

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KOMITMEN PETUGAS TERHADAP KEPERCAYAAN PASIEN DAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI UPTD PUSKESMAS TAMIANG LAYANG KABUPATEN BARITO TIMUR

Hedi Gunawan

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia
e-mail : hdgunawan79@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas layanan dan komitmen petugas terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Tamiang Layang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan populasi semua pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Tamiang Layang dengan sampel penelitian sebanyak 288 orang, dengan metode *purposive sampling*. Analisis data menggunakan *Structural Equation Model* berbasis *Partial Least Square*. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien, ada pengaruh komitmen petugas terhadap kepercayaan pasien, ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien, ada pengaruh komitmen petugas terhadap kepuasan pasien, serta ada pengaruh kepercayaan pasien terhadap kepercayaan pasien.

Kata kunci: kualitas layanan, komitmen, kepercayaan, kepuasan

Latar Belakang

Hidup sehat merupakan kebutuhan yang sangat mendasar dan salah satu hak asasi setiap individu, hal tersebut sesuai dengan *The Universal Declaration of Human Rights*, yang menyebutkan bahwa setiap individu mempunyai hak atas taraf kehidupan yang memadai untuk kesehatan, kesejahteraan dirinya serta keluarganya. Hak Asasi Manusia (HAM) tersebut juga terdapat di UUD 1945 hasil amandemen, di pasal 28A yang mengamanatkan “Setiap orang berhak untuk hidup serta mempertahankan hidup dan kehidupannya”. Untuk memenuhi hak dasar masyarakat tersebut. Dalam UU Nomor 39 tahun 2009 tentang Kesehatan, Pemerintah Indonesia memiliki tanggung jawab atas semua jenis upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien dan terjangkau dengan menerapkan berbagai kebijakan dan strategi di bidang kesehatan. Kebijakan dan strategi di bidang kesehatan untuk lima tahun ke depan, seperti tertuang dalam Perpres Nomor 18 Tahun 2020 tentang RPJMN tahun 2020-2024 adalah meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan supaya dapat mencapai cakupan

kesehatan semesta/*Universal Health Coverage* (UHC).

Adhari (2020) mengungkapkan bahwa dalam menentukan kepuasan konsumen, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang menentukannya. Pandangan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang lebih dari yang diharapkan akan mewujudkan kepuasan konsumen. Menurut Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik akan menghasilkan pendapat dan penilaian publik dalam bentuk kepuasan masyarakat. Priansa (2017) mengungkapkan bahwa merupakan salah satu dasar atau strategi yang perlu dibangun untuk meningkatkan kepercayaan konsumen adalah kepuasan.

Mayer (1995) dalam Rafa'i (2019) mendefinisikan kepercayaan adalah keinginan seseorang untuk peka terhadap perlakuan orang lain berdasarkan pada cita-cita bahwa orang lain akan melaksanakan kegiatan tertentu pada orang yang mempercayainya, tanpa tergantung pada kemampuan-

nya untuk mengobservasi dan mengendalikannya. Mayer mengungkapkan konsep ini bahwa seseorang yang dipercayai mempunyai keinginan serta peka terhadap harapan orang lain yang dipercayai bahwa kegiatannya berperan sangat penting. Morgan dan Hunt, (1994) dalam Yusuf dan Syarif (2018) mengungkapkan faktor utama yang menentukan komitmen dalam sebuah hubungan adalah kepercayaan.

Staw (2001) dalam Lubis dan Jaya, (2019), berpendapat bahwa komitmen akan menghasilkan dukungan positif terhadap hasil yang diinginkan oleh suatu organisasi seperti pada hasil kerja organisasi tersebut. Petugas/karyawan yang mempunyai komitmen terhadap organisasi memiliki kemungkinan untuk memperbaiki kinerja baik secara personal, kelompok maupun organisasi yang berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam Permenpan Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat, mengungkapkan bahwa titik penting dan sebagai hasil final dari keseluruhan reformasi administrasi pemerintahan di Indonesia adalah kualitas pelayanan publik. Menurut Tjiptono (2011), yang dikutip Indrasari (2019) kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang erat kaitannya dengan jasa, produk, dan sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memberikan sesuai harapan atau bisa melebihi dari kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Adhari (2020) kepuasan konsumen ditentukan oleh faktor yang terpenting yaitu kualitas pelayanan. Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 di Pasal 15 huruf e tentang Pelayanan Publik, unit pelayanan publik memiliki kewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai salah satu unit pelayanan publik yang memberikan jasa layanan kesehatan, Puskesmas berkewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sebagaimana termuat dalam Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat yaitu mewujudkan pusat kesehatan masyarakat yang efektif, efisien, dan akuntabel dalam

melaksanakan pelayanan kesehatan tingkat primer yang bermutu dan berkelanjutan dengan memperhatikan keselamatan pasien serta masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti terhadap kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Tamiang Layang diketahui bahwa lokasi berdirinya Puskesmas merupakan di daerah yang sangat strategis serta mudah dijangkau oleh masyarakat dengan menggunakan transportasi darat, namun bangunan Puskesmas masih tergolong kecil dimana ruang tunggu pasien masih dalam ruang terbuka yang hanya beratap seng sehingga menjadi keluhan pasien dimana ruang tunggu terasa panas ketika cuaca panas dan dingin ketika musim hujan, serta ruangan pelayanan yang tergolong sempit dan terbatas sehingga tidak semua peralatan/fasilitas yang diperlukan dapat dimasukkan dalam ruangan pelayanan tersebut. Hasil pengamatan peneliti terhadap komitmen petugas, didapatkan masih ada petugas yang kurang ramah serta kurang disiplin dan tidak tepat waktu masuk kantor, hal tersebut menjadi keluhan dari pasien dalam hal keramahan petugas yang kurangnya ketepatan waktu pelayanan oleh petugas.

Dari paparan tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan keluaran dari layanan kesehatan yang baik, dimana kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien. Pasien akan mudah untuk diberikan kepuasan apabila memiliki tingkat kepercayaan yang baik terhadap layanan yang diberikan oleh petugas. Petugas yang memiliki komitmen kerja yang baik memiliki potensi untuk memperbaiki kinerjanya yang berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien.

Studi Literatur Kualitas Layanan

Kualitas pada hakikatnya berkaitan dengan pelayanan yang sangat baik, yaitu suatu sikap atau teknik petugas dalam melayani konsumen atau masyarakat secara memuaskan (Nurdin, 2019). Menurut Wycof yang dikutip Nurdin (2019) "kualitas jasa atau layanan merupakan tingkat

keunggulan yang diinginkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kemauan konsumen”. Ini mempunyai arti bila jasa atau layanan yang didapatkan (*perceived service*) sesuai dengan yang diinginkan maka kualitas layanan atau jasa dipandang baik dan memuaskan. Kotler, seperti dikutip Idrus (2019) kualitas pelayanan adalah sebuah penilaian dari konsumen berkaitan dengan pelayanan atas produk atau jasa yang mereka dapatkan (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*). Menurut Permenkes No. 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas, upaya kesehatan bermutu merupakan upaya yang memberikan rasa puas sebagai pernyataan subjektif pasien/pelanggan, dan menghasilkan keluaran sebagai bukti nyata dari mutu layanan yang didapatkan oleh pasien/pelanggan.

