

DIMENSI PELAYANAN DALAM MEMBENTUK KEPUASAN DAN CITRA POSITIF PASIEN PADA PUSKESMAS DI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Beri Febri¹⁾
Alvi Furwanti²⁾
Susi Hendriani³⁾

¹⁾ Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Riau
^{2),3)} Dosen Program Pascasarjana Universitas Riau

Abstract. *Health services is one of the needs of the community, so now many emerging businesses to meet these needs, whether committed by the organization or personally, or by the government. One of them is Puskesmas (community health center) owned by local government respectively. As a provider of non-profit health services, making the existing services in the health center is sometimes not maximal, so the public satisfaction becomes not optimal as well. Ultimately it will provide a negative public outlook towards the Puskesmas. The purpose of this study is to analyze the dimensions of service in forming satisfaction and positive image of patients at health centers in Kuantan Singingi Regency. This research was conducted in Kuantan Singingi Regency with the sample used is 170 respondents who have been treated at puskesmas. Techniques Data collection used is a questionnaire with Likert scale. SEM analysis is a hypothesis testing tool using SmartPLS 4.0 and SPSS 17.00 for windows program. Result of research, there is influence of service dimension in forming satisfaction and positive image of patient at puskesmas in Kuantan Singingi Regency. While empathy variable has no influence to satisfaction and image of organization. In addition, responsiveness also does not affect the image of the organization. The results of this study provide managerial implications, namely puskesmas must always improve the quality of services provided to patients, so as to be able to provide satisfaction and improve the image of puskesmas in the community.*

Keywords: *Reliability. Responsiveness. Assurance. Emphaty. Tangible. Satisfaction, and Image of the organization*

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu hak asasi manusia dan salah satu unsure kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia Sebagaimana yang dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. Sehingga setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan kesehatan secara adil, merata dan bermutu yang menjangkau seluruh masyarakat indonesia. (Depkes. RI. 2004)

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten / kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu. Puskesmas berfungsi sebagai:

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya

pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan), namun ada beberapa pelayanan lainnya seperti pembuatan surat keterangan berbadan sehat, pembayaran, surat rujukan serta surat lainnya. Adapun tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas adalah untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu.

Dalam melaksanakan tugasnya, puskesmas memiliki tugas untuk melayani Upaya kesehatan masyarakat esensial dalam beberapa hal, yaitu: a) pelayanan promosi kesehatan; b) pelayanan kesehatan lingkungan; c) pelayanan kesehatan ibu, anak, dan keluarga berencana; d) pelayanan gizi;

dan e) pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit. Sedangkan untuk Upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dilaksanakan dalam bentuk: a) rawat jalan; b) pelayanan gawat darurat; c) pelayanan satu hari (*one day care*); d) *home care*; dan/atau; e) rawat inap berdasarkan pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan. (Permenkes No. 07 Tahun 2014, Pasal 36-37) Pemerintah Kabupaten Kuansing telah mendirikan beberapa unit Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) yang ada di Kabupaten Kuansing. Berikut ini adalah data jumlah Puskesmas Di Kabupaten Kabupaten Kuansing:

Tabel 1: Jumlah Puskesmas Di Kabupaten Kabupaten Kuansing

Kecamatan	Rumah Sakit	Poliklinik	Puskesmas	Puskesling
Kuantan Mudik	-	2	2	3
Hulu Kuantan	-	-	1	1
Gunung Toar	-	-	1	1
Pucuk Rantau	-	1	1	1
Singingi	-	4	3	3
Singingi Hilir	-	12	3	4
Kuantan Tengah	1	5	2	1
Sentajo Raya	-	-	-	-
Benai	-	4	2	2
Kuantan Hilir	-	3	2	2
Pangean	-	1	1	1
Logas Tanah Darat	-	2	2	2
Kuantan Hilir Seberang	-	-	-	-
Cerenti	-	2	1	1
Inuman	-	-	1	1
Jumlah Total	1	36	22	23

Sumber: Bada Pusat Statistik Kabupaten Kuansing, 2016

Dengan terbatasnya jumlah Pekesmas yang ada di setiap kecamatan, maka tentu saja menjadikan tugas dari Puskesmas untuk melayani masyarakat harus benar-benar diperhatikan. Selain itu Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi juga harus Meningkatkan program pelayanan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat secara bermutu, adil, merata dan profesional.

Namun Selama ini, pandangan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas, dipandang kurang baik oleh masyarakat. Seperti Ruang tunggu yang masih kurang, kesediaan dokter, dan lain sebagainya. Selama ini pelayanan yang maksimal kepada masyarakat hanyalah sebatas selogan saja, pelayanan di Puskesmas masih belum bisa maksimal, seperti jumlah tenaga medis yang masih kurang,

jumlah fasilitas yang belum lengkap, dan juga ruang tunggu yang ada tidak memadai untuk menampung pasien yang datang ke Puskesmas, sehingga memberikan citra bahwa puskesmas itu pelayanannya kurang baik, dan hanya untuk masyarakat kelas bawah.

