelayanan, waktu tunggu, dan konsistensi jam pelayanan.

Kedua, melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan fasilitas fisik secara bertahap, terutama kebersihan toilet, kenyamanan ruang tunggu, kecukupan tempat duduk, penataan ruang pelayanan, petunjuk arah, dan ketersediaan tempat parkir.

Ketiga, menggunakan hasil survei kepuasan dan data keluhan sebagai dasar evaluasi rutin. Keluhan sebaiknya dicatat, dikelompokkan, ditindaklanjuti, dan diinformasikan kembali kepada unit terkait agar perbaikan dapat dipantau.

Keempat, memperkuat loyalitas melalui pelayanan yang konsisten, informasi yang mudah dipahami, serta pengalaman pasien yang baik di setiap tahapan kunjungan. Evaluasi berikutnya dapat mengukur apakah perubahan proses dan fasilitas diikuti perubahan kepuasan serta kecenderungan kunjungan ulang.

V. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Physical evidence di UPTD Puskesmas Wosi berada dalam kategori baik dengan nilai rata-rata $3,90 \pm 0,72$.

Process berada dalam kategori baik dengan nilai rata-rata $4,12 \pm 0,58$.

Satisfaction pasien berada dalam kategori baik dengan nilai rata-rata $4,12 \pm 0,55$, sedangkan loyalty berada dalam kategori sangat baik dengan nilai rata-rata $4,22 \pm 0,51$.

Physical evidence berhubungan positif dan signifikan dengan satisfaction ($\beta = 0,220$; $p = 0,010$), sedangkan process juga berhubungan positif dan signifikan dengan satisfaction ($\beta = 0,679$; $p < 0,001$). Secara simultan, kedua variabel menjelaskan 75,0% variasi satisfaction.

Satisfaction berhubungan positif dan signifikan dengan loyalty ($r = 0,726$; $p < 0,001$), dengan koefisien determinasi $R^2 = 0,528$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan merupakan aspek penting yang berkaitan dengan loyalitas pasien.

Saran

UPTD Puskesmas Wosi disarankan memprioritaskan evaluasi proses pelayanan, termasuk alur pendaftaran, sistem antrean, kejelasan informasi, waktu tunggu, dan konsistensi jam pelayanan.

Perbaikan physical evidence perlu diarahkan pada fasilitas yang paling berkaitan dengan kenyamanan dan akses pasien, seperti kebersihan toilet, ruang tunggu, tempat duduk, petunjuk arah, sarana pelayanan, dan area parkir.

Manajemen perlu melakukan pengukuran kepuasan dan loyalitas secara berkala serta menghubungkannya dengan data keluhan dan kunjungan pasien agar dampak perbaikan dapat dipantau.

Penelitian selanjutnya disarankan mempertimbangkan variabel lain seperti reliability, responsiveness, kepercayaan pasien, persepsi nilai, citra fasilitas, dan kualitas interaksi tenaga kesehatan. Cakupan lokasi dan sampel juga dapat diperluas serta dilengkapi wawancara untuk memahami pengalaman pasien secara lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

Chen, L. H., Chen, C. H., Loverio, J. P., Wang, M. S., Lee, L. H., & Hou, Y. P. (2024). Examining soft and hard attributes of health care service quality and their impacts on patient satisfaction and loyalty. *Quality Management in Health Care*, 33(3), 176–191. <https://doi.org/10.1097/QMH.0000000000000420>

Coutinho, S., Prasad, C. V. V. S. N. V., & Prabhudesai, R. (2020). Antecedents and outcomes of patient satisfaction in healthcare: A conceptual model. *Health Marketing Quarterly*, 37(4), 300–315. <https://doi.org/10.1080/07359683.2021.1947068>

Mardaleta, M., Lubis, A. R., Diantimala, Y., & Fahlevi, H. (2022). Determinants of patient behavioural loyalty on primary health centres: Evidence from a cross-sectional study in Indonesia. *F1000Research*, 11, 440. <https://doi.org/10.12688/f1000research.110684.2>

Naidu, A. (2009). Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 22(4), 366–381. <https://doi.org/10.1108/09526860910964834>

World Health Organization. (2023). Health systems and quality of care. World Health Organization.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2023). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw Hill.

Catatan: Daftar pustaka di atas diambil dari referensi yang tampak pada naskah tesis dan sumber yang dirujuk di bagian pembahasan. Sebelum publikasi, cocokkan kembali seluruh entri dengan daftar pustaka lengkap tesis. Naskah sumber juga memuat beberapa angka koefisien yang berbeda antara bagian abstrak, pembahasan, dan simpulan; artikel ini

menggunakan korelasi $r = 0,726$ dan $R^2 = 0,528$ untuk hubungan satisfaction–loyalty sebagaimana tercantum pada abstrak dan uraian hasil regresi.