Dimensi Kualitas Layanan Publik

Menurut Parasuraman., dkk (1988), dikutip oleh Rafa'i,(2019) kualitas jasa diidentifikasi lima indikator kualitas jasa, yakni: (1) kenampakan (*tangibles*), yaitu penampakan fasilitas fisik, perlengkapan dan absensi petugas penyedia jasa; (2) kehandalan (*reliability*), yaitu kesanggupan petugas untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara tepat; (3) ketanggapan (*responsiveness*), yaitu keinginan petugas untuk menolong konsumen serta memberikan pelayanan yang baik; (4) keyakinan (*assurance*), menggambarkan tingkat pengetahuan dan keramahan petugas dan kesanggupan petugas tersebut untuk mendapatkan kepercayaan konsumen, dan (5) empati (*empathy*), menunjukkan rasa peduli, perhatian secara individu yang diberikan oleh petugas terhadap konsumen.

Komitmen Petugas

Menurut Potter, dkk (1974) dalam Yusuf dan Syarif (2018) komitmen organisasi adalah kuatnya pengenalan dan keterlibatan individu dalam suatu organisasi tertentu. Zineldin, Mosad dan Johnson, Patrik, (2000) dalam Lubis dan Jaya, (2019), mendefinisikan komitmen sebagai keterikatan pada sasaran yang akan dicapai sehingga dengan sukarela untuk

mengorbankan waktu, tenaga, materi dan kesanggupan untuk memperolehnya. Komitmen juga dapat diartikan sebagai suatu yang mengatur sendiri (*self-generating*). Komitmen adalah suatu kondisi yang tidak bisa dipaksa dan suatu kondisi yang harus dikembangkan melalui rasa keterlibatan. Menurut Gibson., *et al* (2012), yang dikutip Yuniarti, dkk., (2021), komitmen organisasi merupakan sebuah perasaan identifikasi, loyalitas, dan keterlibatan yang dipaparkan oleh petugas pada organisasi atau unit organisasi. Jadi, komitmen organisasi adalah sebuah perasaan untuk setia atau untuk loyal pada pekerjaan atau organisasi dimana petugas tersebut melakukan pekerjaan. Menurut Robbins dan Coutler (2008) dalam Hastutik, dkk. (2021) komitmen kerja yaitu orientasi petugas pada organisasi perihal loyalitas dan keterlibatan di organisasi.

Dimensi Komitmen

Luthans (2006) (dalam Lubis dan Jaya, 2019), membagi tiga model komitmen organisasi, yaitu *affective*, *continuance*, dan *normative*. *affective commitment*. Menurut Steers (1988) dalam Yusuf dan Syarif (2018), komitmen individu dalam organisasi dikelompokkan menjadi tiga dimensi: (1) identifikasi terhadap organisasi yaitu penerimaan petugas terhadap sasaran organisasi, yang mana penerimaan ini adalah dasar komitmen organisasi tersebut; (2) keterlibatan merupakan bentuk adanya kemauan untuk berusaha secara sungguh-sungguh di organisasi tersebut; dan (3) loyalitas, yaitu adanya kemauan yang kuat untuk melindungi keanggotaan dalam suatu organisasi.

Kepercayaan Pasien

Kotler dan Keller (2012) berpendapat bahwa kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis adalah kepercayaan. Kepercayaan bergantung pada beberapa faktor interpersonal dan antar organisasi seperti kompetensi, integritas, kejujuran serta kebaikan hati. (Kusuma dan Trihudiyatmanto, 2021)

Mayer (1995) dalam Rafa'i (2019) memberikan pengertian bahwa kepercayaan adalah keinginan individu untuk peka terhadap tindakan orang lain berdasarkan

pada keinginan bahwa orang lain akan melakukan tindakan tertentu pada orang yang mempercayainya, tanpa tergantung pada kesanggupannya untuk mengobservasi dan mengendalikannya. Mowen dan Miror (2002) (dalam Kholik, dkk., 2020) mengemukakan bahwa kepercayaan pelanggan dapat diartikan sebagai sesuatu pengetahuan yang dimiliki oleh pelanggan.

Permenpan Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat, menyatakan kepercayaan (*trust*) antara publik pengguna dengan penanggungjawab, penyelenggara maupun dengan pelaksana pelayanan publik merupakan kunci sukses untuk memperbaiki pelayanan publik. Memiliki rasa saling percaya akan membuahkan suatu hasil komunikasi dan hubungan yang lebih baik serta lebih berarti dalam penyelenggaraan maupun pelaksanaan pelayanan tersebut.

Indikator Kepercayaan Konsumen

Menurut Maharani (2010) (dalam Kholik, dkk., 2020) ada empat indikator kepercayaan konsumen pada suatu barang, jasa atau merek tertentu, antara lain: (1) keandalan, dimaksudkan untuk menilai kekonsistenan perusahaan dalam melaksanakan kegiatannya dari dulu sampai sekarang; (2) kejujuran, yaitu bagaimana perusahaan atau organisasi promosikan produk barang ataupun jasa yang sesuai dengan informasi yang diberikan perusahaan atau organisasi kepada pelanggannya; (3) kepedulian, yaitu organisasi yang selalu melayani dengan baik pelanggannya, selalu menerima pengaduan yang dikeluhkan pelanggannya serta selalu menjadikan pelanggannya sebagai prioritas; (4) kredibilitas, yaitu kualitas atau kemampuan yang dimiliki organisasi untuk meningkatkan kepercayaan konsumennya.

Kepuasan Pasien

Menurut Tse dan Wilson (1998) dalam Rafa'i, (2019), kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon konsumen terhadap ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara keinginan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya)

dan kinerja nyata barang yang dirasakan setelah pemakaiannya. Tjiptono dan Chandra, (2011) dalam Hermanto (2019) memberikan pengertian bahwa kepuasan konsumen sebagai seluruh sikap yang ditampilkan konsumen atas produk dan jasa setelah mendapatkan dan memakainya

Menurut Bazrkar, dkk., (2017) faktor yang sangat menentukan dalam pemasaran adalah kepuasan pelanggan, sebaliknya kekecewaan pelanggan dalam memberi layanan dapat menjadikan kehancuran perusahaan di waktu yang akan datang. Dalam pasar yang mempunyai tingkat kompetisi yang cukup tinggi, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan saling berhubungan, yang artinya bila ada usaha dari perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pada pelanggan maka loyalitas pelanggan juga akan meningkat begitu pula hal sebaliknya. (Chandra, Chandra, dan Hafni, 2020)

Dalam Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik akan menghasilkan pendapat dan penilaian publik dalam bentuk kepuasan masyarakat.