Sehingga masyarakat merasa enggan untuk berobat ke Puskesmas. Adapun jumlah kunjungan masyarakat ke puskesmas yang ada di Kabupaten Kuantan Singingi dalam tahun 2015 adalah sebagai berikut:

Tabel 2: Jumlah Kunjungan Pasien Di Puskesmas Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2016

No.	Puskesmas	Jumlah Anggota	Jumlah Kunjungan (Triwulan)					Rata-rata perbulan
			I	II	III	IV	Total Kunjungan	
1	Lubuk Jambi	7600	9853	10120	11424	13309	44706	11176.5
2	Pangkalan	5798	8729	7786	8138	9451	34104	8526
3	Lubuk Ramo	5644	7899	8370	7915	9018	33202	8300.5
4	Lubuk Ambacang	6175	8465	9562	9351	8946	36324	9081
5	Guntung Toar	6114	9475	9745	8895	7849	35964	8991
6	Muara Lembu	6732	10153	9351	10745	9351	39600	9900
7	Sungai Sirih	5367	6481	10746	7850	6491	31568	7892
8	Sungai Keranji	5148	8592	7846	5371	8471	30280	7570
9	Sungai Buluh	5195	6781	7849	7421	8510	30561	7640.25
10	Beringin Jaya	5655	7849	6745	9736	8936	33266	8316.5
11	Koto Baru	3778	4517	5371	6718	5617	22223	5555.75
12	Teluk Kuantan	6772	10837	11074	8174	9748	39833	9958.25
13	Kari	4673	7810	8937	4571	6173	27491	6872.75
14	Sentajo Raya	5457	7820	8461	7384	8436	32101	8025.25
15	Benai	2962	4719	3749	4284	4672	17424	4356
16	Sentajo	4335	6581	6382	6371	6164	25498	6374.5
17	Baserah	3867	6381	6471	4719	5174	22745	5686.25
18	Pangean	1867	2947	2746	2641	2648	10982	2745.5
19	Perhentian Luas	1422	1847	2714	1364	2437	8362	2090.5
20	Sukaraja	1854	2491	3741	1836	2837	10905	2726.25
21	Koto Rajo	3293	4817	4758	4867	4928	19370	4842.5
22	Cerenti	2966	5837	4384	3749	3475	17445	4361.25
23	Inuman	2948	6388	3749	4719	2487	17343	4335.75
	Jumlah	105620	157269	160657	148243	155128	621297	

Sumber: Dinas Kesehatan Kabupaten Kuantan Singingi

Melihat banyaknya jumlah masyarakat yang berobat ke Puskesmas, maka sudah seharusnya pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi melalui Puskesmas, agar mampu untuk memberikan pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Dengan banyaknya masyarakat yang berkunjung ke puskesmas untuk berobat, menjadikan pelayanan yang dilakukan oleh puskesmas tersebut menjadi tidak maksimal, seperti lamanya pengurusan administrasi,

lamanya waktu tunggu berobat, waktu tunggu di apotek, dan lain-lain.

Oleh karena itu, untuk memebuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan, telah banyak berdiri klinik-klinik umum. Sehingga Puskesmas menjadi memiliki pesaing dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dari berbagai aspek pelayanan, seperti peningkatan kualitas fasilitas kesehatan, peningkatan

profesionalisme sumber daya manusia dan meningkatkan kualitas manajemen Puskesmas. Pelayanan yang berkualitas harus dengan melakukan pengukuran secara terus menerus. Agar diketahui kelemahan dan kekurangan dari jasa pelayanan yang diberikan, dan dibuat tindak lanjut sesuai dengan prioritas permasalahan.

Indikasi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas dapat tercermin dari persepsi pasien atas pelayanan kesehatan yang telah diterimanya. Persepsi pasien atau pelanggan tentang kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa atau pelayanan (Tjiptono, 2004). Menurut Gummesson (Tjiptono, 2005) persepsi pelanggan terhadap kualitas total akan mempengaruhi citra perusahaan dalam benak pelanggan. (Dikutip dari: Puspita, 2009).

Citra merupakan seperangkat kepercayaan, daya ingat dan kesan-kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek (Kotler, 2005). Sikap dan tindakan orang terhadap suatu objek sangat ditentukan oleh citra objek tersebut, dalam hal ini objek yang dimaksud adalah pelayanan kesehatan di rumah sakit. Menurut Gonroos, (2000) citra Puskesmas merupakan wujud nyata dari persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan melalui apa yang diperoleh pelanggan sebagai hasil dari transaksi antara penyedia dan pengguna jasa serta bagaimana pelanggan memperoleh jasa tersebut.

Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh (Edvardsson et, al., 1994), yang menyatakan bahwa kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan, dengan focus utamanya adalah customer utility. Kualitas Berkaitan erat dengan

kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan, yang pada akhirnya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. (Tjiptono, 2011)

Selain itu dengan kualitas pelayanan yang prima, maka mampu untuk menciptakan citra baik dari organisasi. Karena biasanya penyedia jasa tidak bisa berlindung di balik nama atau merek distributor. Dalam kebanyakan kasus pelanggan bisa melihat dan mengetahui perusahaan, sumber daya, dan caranya beroperasi. Oleh sebab itu citra korporasi dan atau lokal sangat penting dalam sebagian besar jasa. Faktor ini bisa mempengaruhi persepsi terhadap kualitas melalui berbagai citra. Jika jasa memiliki citra positif dalam pikiran pelanggan, kesalahan minor mungkin masih bisa dimaafkan. Namun jika terjadi berulang kali, maka citra positif citra positif tersebut akan rusak. (Tjiptono, 2014).

Melihat pentingnya peranan pelayanan dalam membentuk kepuasan konsumen, dan citra positif Puskesmas, maka telah dilakukan penelitian oleh beberapa peneliti terdahulu, seperti:

Puspita (2009), yang mendapati bahwa ada hubungan antara persepsi pasien tentang kualitas pelayanan terhadap citra RSUD Kabupaten Aceh Tamiang. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Dwi Kartikasari, Aryo Dewanto (2014), Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepercayaan pasien baik secara langsung maupun tidak

langsung. Kualitas layanan mempengaruhi kepercayaan secara tidak langsung melalui kepuasan sebagai variabel intervening. Kualitas layanan mempengaruhi kepuasan secara langsung. Pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepercayaan mempunyai nilai lebih besar dibandingkan kualitas layanan terhadap kepuasan.

Dengan melihat pentingnya menjaga dimensi kualitas pelayanan tersebut, maka penelitian ini berjudul: Dimensi Pelayanan dalam Membentuk Kepuasan Dan Citra Positif Pada Puskesmas Di Kabupaten Kuantan Singingi.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pada permasalahan tersebut, maka dapat dirumuskan beberapa masalah yang ingin diteliti pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Apakah bukti fisik Berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien?
2. Apakah Reliabilitas Berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien?
3. Apakah Daya tanggap Berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien?
4. Apakah Jaminan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien?
5. Apakah Empaty Berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien?
6. Apakah bukti fisik Berpengaruh terhadap Citra Organisasi?
7. Apakah Reliabilitas Berpengaruh terhadap Citra Organisasi?
8. Apakah Daya tanggap Berpengaruh terhadap Citra Organisasi?
9. Apakah Jaminan Berpengaruh terhadap Citra Organisasi?
10. Apakah Empaty Berpengaruh terhadap Citra Organisasi?

11. Apakah Kepuasan Konsumen berpengaruh terhadap Citra Organisasi?

TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan pada rumusan permasalahan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik terhadap Kepuasan Pasien.
2. Untuk menganalisis pengaruh Reliabilitas terhadap Kepuasan Pasien.
3. Untuk menganalisis pengaruh Daya tanggap terhadap Kepuasan Pasien.
4. Apakah Untuk menganalisis pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pasien.
5. Untuk menganalisis pengaruh Empaty terhadap Kepuasan Pasien.
6. Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik terhadap Citra Organisasi.
7. Untuk menganalisis pengaruh Reliabilitas terhadap Citra Organisasi.
8. Untuk menganalisis pengaruh Daya tanggap terhadap Citra Organisasi.
9. Untuk menganalisis pengaruh Jaminan terhadap Citra Organisasi.
10. Untuk menganalisis pengaruh Empaty terhadap Citra Organisasi.
11. Untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Citra Organisasi.

MANFAAT PENELITIAN

Setelah merumuskan permasalahan dan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas di Kabupaten

Kuantan Singingi

Melalui penelitian ini, diharapkan puskesmas lebih memahami dan mendapatkan informasi tentang pengaruh Dimensi Pelayanan dalam Membentuk Kepuasan Dan Citra Positif masyarakat yang menjadi pasien Pada Puskesmas di Kabupaten Kuantan Singingi.

b. Bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Kuantan Singingi

Melalui penelitian ini, diharapkan Bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Kuantan Singingi mampu memberikan masukan tentang pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh puskesmas, sehingga bisa menindaklanjutinya dengan kebijakan-kebijakan yang mampu meningkatkan pelayanan. Sehingga tujuan pembangunan kesehatan Kabupaten Kuantan Singingi dapat tercapai dengan maksimal.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi Akademik

Manfaat yang diharapkan bagi akademik adalah memberikan wawasan baru terhadap dunia pendidikan, untuk melakukan penelitian, dengan bertujuan untuk memahami dan mendapatkan informasi tentang pengaruh Dimensi Pelayanan dalam Membentuk Kepuasan Dan Citra Positif Pada Puskesmas di Kabupaten Kuantan Singingi.

b. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan bisa memberikan gambaran dan menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti permasalahan pengaruh Dimensi Pelayanan dalam Membentuk Kepuasan Dan Citra Positif Pada Puskesmas di Kabupaten Kuantan Singingi.

TELAAH PUSTAKA

1. Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada puskesmas di Kabupaten Kuantan Singingi

Pernyataan yang disampaikan oleh (Edvardsson et, al., 1994), yang menyatakan bahwa kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan, dengan focus utamanya adalah customer utility. Kualitas Berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan, yang pada akhirnya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. (Tjiptono, 2011). Menurut Parasuraman et al. (1988) mengungkapkan ada 22 faktor penentu *service quality* yang dirangkum ke dalam lima faktor dominan atau lebih dikenal dengan istilah SERVQUAL, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. (Steven Darwin,et, al., 2014)

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka. Jadi kepuasan juga tergantung kepada kualitas dari produk atau jasa. Kualitas produk dan jasa, kepuasan konsumen, dan profitabilitas perusahaan adalah tiga hal yang terkait erat. Dan kualitas adalah merupakan kunci untuk menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan (Kotler, 2009).