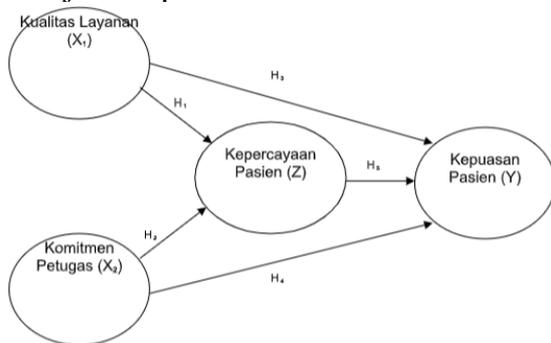
Indikator Kepuasan Pelanggan

Teori Kotler dalam Daga (2017) menyatakan kepuasan konsumen adalah kunci untuk mempertahankan pelanggan. Indikator kepuasan konsumen antara lain: (1) *repurchase*, yaitu membeli kembali, yang artinya konsumen tersebut akan kembali pada perusahaan atau organisasi untuk mencari barang/jasa; (2) menciptakan *word-of-mouth*, yaitu konsumen menginformasikan hal-hal yang baik tentang organisasi pada orang lain; (3) menciptakan citra merek, dimana konsumen akan kurang memperhatikan *brand* dan promosi dari organisasi atau produk pesaing; dan (4) menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama, dimana konsumen akan membeli atau mempergunakan barang atau jasa lain dari perusahaan atau organisasi yang sama.

Hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut ini.

- H1 =Kualitas layanan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pasien (Z) rawat jalan
- H2 =Komitmen petugas (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pasien (Z) rawat jalan
- H3 =Kualitas layanan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) rawat jalan
- H4 =Komitmen petugas (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) rawat jalan
- H5 =Kepercayaan pasien (Z) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) rawat jalan

Kerangka penelitian dapat ditunjukkan pada Gambar 1 berikut ini.



Metode Penelitian

Jumlah populasi penelitian ini adalah total jumlah pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Tamiang Layang dengan rata-rata sebanyak 1.027 orang. Sampel penelitian sebanyak 288 orang, penetapan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* dan perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin Population*. Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas (variabel *independen*) yaitu Kualitas Layanan (X₁) dan Komitmen Petugas (X₂) dan satu variabel terikat (variabel *dependen*) yaitu Kepuasan Pasien (Y) serta satu variabel antara (variabel *intervening*) yaitu Kepercayaan Pasien (Z).

Pengukuran variabel menggunakan skala Likert, dengan kategori meliputi: sangat tidak setuju diberi nilai 1; tidak setuju diberi nilai 2; cukup setuju diberi nilai sebesar 3; setuju diberi nilai sebesar 4; dan sangat setuju diberi nilai 5. Teknik analisis data yang dipergunakan adalah metode deskriptif statistik yaitu analisis

data untuk memperoleh distribusi respon, jawaban responden melalui ukuran *mean*, standar deviasi, maksimum, dan minimum. Adapun statistik *inferensial* melalui analisis *Structural Equation Model (SEM)* berbasis *Partial Least Square (PLS)* untuk menganalisis pengaruh antar variabel

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji Instrumen

Uji Validitas

Hasil dari pengujian validitas terhadap masing-masing variabel penelitian memiliki nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ (0,312) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua poin pernyataan variabel-variabel penelitian ini valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilaksanakan dengan menggunakan nilai *Cronbach's alpha*. *Reliabilitas internal consistency*

Tabel 1. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha
Kualitas layanan	0,971
Komitmen petugas	0,961
Kepercayaan pasien	0,966
Kepuasan pasien	0,960

Sumber: data primer diolah (2023)

Tabel 1 menunjukkan bahwa koefisien *Cronbach's alpha* seluruh variabel dengan nilai lebih dari 0,6 maka dapat dinyatakan bahwa alat ukur yang dipakai di penelitian ini adalah reliabel.

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

	N	Min	Max	Mean	Std. Dev
Kualitas Layanan	288	9	25	20,97	3,823
Komitmen Petugas	288	3	15	13,72	2,508
Kepercayaan Pasien	288	7	20	17,48	3,274
Kepuasan Pasien	288	8	20	16,85	3,016
Valid N (listwise)	288				

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Tabel 2 menunjukkan bahwa variabel independen kualitas layanan dengan skor rata-rata sebanyak 20,97. Skor maksimum sebesar 25 dan skor minimum sebesar 9, artinya responden setuju terhadap kualitas layanan di UPTD Puskesmas Tamiang Layang. Melalui nilai standar deviasi sebesar 3,823 yang mempunyai arti bahwa peningkatan tertinggi rata-rata variabel

kualitas layanan adalah sebesar +3,823, sedangkan penurunan terbesar dari rata-rata variabel kualitas layanan sebesar -3,823.

Variabel independen komitmen petugas dengan nilai *mean* sebanyak 13,72. Skor maksimum sebesar 15 dan skor minimum sebesar 3, Artinya responden sangat setuju terhadap komitmen petugas di UPTD Puskesmas Tamiang Layang Melalui nilai standar deviasi sebesar 2,508 yang mempunyai arti bahwa peningkatan tertinggi rata-rata variabel kualitas layanan sebesar +2,508, sedangkan penurunan terbesar dari rata-rata variabel kualitas layanan sebesar -2,508.

Variabel dependen kepuasan pasien dengan nilai *mean* sebesar 16,85. Nilai maksimum sebesar 20 dan nilai minimum sebesar 8, Artinya responden setuju terhadap kepuasan. Melalui nilai standar deviasi sebesar 3,016 yang mempunyai arti bahwa besar peningkatan tertinggi rata-rata variabel kualitas layanan sebesar +3,016, sedangkan penurunan terbesar dari rata-rata variabel kualitas layanan sebesar -3,016.

Variabel *intervening* kepercayaan pasien dengan nilai *mean* sebesar 17,48. Nilai maksimum sebesar 20 dan nilai minimum sebesar 7, Artinya responden sangat setuju terhadap kepercayaan. Melalui nilai standar deviasi sebesar 3,274 yang mempunyai arti bahwa besar peningkatan tertinggi rata-rata variabel kualitas layanan sebesar +3,274, sedangkan penurunan terbesar dari rata-rata variabel kualitas layanan sebesar -3,274.

Dari tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan merupakan variabel penelitian ini yang paling banyak memperoleh tanggapan positif dari responden penelitian ini. Poin pernyataan dari variabel kualitas layanan tidak sulit untuk dimengerti oleh responden sehingga rata-rata hasil jawaban responden terhadap variabel kualitas layanan mempunyai nilai rata-rata yang tertinggi dari variabel penelitian yang lainnya.

Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini memakai pendekatan *Structural Equation Model* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) dengan

mempergunakan bantuan dari *software SmartPLS* versi 4.0.9.0. Model pengukuran dalam penelitian ini meliputi model pengukuran reflektif dimana variabel kualitas layanan, komitmen petugas, kepercayaan pasien dan kepuasan pasien diukur secara reflektif.

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran atau dikenal dengan istilah *Outer model* merupakan pengukuran bagian luar. Menspesifikasikan hubungan antar variabel laten dengan indikatornya merupakan tujuan dari Uji *outer model*. Uji *outer model* penelitian ini menggunakan bantuan prosedur *PLS SEM Algorithm*.

Convergent Validity

Tabel 3. Nilai *Outer Loading* dan AVE

<i>Item Pengukuran</i>	<i>Outer Loading</i>	AVE
Kualitas layanan I	,904	0,846
Kualitas layanan II	,920	
Kualitas layanan III	,936	
Kualitas layanan IV	,925	
Kualitas layanan V	,913	
Komitmen Petugas I	,966	0,939
Komitmen Petugas II	,973	
Komitmen Petugas III	,968	
Kepercayaan Pasien I	,940	0,895
Kepercayaan Pasien II	,952	
Kepercayaan Pasien III	,947	
Kepercayaan Pasien IV	,945	
Kepuasan Pasien I	,917	0,858
Kepuasan Pasien II	,931	
Kepuasan Pasien III	,932	
Kepuasan Pasien IV	,925	

Sumber: data primer diolah (2023)

Convergent validity memiliki tujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan konstruk atau variabel latennya (Ghozali, 2016). Menurut Chin & Todd, (1995), seperti dikutip Sekaran & Bougie, (2016), suatu indikator dapat dinyatakan memenuhi konvergen validitas yang baik, apabila nilai dari *outer loadings* >0,70, dan nilai dari AVE >0,50.

Tabel 3 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan diukur oleh 5 (lima) item pengukuran dengan *outer loading* antara 0,904-0,936 (>0.70) dan AVE 0.846 >0.05, yang mempunyai arti *convergent validity* terpenuhi, kelima item pengukuran tersebut

mencerminkan validitas konvergen yang baik. Variabel komitmen petugas diukur oleh 3 (tiga) item dengan *outer loading* antara 0,966-0,973 (>0.70) dan AVE 0.939 >0.05 , yang mempunyai arti *convergent validity* terpenuhi, ketiga item pengukuran tersebut mencerminkan validitas konvergen yang baik.

Variabel kepercayaan pasien diukur oleh 4 (empat) item dengan *outer loading* antara 0,940-0,952 (>0.70) dan AVE 0.895 >0.05 , yang mempunyai arti *convergent validity* terpenuhi, keempat item pengukuran tersebut mencerminkan validitas konvergen yang baik. Variabel kepuasan pasien diukur oleh empat item pengukuran valid dengan *outer loading* antara 0,917-0,932 (>0.70) dan AVE 0.858 >0.05 , yang mempunyai arti *convergent validity* terpenuhi, keempat item pengukuran tersebut mencerminkan *convergent validity* yang baik.

Discriminant Validity

Discriminant validity perlu dilakukan dengan melihat serta HTMT (*Heterotrait Monotrait Ratio*), kriteria fornell dan lacker dan *cross loadings*. Validitas diskriminan adalah bentuk evaluasi untuk memastikan bahwa variabel secara teori berbeda dan terbukti secara empiris/pengujian statistik.

HTMT (*Heterotrait Monotrait Ratio*)

Hair, dkk. (2019) merekomendasikan HTMT, karena ukuran validitas diskriminan ini dinilai lebih sensitif dan akurat dalam mendeteksi validitas diskriminan, nilai yang direkomendasikan adalah di bawah 0,90. Nilai HTMT variabel penelitian ini diperoleh bahwa hasil pengujian nilai HTMT di bawah 0,90 untuk pasangan variabel maka validitas diskriminan tercapai. Variabel membagi variasi item pengukuran terhadap item yang mengukurnya lebih kuat dibandingkan membagi pada item variabel lainnya.

Kriteria Fornell dan Lacker

Kriteria Fornell dan Lacker adalah validitas diskriminan pada tingkat variabel, dengan kriteria *discriminant validity* diterima bila akar AVE konstruk lebih besar dari pada hubungan antar konstruk. Nilai

kriteria fornell dan lacker variabel penelitian ini diperoleh bahwa variabel kepuasan pasien mempunyai akar AVE (0,946) lebih besar korelasi dengan kepercayaan pasien (0,840) dan lebih besar korelasi dengan komitmen petugas (0,729) serta lebih besar korelasi dengan kualitas layanan (0,868). Hasil ini menunjukkan bahwa validitas diskriminan variabel kepuasan pasien terpenuhi.

Cross loadings

Cross loadings adalah evaluasi diskriminan pada tingkat indikator dengan kriteria validitas diskriminan diterima bila item pengukuran berkorelasi lebih kuat/tinggi dengan variabel yang diukur dan mempunyai korelasi lebih rendah dari variabel lainnya. Nilai *cross loadings* item pengukuran variabel penelitian ini diperoleh bahwa: (1) seluruh item pengukuran variabel kualitas layanan yang terdiri atas (kualitas layanan I, kualitas layanan II, kualitas layanan III, kualitas layanan IV, dan kualitas layanan V) mempunyai korelasi lebih tinggi dengan variabel kualitas layanan dan mempunyai korelasi rendah dengan variabel lainnya, yang mencerminkan dapat validitas diskriminan diterima; (2) semua item pengukuran variabel komitmen petugas (komitmen petugas I, komitmen petugas II, dan komitmen petugas III) mempunyai korelasi lebih tinggi dengan variabel komitmen petugas dan berhubungan lebih rendah dengan variabel lainnya, yang mencerminkan dapat *discriminant validity* diterima; (3) semua item pengukuran variabel kepuasan pasien (kepuasan pasien I, kepuasan pasien II, kepuasan pasien III, dan kepuasan pasien IV) mempunyai korelasi lebih tinggi dengan variabel kepuasan pasien dan mempunyai korelasi lebih rendah dengan variabel lainnya, yang mencerminkan dapat validitas diskriminan diterima; dan (4) semua item pengukuran variabel kepercayaan pasien (kepercayaan pasien I, kepercayaan pasien II, kepercayaan pasien III, dan kepercayaan pasien IV) mempunyai korelasi lebih tinggi dengan variabel kepercayaan pasien dan mempunyai korelasi lebih rendah dengan

variabel lainnya, yang mencerminkan dapat validitas diskriminan diterima.

Reliability

Menurut Hair, dkk. (2019) reliabilitas dalam PLS-SEM dapat diketahui dengan memperhatikan skor *cronbach's alpha*. Besaran skor *cronbach's alpha* ≥ 0.7 . Selain *Cronbach's Alpha* uji reliabilitas juga menggunakan hasil nilai *Composite Reliability* (CR). Nilai dari *composite reliability* (CR) yang diharapkan > 0.7 , Nilai *cronbach's alpha* serta nilai *composite reliability* variable penelitian ini seperti dalam tabel berikut:

Tabel 4. Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability (Rho_A)</i>	<i>Composite Reliability (Rho_C)</i>
Kepercayaan Pasien	0,961	0,961	0,971
Kepuasan Pasien	0,945	0,945	0,960
Kompetensi Petugas	0,967	0,968	0,979
Kualitas Layanan	0,954	0,955	0,965

Sumber: data primer diolah (2023)

Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* pada tiap variabel > 0.7 dan skor dari *composite reliability* (CR) di tiap variabel > 0.7 , sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa tingkat reliabilitas semua variabel penelitian dapat diterima, masing-masing indikator mempunyai nilai konsistensi tinggi dalam mengukur konstruksinya.