Selain itu juga penelitian yang dilakukan oleh Ehsan Zarei, dkk, 2015, Ahmad Mahmoud Zamil, dkk, 2012,

Imroatul Khasanah, 2010, Beny Mutiara Wardani, 2013, yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

2. Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Citra Puskesmas pada puskesmas di Kabupaten Kuantan Singingi

Kualitas pelayanan yang prima, maka mampu untuk menciptakan citra baik dari organisasi. Karena biasanya penyedia jasa tidak bisa berlindung di balik nama atau merek distributor. Dalam kebanyakan kasus pelanggan bisa melihat dan mengetahui perusahaan, sumber daya, dan caranya beroperasi. Oleh sebab itu citra korporasi dan atau lokal sangat penting dalam sebagian besar jasa. Faktor ini bisa mempengaruhi persepsi terhadap kualitas melalui berbagai citra. Jika jasa memiliki citra positif dalam pikiran pelanggan, kesalahan minor mungkin masih bisa dimaafkan. Namun jika terjadi berulang kali, maka citra positif tersebut akan rusak. (Tjiptono, 2014). Selain itu Penelitian yang dilakukan oleh Rafika Zahara Lubis, 2014, Atik Ratnawati, 2013, Shohibul Umam, 2014, yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap citra rumah sakit/puskesmas.

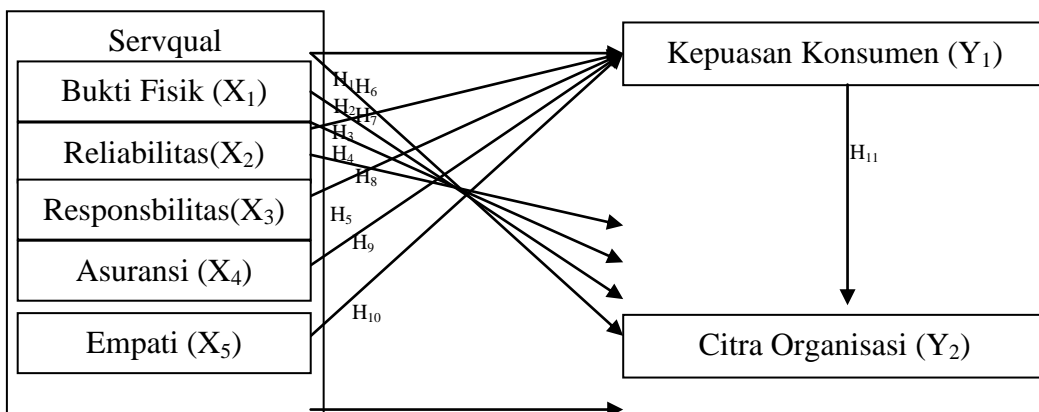
3. Pengaruh Kepuasan Terhadap Citra Puskesmas

Kepuasan dan loyalitas memiliki hubungan yang tidak dapat terpisahkan (Oliver, 1997). Kepuasan adalah salah satu diantara penyebab terbentuknya loyalitas. (Dharmayanti, 2006). Hubungan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan berbanding lurus, apabila kepuasan meningkat maka loyalitas juga akan meningkat sehingga akan membentuk citra yang positif dalam benak pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dan melakukan pembelian ulang, akan meningkatkan benefit, sehingga akan terbentuk citra (*image*) yang baik terhadap rumah sakit (Cronin, *et al.*, 2000:68, Kang, *et al.*, 2004:227). (Mohamad Fahmi, 2013). Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Diskha Marzaweny, Djumilah Hadiwidjojo, Teddy Chandra, 2011, menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari kepuasan terhadap citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru.

KERANGKA PENELITIAN

Berdasarkan pada teori dan penelitian terdahulu, maka dapat merumuskan kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 1: Kerangka Penelitian



Sumber: (Tjiptono, 2011) dan (Tjiptono, 2014)

HIPOTESIS

Berdasarkan pada permasalahan, dan telah didukung oleh adanya penelitian terdahulu serta teori para ahli, maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bukti fisik Berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.
2. Reliabilitas Berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.
3. Daya tanggap Berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien
4. Jaminan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien
5. Empaty Berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien
6. bukti fisik Berpengaruh terhadap Citra Organisasi.
7. Reliabilitas Berpengaruh terhadap Citra Organisasi.
8. Daya tanggap Berpengaruh terhadap Citra Organisasi.
9. Jaminan Berpengaruh terhadap Citra Organisasi.
10. Empaty Berpengaruh terhadap Citra Organisasi.
11. Kepuasan Konsumen berpengaruh terhadap Citra Organisasi.
- 12.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kausalitas. Penelitian kausalitas adalah penelitian yang ingin mencari perbandingan dalam bentuk sebab-akibat (*Cause-effect*) antar beberapa konsep atau beberapa variabel atau beberapa strategi yang dikembangkan dalam manajemen. (Ferdinand, 2006) Sedangkan pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu mementingkan adanya variabel-variabel sebagai objek penelitian dan variabel-variabel tersebut harus didefinisikan dalam bentuk operasionalisasi masing-masing variabel. (Syofian, 2012).