Evaluasi Model Struktural

Sarstedt, Ringle dan Hair (2021) mengungkapkan bahwa evaluasi model struktural berkaitan dengan pengujian hipotesis pengaruh antara variabel penelitian. Struktur model (*inner model*) menggambarkan hubungan kausalitas antara variabel hubungan kausalitas antara variabel laten yang sudah dibuat atas dasar substansi teori. Pengujian struktur model memakai metode *bootstrapping* dan *blindfolding* dalam SmartPLS.

Uji Multikolinier

Uji Multikolinier dengan memeriksa tidak adanya multikolinier antar variabel dengan ukuran Inner VIF (*variance Inflation Factor*). Standar nilai VIF harus

< 5 , bila nilai VIF > 5 , mengindikasikan terdapatnya sebuah kolinearitas antar konstruk dalam Sarstedt., dkk. (2017).

Tabel 5. Nilai Inner VIF

	Kepuasan Pasien	Kepercayaan Pasien
Kepercayaan Pasien		
Kepercayaan Pasien	4,472	
Komitmen Petugas	2,277	2,059
Kualitas Layanan	4,310	2,059

Sumber: data primer diolah (2023)

Tabel 5 menunjukkan skor Inner VIF < 5 , maka tingkat multikolinier antar variabel rendah. Hasil ini menguatkan estimasi parameter dalam SEM PLS bersifat *robust* atau tidak bias.

Uji Hipotesis

Direct Effect (path coefficients)

Direct Effect (path coefficients) adalah analisis yang bermanfaat untuk melakukan pengujian hipotesis pengaruh langsung suatu variabel yang mempengaruhi (variabel independen) terhadap variabel yang dipengaruhi (variabel dependen). Hasil nilai *path coefficients* sekitar antara -1 hingga +1. Apabila nilai *path coefficients* semakin mendekati nilai +1, hubungan kedua konstruk semakin kuat, hubungan terindikasi bersifat negatif apabila makin mendekati -1 (Sarstedt., et al, 2017). Hasil pengujian dari hipotesis dari analisis *bootstrapping SEM PLS direct effects* diperoleh hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut ini.

Hipotesis pertama (H1) diterima yaitu ada pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien, dengan besarnya koefisien parameter untuk variabel kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien sebesar 0,709 yang mempunyai arti terdapat pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien, atau dapat ditafsirkan bahwa dengan semakin tinggi nilai kualitas layanan maka kepercayaan pasien akan semakin meningkat pula. Peningkatan satu satuan kualitas layanan akan meningkatkan kepercayaan pasien sebesar 70,9%. Atas dasar perhitungan dengan memanfaatkan metode bootstrap atau resampling, dimana hasil pengujian dari koefisien estimasi

kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien adalah sebesar 0,708 dengan nilai *t statistics* 14,188, standar deviasi 0,050 dan *p value* adalah $0,000 < 0,05$ yang mempunyai arti pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien berarti atau mempunyai nilai yang signifikan secara statistik.

Hipotesis kedua (H2) diterima yaitu ada pengaruh signifikan komitmen petugas terhadap kepercayaan pasien, dengan besarnya koefisien parameter untuk variabel komitmen petugas terhadap kepercayaan sebesar 0,221 yang mempunyai arti terdapat pengaruh positif komitmen petugas terhadap kepercayaan pasien, atau dapat ditafsirkan bahwa dengan semakin tinggi nilai komitmen petugas maka kepercayaan pasien akan semakin meningkat pula. Peningkatan satu satuan komitmen petugas akan meningkatkan kepercayaan pasien sebesar 22.1%. Atas dasar perhitungan dengan memanfaatkan metode bootstrap atau resampling, dimana hasil pengujian dari koefisien estimasi komitmen petugas terhadap kepercayaan pasien adalah sebesar 0,221 dengan nilai *t statistics* 4.081, standar deviasi 0,054 dan *p value* adalah $0,000 < 0,05$ yang mempunyai arti pengaruh langsung komitmen petugas terhadap kepercayaan pasien berarti atau mempunyai nilai signifikan secara statistik.

Hipotesis ketiga (H3) diterima yaitu ada pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien, dengan besarnya koefisien parameter untuk variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,619 yang mempunyai arti terdapat pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan pasien, atau dapat ditafsirkan bahwa dengan semakin tinggi nilai kualitas layanan maka kepuasan pasien akan semakin meningkat pula. Peningkatan satu satuan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 61,9%. Berdasarkan perhitungan dengan memanfaatkan metode bootstrap atau resampling, dimana hasil pengujian dari koefisien estimasi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,619 dengan nilai *t statistics* 11.176, standar deviasi 0,055 dan *p value* adalah

$0,000 < 0,05$ yang mempunyai arti pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepuasan pasien berarti atau mempunyai nilai yang signifikan secara statistik.

Hipotesis keempat (H4) diterima yaitu ada pengaruh signifikan komitmen petugas terhadap kepuasan pasien, dengan besarnya koefisien parameter untuk variabel komitmen petugas terhadap kepuasan pasien sebesar 0,115 yang mempunyai arti terdapat pengaruh positif komitmen petugas terhadap kepuasan pasien, atau dapat ditafsirkan bahwa dengan semakin tinggi nilai komitmen petugas maka kepuasan pasien akan semakin meningkat pula. Peningkatan satu satuan komitmen petugas akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 11.5%. Atas dasar perhitungan dengan memanfaatkan metode bootstrap atau resampling, dimana hasil pengujian dari koefisien estimasi komitmen petugas terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,115 dengan nilai *t statistics* 2.818, standar deviasi 0,041 dan *p value* adalah $0,005 < 0,05$ yang mempunyai arti pengaruh langsung komitmen petugas terhadap kepuasan pasien berarti atau mempunyai nilai yang signifikan secara statistik.

Hipotesis kelima (H5) diterima yaitu ada pengaruh signifikan kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien, dengan besarnya koefisien parameter untuk variabel kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien sebesar 0,218 yang mempunyai arti terdapat pengaruh positif kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien, atau dapat ditafsirkan bahwa dengan semakin tinggi nilai kepercayaan pasien maka kepuasan pasien akan semakin meningkat pula. Peningkatan satu satuan kepercayaan pasien akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 21.8%. Atas dasar perhitungan dengan memanfaatkan metode bootstrap atau resampling, dimana hasil pengujian dari koefisien estimasi kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,218 dengan nilai *t statistics* 3.674, standar deviasi 0,059 dan *p value* adalah $0,000 < 0,05$ yang mempunyai arti pengaruh langsung kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien berarti atau mempunyai nilai yang signifikan secara statistik.

Indirect Effect

Indirect Effect adalah analisa yang bermanfaat untuk melakukan pengujian hipotesis pengaruh tidak langsung suatu variabel yang mempengaruhi (variabel independen) terhadap variabel yang dipengaruhi (variabel dependen) yang diantarai oleh suatu variabel intervening. Hasil analisis *bootstrapping SEM PLS indirect effects* diperoleh hasil dari pengujian *Indirect Effect* (pengaruh tidak langsung) variabel dalam penelitian ini sebagai berikut ini.

Besarnya koefisien parameter untuk variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan pasien sebesar 0,155 yang mempunyai arti terdapat pengaruh tidak langsung yang positif variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan pasien atau dapat ditafsirkan bahwa dengan semakin tinggi nilai kualitas layanan, maka kepuasan pasien melalui kepercayaan pasien akan semakin meningkat pula. Peningkatan satu satuan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan pasien sebesar 15,5%. Atas dasar perhitungan dengan memanfaatkan metode bootstrap atau resampling, dimana hasil pengujian dari koefisien estimasi variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan pasien, adalah sebesar 0,155 dengan nilai *t* hitung 3.442, standar deviasi 0,045 dan *p value* adalah 0,001 <0,05, yang mempunyai arti pengaruh tidak langsung variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan pasien adalah berarti atau mempunyai nilai yang signifikan secara statistik.

Besarnya koefisien parameter untuk variabel komitmen petugas terhadap variabel kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan pasien sebesar 0,048 yang mempunyai arti terdapat pengaruh tidak langsung yang positif variabel komitmen petugas terhadap variabel kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan pasien atau dapat ditafsirkan bahwa dengan semakin tinggi nilai komitmen petugas maka kepuasan pasien melalui kepercayaan

pasien akan semakin meningkat pula. Peningkatan satu satuan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan pasien sebesar 4,8%. Atas dasar perhitungan dengan memanfaatkan metode bootstrap atau resampling, dimana hasil pengujian dari koefisien estimasi variabel komitmen petugas terhadap variabel kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan pasien, adalah sebesar 0,048% dengan nilai *t* hitung 2.720, standar deviasi 0,018 dan *p value* adalah 0,007 <0,05, yang mempunyai arti pengaruh tidak langsung variabel komitmen petugas terhadap variabel kepuasan pasien melalui variabel kepercayaan pasien adalah berarti atau mempunyai nilai yang signifikan secara statistik.

Kriteria Kualitas Model

Untuk mengevaluasi kecocokan dan kebaikan model pengukuran SEM PLS, dilaksanakan dengan memperhatikan nilai *F Square* (F^2), nilai *R Square* (R^2), nilai *Q Square* (Q^2) dan *PLSpredict* dengan teknik *blindfolding* dan *PLSpredict*.

F-Square

F-square (*effect size*) untuk menilai besarnya pengaruh antar variabel. Cohen (1988) mengungkapkan bahwa *effect size* (f^2) sebesar 0,02, 0,15 dan 0,35 dengan variabel laten eksogen mempunyai pengaruh kecil, moderat dan besar (Hair, dkk., 2019).

Tabel 6. Nilai F-Square

	Kepercayaan Pasien	Keputusan Pasien
Keputusan Pasien		
Kepercayaan Pasien		0,153
Kompetensi Petugas	0,156	0,152
Kualitas Layanan	1,093	0,488

Sumber: Data Primer Diolah (2023)

Tabel 6 menunjukkan antara lain: (1) pengaruh variabel kualitas layanan terhadap variabel kepercayaan pasien mempunyai pengaruh tinggi dalam level struktural dengan nilai *f square* 1,093 > 0,35; (2) pengaruh variabel kompetensi petugas terhadap variabel kepercayaan pasien mempunyai pengaruh moderat dalam level struktural dengan nilai *f square* 0,156 > 0,15; (3) pengaruh variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan pasien mempunyai pe-

ngaruh tinggi dalam level struktural dengan nilai $f\text{ square}$ $0,448 > 0,35$; (4) pengaruh variabel kompetensi petugas terhadap variabel kepuasan pasien mempunyai pengaruh moderat dalam level structural dengan nilai $f\text{ square}$ $0,152 > 0,15$; dan (5) pengaruh variabel kepercayaan pasien terhadap variabel kepuasan pasien mempunyai pengaruh moderat dalam level struktural dengan nilai $f\text{ square}$ $0,153 > 0,15$.

R-Square

$R\text{ Square}$ pada konstruk endogen adalah ukuran proporsi nilai variabel yang dipengaruhi variabel endogen yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya (eksogen). Interpretasi terhadap nilai R^2 sama dengan interpretasi R^2 regresi linear, yaitu besarnya *variability* variabel endogen yang mampu dijelaskan oleh variabel eksogen. Menurut Hair, dkk. (2019) nilai R^2 sebesar 0,75, 0,50 dan 0,25 dapat dianggap substansial, sedang dan lemah.

Tabel 7. Nilai R-Square

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
Kepercayaan Pasien	0,776	0,775
Kepuasan Pasien	0,818	0,816

Sumber: data primer diolah (2023)

Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai $R\text{ Square}$ pengaruh secara bersama-sama atau simultan variabel kualitas pelayanan dan variabel komitmen petugas terhadap variabel kepercayaan pasien adalah sebesar 0,776 dengan nilai *adjusted r square* 0,775. Maka, dapat simpulkan bahwa semua konstruk eksogen (variabel kualitas pelayanan dan variabel komitmen petugas) secara serentak mempengaruhi variabel kepercayaan pasien sebesar 77,5%. Oleh sebab itu *adjusted r square* $> 75\%$ maka pengaruh semua konstruk eksogen variabel kualitas pelayanan dan variabel komitmen petugas terhadap kepercayaan pasien termasuk substansial.

Skor $R\text{ Square}$ berpengaruh secara bersamaan atau simultan variabel kualitas pelayanan, variable komitmen, dan variable kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,818 dengan nilai *adjusted r square* 0,816. Jadi, dapat simpulkan bahwa semua konstruk eksogen (variabel kualitas pelayanan, variabel

komitmen, dan variabel kepercayaan pasien) secara serentak mempengaruhi variabel kepuasan pasien sebesar 81,6%. Oleh karena *adjusted r square* $> 75\%$ maka pengaruh semua konstruk eksogen variabel kualitas pelayanan, variable komitmen, dan variable kepercayaan pasien terhadap variabel kepuasan pasien termasuk substansial.

Q Square (Q^2)

Predictive relevance merupakan suatu uji yang dilakukan dalam menunjukkan seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan dengan menggunakan prosedur *PLSpredict* pada SmartPLS 4 dengan melihat nilai $Q\text{ square}$. Menurut Hair, dkk. (2019) nilai Q^2 lebih tinggi dari 0, 0,25 dan 0,50 mencerminkan relevansi prediktif kecil, sedang dan besar dari model jalur PLS.

Tabel 8. Nilai Q-Square

	<i>Q²predict</i>
Kepercayaan Pasien	0,775
Kepuasan Pasien	0,804

Sumber: data primer diolah (2023)

Tabel 8 menunjukkan bahwa nilai $Q\text{ square}$ pada variabel kepercayaan pasien adalah 0,775, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan pasien memiliki nilai prediksi yang besar karena nilai $Q\text{ square} > 0,50$. Adapun nilai $Q\text{ square}$ pada variabel kepuasan pasien adalah 0,804, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pasien juga memiliki nilai prediksi yang besar karena nilai $Q\text{ square} > 0,50$.

PLSpredict

Menurut Ringle., *et al* (2015) prosedur *PLSpredict* adalah prediksi berbasis sampel di PLS-SEM dan merupakan opsi dalam perangkat lunak PLS-SEM, seperti SmartPLS (Hair, dkk., 2019). Dihasilkan dengan menggunakan prosedur *PLSpredict* pada SmartPLS 4 dan membuka output *MV Prediction Summary*.