Populasi dan Sampel

Adapun yang akan menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Masyarakat yang menjadi pasien Pada Puskesmas di Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun jumlah populasi pada penelitian ini adalah 105620 Untuk menentukan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini dapat digunakan rumus slovin Jadi, sampel yang diambil berjumlah 398.49 orang. Atau digenapkan menjadi 398 orang. Metode sampel menggunakan *purposive sampling*, *Purposive sampling*. Dengan cara *incidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti dan dipandang cocok untuk dijadikan sebagai sampel. (Sugiyono 2011)

Prosedur Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan Kuesioner. Yaitu suatu alat pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari sampel dengan membuat suatu daftar pertanyaan yang berupa lembaran angket atau kuesioner yang diajukan dan diisi oleh para responden yang telah ditentukan sebelumnya, dan akan diolah oleh penulis untuk disajikan dalam bentuk tabulasi. Dalam kuesioner ini digunakan skala Ordinal yang terdiri dari sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Skala Ordinal adalah skala yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkatan pada setiap objek yang akan diukur. Jawaban dari kuesioner tersebut diberi bobot skor atau nilai sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju = 5
S = Setuju = 4

KS = Kurang Setuju = 3
TS = Tidak Setuju = 2
STS = Sangat Tidak Setuju = 1

Teknik Analisa Data

Pada penelitian ini menggunakan metode analisis SEM dengan WarPLS. Analisa pada PLS dilakukan dengan tiga tahap:

1. Analisa outer model
2. Analisa inner model
3. Pengujian Hipotesa.

Analisa outer model dilakukan untuk memastikan bahwa measurement yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel). Analisa outer model dapat dilihat dari beberapa indikator:

1. Convergent validity
2. Discriminant validity
3. Unidimensionality

Sedangkan analisa inner model/analisa struktural model dilakukan untuk memastikan bahwa model struktural yang dibangun robust dan akurat. Evaluasi inner model dapat dilihat dari beberapa indikator yang meliputi:

1. Koefisien determinasi (R^2)
2. Predictive Relevance (Q^2)
3. *Goodness of Fit Index* (GoF)

Untuk pengujian Hipotesa dilakukan dengan melihat nilai probabilitasnya dan t-statistiknya. Untuk nilai probabilitas, nilai p-value dengan alpha 5% adalah kurang dari 0,05. Nilai t-tabel untuk alpha 5% adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan Hipotesa adalah ketika t-statistik > t-tabel.

1. Analisa Outer Model

Analisa Outer Model ini menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. atau dapat dikatakan bahwa outer model mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya. Uji yang dilakukan pada outer model:

- 1) *Convergent Validity*. Nilai convergen validity adalah nilai loading faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Nilai yang diharapkan >0.7.
- 2) *Discriminant Validity*. Nilai ini merupakan nilai cross loading faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai loading pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai loading dengan konstruk yang lain.
- 3) *Composite Reliability*. Data yang memiliki composite reliability >0.7 mempunyai reliabilitas yang tinggi.
- 4) *Average Variance Extracted* (AVE). Nilai AVE yang diharapkan >0.5.
- 5) *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas diperkuat dengan Cronbach Alpha. Nilai diharapkan >0.6 untuk semua konstruk.

Uji yang dilakukan diatas merupakan uji pada outer model untuk indikator reflektif. Untuk indikator formatif dilakukan pengujian yang berbeda. Uji untuk indikator formatif yaitu :

- 1) *Significance of weights*. Nilai weight indikator formatif dengan konstruknya harus signifikan.
- 2) *Multicollinearity*. Uji multicollinearity dilakukan untuk mengetahui hubungan antar indikator. Untuk mengetahui apakah indikator formatif mengalami multicollinearity dengan mengetahui nilai VIF. Nilai VIF antara 5- 10 dapat dikatakan bahwa indikator tersebut terjadi multicollinearity.

2. Pengujian Hipotesa

Secara umum metode *explanatory research* adalah pendekatan metode yang menggunakan PLS. Hal ini disebabkan pada metode ini terdapat pengujian Hipotesa. Menguji hipotesis dapat dilihat dari nilai t-statistik dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis menggunakan nilai statistik maka untuk alpha 5% nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan/penolakan Hipotesa adalah H_a diterima dan H_0 ditolak ketika t-statistik > 1,96. Untuk menolak/menerima Hipotesis menggunakan probabilitas maka H_a di terima jika nilai $p < 0,05$.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Nilai estimasi untuk hubungan antara jalur dalam model struktural harus signifikan. Nilai signifikansi ini diperoleh dengan prosedur bootstrapping. Melihat signifikansi pada hipotesis dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi t statistic pada algoritma bootstrapping rapor, nilai signifikan dilihat dari t-table pada alpha 0.05 (5%) = 1.96, atau nilai harus lebih dari 1.96. Kemudian t-table dibandingkan dengan t-hitung (t-statistik). Adapun Hasil pengujian Estimasi Koefisien Jalur adalah sebagai berikut:

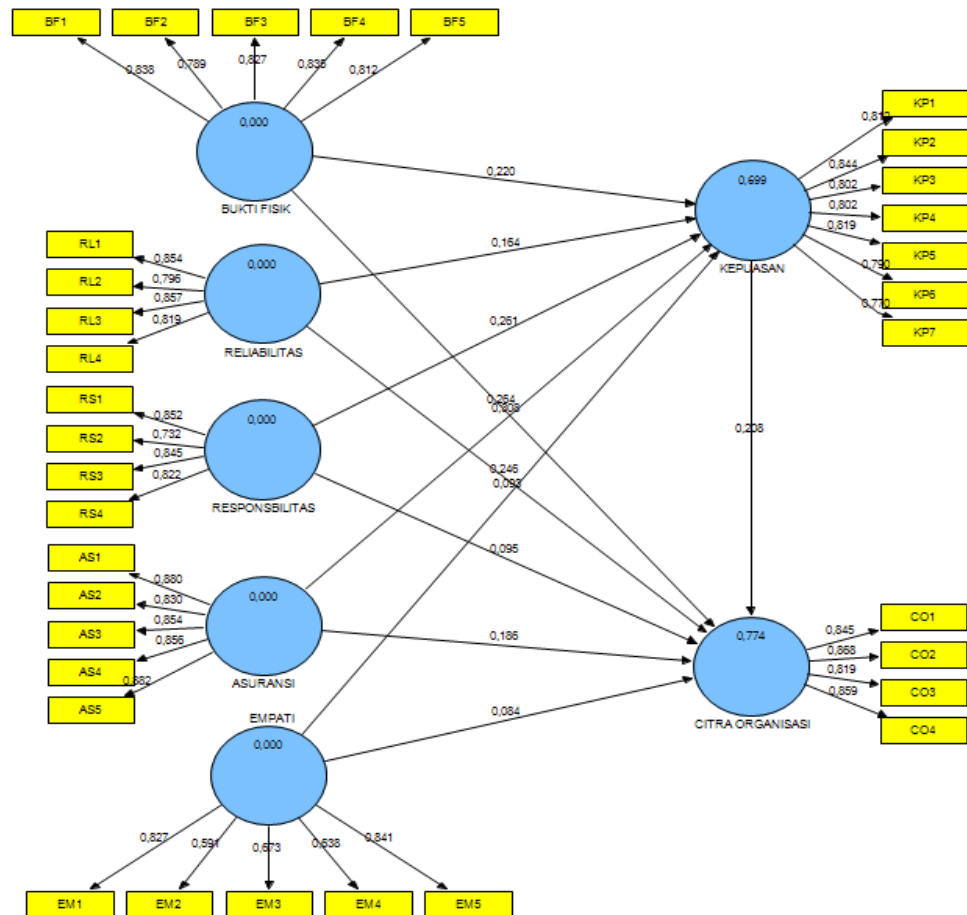
Tabel 3: Hasil Pengujian Koefisien Jalur

	Path Coefficients	T Statistics	Keputusan
ASURANSI -> CITRA ORGANISASI	0,186	2,247	Diterima
ASURANSI -> KEPUASAN	0,308	3,115	Diterima
BUKTI FISIK -> CITRA ORGANISASI	0,264	4,068	Diterima
BUKTI FISIK -> KEPUASAN	0,220	2,627	Diterima
EMPATI -> CITRA ORGANISASI	0,084	1,462	Ditolak
EMPATI -> KEPUASAN	0,093	1,602	Ditolak
KEPUASAN -> CITRA ORGANISASI	0,208	2,505	Diterima
RELIABILITAS -> CITRA ORGANISASI	0,246	3,672	Diterima
RELIABILITAS -> KEPUASAN	0,164	2,258	Diterima
RESPONSIBILITAS -> CITRA ORGANISASI	0,095	1,288	Ditolak
RESPONSIBILITAS -> KEPUASAN	0,261	3,804	Diterima

Sumber: Data Olahan, 2017

Adapun diagram jalur hasil pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

Gambar 2: Jalur Hasil Pengujian Hipotesis



Sumber: Data Olahan, 2017

Berdasarkan pada tabel tersebut, maka didapatkan hasil uji hipotesis sebagai berikut:

1. Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan

Diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,220 dengan $t_{\text{statistic}}$ 2,620. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t -statistik lebih besar dari 1,960 (t_{tabel}), sehingga disimpulkan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Kemudian diperoleh nilai koefisien jalur positif, artinya adalah semakin baik penilaian responden terhadap bukti fisik maka kepuasan responden juga akan semakin tinggi dan sebaliknya.

2. Pengaruh Reliabilitas terhadap Kepuasan

Diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,164 dengan t statistic 2,258. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t -statistik lebih besar dari 1.960 (t tabel), sehingga disimpulkan bahwa reliabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Kemudian diperoleh nilai koefisien jalur positif, artinya adalah semakin baik penilaian responden terhadap reliabilitas maka kepuasan responden juga akan semakin tinggi dan sebaliknya.

3. Pengaruh Responsbilitas terhadap Kepuasan

Diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,261 dengan t statistic 3,804. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik lebih besar dari 1,960 (t tabel), sehingga disimpulkan bahwa responsibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Kemudian diperoleh nilai koefisien positif, artinya adalah semakin baik penilaian responden terhadap responsibilitas maka kepuasan responden juga akan semakin tinggi dan sebaliknya.

4. Pengaruh Asuransi terhadap Kepuasan

Diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,308 dengan t statistic 3,115. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik lebih besar dari 1,960 (t tabel), sehingga disimpulkan bahwa asuransi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Kemudian diperoleh nilai koefisien jalur positif, artinya adalah semakin baik penilaian respon den terhadap asuransi maka kepuasan responden juga akan semakin tinggi dan sebaliknya.

5. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan

Diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,093 dengan t statistic 1,602. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik lebih kecil dari 1,960 (t tabel), sehingga disimpulkan bahwa empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Kemudian diperoleh nilai koefisien jalur positif, artinya adalah tidak terdapat hubungan yang signifiakan antara empati terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas.

6. Pengaruh Bukti Fisik terhadap Citra organisasi

Diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,264 dengan t statistic 4,068. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik lebih besar dari 1,960 (t tabel), sehingga disimpulkan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan

terhadap citra organisasi. Kemudian diperoleh nilai koefisien jalur positif, artinya adalah semakin baik penilaian responden terhadap bukti fisik maka citra organisasi juga akan semakin baik dan sebaliknya.

7. Pengaruh Reliabilitas terhadap Citra organisasi

Diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,246 dengan t statistic 3,672. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik lebih besar dari 1,960 (t tabel), sehingga disimpulkan bahwa reliabilitas berpengaruh signifikan terhadap citra organisasi. Kemudian diperoleh nilai koefisien jalur positif, artinya adalah semakin baik penilaian responden terhadap reliabilitasmaka citra organisasi juga akan semakin baik dan sebaliknya.

8. Pengaruh Responsibilitas terhadap Citra organisasi

Diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,095 dengan t statistic 1,288. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik lebih kecil dari 1,960 (t tabel), sehingga disimpulkan bahwa responsibilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap citra organisasi. Kemudian diperoleh nilai koefisien positif, artinya adalah semakin baik penilaian responden terhadap responsibilitasmaka citra organisasi juga akan semakin baik dan sebaliknya.

9. Pengaruh Asuransi terhadap Citra organisasi

Diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,186 dengan t statistic 2,247. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik lebih besar dari 1,960 (t tabel), sehingga disimpulkan bahwa asuransi berpengaruh signifikan terhadap citra organisasi. Kemudian diperoleh nilai koefisien jalur positif, artinya adalah semakin baik penilaian responden terhadap asuransimaka citra organisasi

juga akan semakin baik dan sebaliknya.

10. Pengaruh Empati ->Citra organisasi

Diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,084 dengan t statistic 1,462. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik lebih kecil dari 1,960 (t tabel), sehingga disimpulkan bahwa empati tidak berpengaruh signifikan terhadap citra organisasi. Kemudian diperoleh nilai koefisien jalur positif, artinya adalah semakin baik penilaian responden terhadappempatimaka citra organisasi juga akan semakin baik dan sebaliknya.

11. Pengaruh Kepuasan terhadap Citra organisasi

Diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,208 dengan t statistic 2,505. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik lebih besar dari 1,960 (t tabel), sehingga disimpulkan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap citra organisasi. Kemudian diperoleh nilai koefisien jalur positif, artinya adalah semakin tinggi kepuasan responden maka citra organisasi juga akan semakin baik dan sebaliknya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pada hasil penelitian, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Kemudian diperoleh nilai koefisien jalur positif, artinya adalah semakin baik penilaian responden terhadap bukti fisik maka kepuasan responden juga akan semakin tinggi dan sebaliknya.
2. Reliabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Kemudian diperoleh nilai koefisien jalur positif, artinya adalah semakin baik penilaian responden terhadap reliabilitas

maka kepuasan responden juga akan semakin tinggi dan sebaliknya.

3. Responsibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Kemudian diperoleh nilai koefisien positif, artinya adalah semakin baik penilaian responden terhadap responsibilitas maka kepuasan responden juga akan semakin tinggi dan sebaliknya.
4. Assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Kemudian diperoleh nilai koefisien jalur positif, artinya adalah semakin baik penilaian respon den terhadap asuransi maka kepuasan responden juga akan semakin tinggi dan sebaliknya.
5. Empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Kemudian diperoleh nilai koefisien jalur positif, artinya adalah tidak terdapat hubungan yang signifiakan antara empati terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas.
6. Bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap citra organisasi. Kemudian diperoleh nilai koefisien jalur positif, artinya adalah semakin baik penilaian responden terhadap bukti fisik maka citra organisasi juga akan semakin baik dan sebaliknya.
7. Reliabilitas berpengaruh signifikan terhadap citra organisasi. Kemudian diperoleh nilai koefisien jalur positif, artinya adalah semakin baik penilaian responden terhadappreliabilitasmaka citra organisasi juga akan semakin baik dan sebaliknya.
8. Responsibilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap citra organisasi. Kemudian diperoleh nilai koefisien positif, artinya

adalah semakin baik penilaian responden terhadap presponsibilitas maka citra organisasi juga akan semakin baik dan sebaliknya.

9. Asuransi berpengaruh signifikan terhadap citra organisasi. Kemudian diperoleh nilai koefisien jalur positif, artinya adalah semakin baik penilaian responden terhadap asuransi maka citra organisasi juga akan semakin baik dan sebaliknya.
10. Empati tidak berpengaruh signifikan terhadap citra organisasi. Kemudian diperoleh nilai koefisien jalur positif, artinya adalah semakin baik penilaian responden terhadap empati maka citra organisasi juga akan semakin baik dan sebaliknya.
11. Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap citra organisasi. Kemudian diperoleh nilai koefisien jalur positif, artinya adalah semakin tinggi kepuasan responden maka citra organisasi juga akan semakin baik dan sebaliknya.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diberikan beberapa rekomendasi, yaitu sebagai berikut:

1. Bukti fisik, untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada puskesmas dari segi bukti fisik, maka dapat dilakukan beberapa hal berikut ini:
 - a. Fasilitas, fasilitas pendukung pelayanan harus tersedia dan tertata dengan rapih, seperti tersedianya tempat duduk bagi pasien yang menunggu antrean untuk berobat, menyediakan pendingin udara (kipas/ac) untuk ruang tunggu, dan lain-lain.