Menurut Hair, dkk. (2019) langkah *PLSpredict* membandingkan nilai MAE (atau RMSE) dengan nilai LM dari masing-masing indikator. Periksa apakah analisis PLS-SEM (dibandingkan dengan LM) menghasilkan kesalahan prediksi yang lebih

tinggi dalam hal RMSE (atau MAE) untuk semua (tidak ada daya prediksi), mayoritas (daya prediksi rendah), minoritas atau jumlah yang sama (daya prediksi sedang) atau tidak ada indikator (daya prediksi tinggi). Nilai *PLSPredict* variabel penelitian ini, diperoleh bahwa nilai item kepercayaan pasien I dan kepuasan pasien IV nilai PLS-SEM RMSE lebih besar dari LM RMSE dan item kepuasan III nilai PLS-SEM MAE lebih besar dari LM MAE. Jadi, sebagian besar nilai PLS-SEM RMSE dan PLS-SEM MAE lebih mempunyai nilai lebih rendah dari model regresi linier (LM RMSE dan LM MAE) yang menunjukkan model PLS-SEM mempunyai daya prediksi sedang (*medium predictive power*).

Pembahasan

Hipotesis pertama menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Tamiang Layang. Berdasarkan hasil analisis statistik dinyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Tamiang Layang. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil dengan *path coefficient* 0,709, *t statistics* 14,188 dan *p-values* ($0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dan mampu memberikan kepercayaan pasien dan apabila dilakukan perubahan-perubahan perbaikan kualitas layanan akan meningkatkan kepercayaan pasien sebesar 70,9%.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan Rahayu, Nuryakin, dan Surwadi (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan dengan kepercayaan pasien. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai *koefisien standardized regression weight* sebesar 0,398, nilai C.R 2,588 dan nilai probabilitas 0,000 ($P < 0,05$),

Semakin lengkap dan baiknya fasilitas yang tersedia di UPTD Puskesmas di UPTD Puskesmas Tamiang Layang yang didukung oleh kompetensi petugas di UPTD Puskesmas Tamiang Layang dalam memberikan layanan kesehatan yang berkualitas, maka akan mempengaruhi tingkat kepercayaan pasien terhadap

pelayanan UPTD Puskesmas Tamiang Layang tersebut. Demikian pula sebaliknya dengan semakin kurangnya fasilitas yang tersedia di UPTD Puskesmas Tamiang Layang serta rendahnya kualitas layanan kesehatan yang dilakukan oleh petugas di UPTD Puskesmas Tamiang Layang, maka akan semakin rendah juga tingkat kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Tamiang Layang. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut.

Menurut Goetsch dan Davis, kualitas merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkatan suatu layanan yang baik, agar menciptakan kepercayaan konsumen. Studi empiris terdahulu sudah menemukan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepercayaan pelanggan adalah kualitas layanan, seperti yang dikemukakan oleh Kandampuly., *et al* (2011). Selanjutnya kualitas layanan yang baik akan mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap *brand*, di mana kepercayaan pelanggan terhadap *brand* akan memperoleh pandangan baik oleh konsumen, pada saat antara layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan (Malik, Naeem, dan Nasir, 2011). Berdasar atas uraian teoritis dan empiris nyata bahwa kepercayaan pelanggan akan memperoleh pandangan positif oleh pelanggan pada saat kualitas layanan yang diberikan dianggap baik oleh konsumen (Rafa'i, 2019).

Hipotesis kedua menyatakan bahwa komitmen petugas berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Tamiang Layang. Berdasarkan hasil analisis statistik dinyatakan bahwa komitmen petugas berpengaruh terhadap kepercayaan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Tamiang Layang. Hal tersebut dibuktikan dengan *path coefficient* 0,221, *t statistics* 4,081 dan *p-values* ($0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa komitmen mempengaruhi terhadap kepercayaan pasien, dan apabila semakin baiknya komitmen petugas terhadap Puskesmas maka dapat meningkatkan pengaruh kepercayaan pasien sebesar 22.1%.

Hasil Penelitian ini sejalan hasil studi Zaltman, (1992), yang dikutip Yusuf dan Syarif (2018) telah menemukan bahwa

komitmen mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepercayaan. Kepercayaan pasien terhadap pelayanan dipengaruhi oleh sikap dan tingkah laku petugas sewaktu memberikan pelayanan. Hubungan yang baik antara petugas dan adanya kerjasama tim dalam memberikan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Tamiang Pasien meningkatkan rasa percaya pasien bahwa pelayanan yang diperoleh dilayani oleh tenaga kesehatan yang profesional dan bertanggung jawab.

Menurut Moordiningsih (2010) dikutip Rafa'i, (2019) bahwa membangun kepercayaan pada orang lain merupakan hal yang tidak mudah. Kepercayaan terbentuk dari serangkaian tingkah laku antara orang yang menyerahkan kepercayaan dan orang yang dipercayakan tersebut. Kepercayaan timbul dari pengalaman dua pihak yang sebelumnya bekerja sama dalam sebuah aktivitas atau organisasi. Pengalaman ini menghasilkan kesan positif bagi kedua pihak sehingga mereka saling mempercayai dan tidak mengkhianati, yang mana itu dapat merusak komitmen

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Tamiang Layang. Berdasarkan hasil analisis statistik dinyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Tamiang Layang. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil *path coefficient* 0,619, *t statistics* 11.176 dan *p-values* ($0,000 < 0,05$). Perihal ini menunjukkan bahwa dengan semakin baiknya kualitas layanan yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan pasien, dan apabila dibuat perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pasien sebesar 61,9%.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan Rahayu dan Wati (2018) bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan dengan kepuasan pelanggan. Memberikan pelayanan kesehatan berkualitas menjadi suatu kewajiban yang harus dipenuhi seluruh fasilitas pelayanan kesehatan termasuk UPTD Puskesmas Tamiang

Layang. Pelayanan yang berkualitas sangat didukung oleh faktor antara lain lokasi fasilitas, peralatan/fasilitas pendukung, jenis pelayanan serta petugas yang memberikan pelayanan kesehatan tersebut. Kebijakan dan perencanaan dari Pemerintah Daerah dalam mendukung peningkatan kualitas melalui pengadaan atau perbaikan fasilitas kesehatan serta peningkatan kompetensi petugas melalui pendidikan dan pelatihan agar dapat melaksanakan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas.

Menurut Saidani Basrah (2012), yang dikutip oleh Daga (2017) untuk memperoleh konsumen yang puas, kualitas pelayanan perlu ditingkatkan. Pelayanan yang berkualitas bias diciptakan melalui pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk memenuhi harapan pelanggan. Melalui layanan yang sesuai kebutuhan, keinginan dan harapan hal ini akan berpengaruh pada pandangan konsumen terhadap jasa tersebut sehingga berpengaruh pada kepuasan konsumen yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Hipotesis keempat menyatakan bahwa komitmen petugas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Tamiang Layang. Berdasarkan hasil analisis statistik dinyatakan bahwa komitmen petugas berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Tamiang Layang. Hal tersebut dibuktikan dengan *path coefficient* 0,115, *t statistics* 2.818 dan *p-values* ($0,005 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa komitmen petugas sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien, dan apabila semakin baiknya komitmen petugas terhadap tempat kerjanya maka dapat meningkatkan pengaruh kepercayaan pasien sebesar 11,5%.

Hasil penelitian ini mempunyai kesamaan dengan Nurkamil, Alam, Nursilah (2020) yang menunjukkan bahwa komitmen berpengaruh nyata secara parsial terhadap kepuasan *supplier*, karena memiliki nilai *t* hitung $>$ *t* tabel yaitu

sebesar $3,313 > 2,051$, dan memiliki nilai signifikansi $0,003 < 0,05$.

Komitmen petugas Puskesmas terhadap pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting karena dapat menjamin pencapaian tujuan dan kinerja Puskesmas menjadi lebih baik yang berpengaruh pada kepuasan pasien. Menurut Meyer dan Allen (1991), (dalam Hastuti, dkk., 2021) kinerja suatu organisasi sangat tergantung pada komitmen karyawannya; semakin baik komitmen karyawan, maka semakin baik juga kinerja organisasi. Hal tersebut juga diperkuat oleh pendapat George dan Jones seperti dikutip Lubis dan Jaya, (2019), komitmen organisasi adalah perkumpulan perasaan dan keyakinan yang dimiliki setiap anggota organisasi tentang organisasinya secara keseluruhan. Dengan tidak adanya suatu komitmen, maka tugas-tugas yang diserahkan kepadanya sulit untuk terlaksana dengan baik. Komitmen yang tinggi pada tugas bias membuahkan hasil kualitas kerja yang semakin baik, sebab seseorang yang komit dalam tugas pekerjaannya merupakan kecenderungan dalam diri individu untuk merasa terlibat aktif dengan penuh tanggungjawab.

Hipotesa kelima menyatakan bahwa kepercayaan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Tamiang Layang. Berdasarkan hasil analisis statistik dinyatakan bahwa kepercayaan pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Tamiang Layang. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai *path coefficient* 0,218, *t statistics* 3.674 dan *p-values* ($0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin baiknya tingkat kepercayaan pasien terhadap layanan Puskesmas, dan apabila semakin baiknya tingkat kepercayaan pasien terhadap layanan Puskesmas dapat meningkatkan kepuasan pasien sebesar 21,8%.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan Rahayu, Nuryakin, dan Surwadi (2022) yang menunjukkan bahwa kepercayaan pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan hasil Parameter estimasi nilai *koefisien standardized regression weight* diperoleh sebesar 0,233

dan nilai C.R 2,268 dan nilai probabilitas 0,000 ($P < 0,05$).

Kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan di UPTD Puskesmas Tamiang Layang akan meningkatkan kepuasan pasien itu sendiri. Kepuasan pasien merupakan sebuah perasaan yang kuat (*feeling*) dimana pasien akan merasakan puas dari pelayanan yang diberikan oleh petugas yang mana dari keseluruhan tindakan yang memenuhi ekspektasi dan harapan mereka.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan korelasi antara keyakinan dan kepuasan pelanggan memiliki nilai yang signifikan seperti yang dilaksanakan dalam kajian (Abdullah., *et al*, 2000), Chen dan Chen (2010), dan Chen dan Hu (2010). Kepuasan pelanggan merupakan akibat dari rasa keyakinan konsumen terhadap perusahaan tersebut. (Rafa'i, 2019)

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut: (1) Kualitas layanan berpengaruh tinggi secara signifikan terhadap kepercayaan pasien rawat jalan; (2) komitmen petugas berpengaruh moderat/ sedang secara signifikan terhadap kepercayaan pasien; (3) kualitas layanan berpengaruh tinggi secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan; (4) Komitmen petugas berpengaruh moderat/ sedang secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan; dan (5) kepercayaan pasien berpengaruh moderat/ sedang secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Tamiang Layang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I.Z. 2020. *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Qiara Media. Pasuruan.
- Bazrkar, A., dkk. 2017. *Total Quality Model for Aligning Organization Strategy, Improving Performance, and Improving Customer Satisfaction by Using an Approach Based on Combination of Balanced Scorecard*

- and Lean Six Sigma. *Cogent Business & Management*, 4 (1).
- Chandra, T., Chandra, S., dan Hafni, L. *Service Quality, Consumer Satisfaction, and Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. CV IRDH. Malang.
- Daga, R. 2017. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Global Research and Consulting Institute. Gowa.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hair, J.F., dkk. 2019. When to Use and How to Report the Results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31 (1).
- Hastutik, S., dkk. 2021. *Perilaku Organisasi (Konsep dan Strategi)* Media Sains Indonesia, Bandung.
- Hermanto. 2019. *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. CV. Jakad Publishing, Surabaya.
- Idrus, S.A. 2019. *Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian, Konsep dan Teori*. Media Nusa Creative, Malang.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Initomo Press, Surabaya.
- Kholik, A., dkk. 2020 *Perilaku Konsumen, (Ruang Lingkup Dan Konsep Dasar)*. Widina Bhakti Persada, Bandung.
- Kusuma, H. dan Trihudiyatmanto, M. 2021. Faktor Determinan Membangun Minat Beli Online. *Jurnal Capital Kebijakan Ekonomi. Manajemen dan Akuntansi*, 4 (1).
- Lubis, J., dan Jaya, I. 2019. *Komitmen Membangun Pendidikan (Tinjauan Krisis Hingga Perbaikan Menurut Teori)*. CV. Widya Puspita, Medan.
- Nurdin, I. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia, Surabaya.
- Nurkamil, Y., Alam, A.S., Nursilah, S., 2020. Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen terhadap Kepuasan Supplier Beras di Perusahaan Umum Badan Urusan Logistik (Studi Kasus: di Perum Bulog Kantor Cabang Cianjur). *Jurnal Agrita*, 2 (2).
- Permenkes Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas.
- Permenpan Nomor 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.
- Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang RPJMN tahun 2020-2024
- Priansa, D.J., 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Pustaka Setia. Bandung.
- Rafa'i, Khamdan. 2019. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Zifatama Publishing, Sidoarjo.
- Rahayu, S., dan Wati, L.N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen*, 8 (2).
- Rahayu, S.P., Nuryakin dan Surwanti, A. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Pasien BPJS. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 5 (1).
- Sekaran, U., dan Bougie, R.J., 2016. *Research Methods for Business: A skill Building Approach*, 7th Edition, John Wiley & Sons Inc. New York.
- Sarstedt, M., Ringle, C.M., dan Hair, J.F. 2021. Partial Least Squares Structural Equation Modeling. *Handbook of Market Research*. Springer International Publishing.
- Undang-Undang Nomor 39 tahun 2009 tentang Kesehatan
- Yuniarti, R., dkk. 2021. *Kinerja Karyawan (Tinjauan Teori dan Praktis)*. Widina Bhakti Persada, Bandung
- Yusuf, R.M., dan Syarif, D. 2018. *Komitmen Organisasi, Definisi, Dipengaruhi dan Mempengaruhi*. Nas Media Pustaka, Makassar.