- b. Kerapian, kerapian yang perlu diperbaiki adalah dari segi pegawai dan kerapian tata ruang puskesmas. Pegawai yang ada harus menggunakan seragam yang telah ditentukan oleh puskesmas, sedangkan untuk kerapian tata ruang, maka setiap peralatan yang ada harus diletakkan pada posisi yang telah ditetapkan, seperti meletakkan peralatan medis dalam lemari yang steril, meletakkan papan pengumuman pada tempat yang mudah dilihat, dan lain-lain.
 - c. Peralatan, puskesmas harus menyediakan semua peralatan medis yang dibutuhkan untuk melayani masyarakat.
 - d. Menjaga kebersihan Puskesmas, hal ini bisa dilakukan dengan memberikan edukasi kepada masyarakat untuk menjaga kebersihan lingkungan puskesmas, selain itu juga menempatkan petugas kebersihan, menyediakan tempat sampah (dalam maupun luar) ruang puskesmas.
 - e. Memberikan pelayanan tanpa ada biaya tambahan;
 - f. Menyediakan sarana informasi dan edukasi masyarakat, seperti membuat papan pengumuman proses pelayanan,
2. Reliabilitas, untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada puskesmas dari segi reliabilitas, maka dapat dilakukan beberapa hal berikut ini:
 - a. Meningkatkan kemauan setiap pegawai untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat,

- b. Meningkatkan kesediaan pegawai untuk membantu setiap masyarakat yang datang untuk berobat ke puskesmas.
 - c. Memberikan pengobatan yang sesuai dengan keluhan dan kebutuhan masyarakat.
3. Responsibilitas, untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada puskesmas dari segi Responsibilitas, maka dapat dilakukan beberapa hal berikut ini:
- a. Menyediakan petugas (perawat dan tenaga medis) yang selalu siaga;
 - b. Menyediakan petugas yang bersedia melayani masyarakat dengan sistem door to door atau mendatangi langsung ke rumah masyarakat.
 - c. Meningkatkan keterampilan tenaga medis dan non medis untuk melayani masyarakat,
 - d. Kesedian puskesmas untuk menjemput masyarakat ke rumahnya masing-masing.
4. Assurance, untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada puskesmas dari segi Assurance, maka dapat dilakukan beberapa hal berikut ini:
- a. Memberikan pelatihan mengenai mekanisme pelayanan prima kepada seluruh pegawai untuk melayani masyarakat;
 - b. Meningkatkan kompetensi masing-masing pegawai sesuai bidangnya, sehingga mampu untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat;
 - c. Meningkatkan kesopanan pegawai dalam melayani masyarakat, seperti tutur kata dalam melayani masyarakat yang berobat.
5. Empati, untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada puskesmas dari segi Empati, maka

dapat dilakukan beberapa hal berikut ini:

- a. Menyediakan layanan (telepon/heandphone) bagi masyarakat yang ingin berkonsultasi tentang kesehatan, sebelum mendatangi puskesmas;
- b. Menyediakan layanan konsultasi khusus bagi pasien yang memiliki kebutuhan khusus, dan pasien yang memiliki penyakit yang harus ditangi secara khusus.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Mahmoud Zamil, dkk, 2012
The Impact of Health Service Quality on Patients' Satisfaction over Private and Public Hospitals in Jordan: A Comparative Study
- Atik Ratnawati, 2013 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Brand Image Pada Pasien Rumah Sakit Ortopedi (Rso) Prof.Dr. Soeharso Surakarta Tahun 2012
- Beny Mutiara Wardani, 2013 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dari Sudut Pandang Pasien Dan Pendamping Pasien (Studi Kasus di RS Medistra, Jakarta)
- Diskha Marzaweny, Djumilah Hadiwidjojo, Teddy Chandra, 2011 Analisis Kepuasan Pasien sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru
- Dwi Kartikasari, 2014, Pengaruh Kualitas Layanan terhadap

- Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya.
- Ehsan Zarei, dkk, 2015 An Empirical Study of the Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in Private Hospitals, Iran
- Hasan Ali, 2013, *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*, Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Imroatul Khasanah, 2010 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang
- Kotler dan Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran jilid 1*, Jakarta, PT. Penerbit Erlangga.
- Kotler dan Amstrong 2009, *Prinsip-prinsip Pemasaran jilid 1*, Jakarta, PT. Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*, Erlangga, Jakarta.
- Rafika Zahara Lubis, 2014 , Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Merek Pada Poliklinik RS. Haji Medan
- Shohibul Umam Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Citra Instalasi Radiologi Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Pendidikan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Kedelapan*. CV Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono Fandy, 2014, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*, Yogyakarta Penerbit Andi
- _____2011, *Service Quality & Satisfaction, Edisi 3*, Yogyakarta Penerbit Andi.
- _____, 2008, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono Fandy. 2006. *Manajemen Jasa. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi