

Pengaruh Kualitas Layanan Poli Umum Terhadap Kepuasan Pasien Dan Loyalitas Pasien Di Puskesmas Sumberbaru

Safira Ni'mah Aulia^{a*}, Hermawan Teguh Saputra^b, Hanif Hadinata Utama^c
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas PGRI Aropuro
Jember^{a,b,c}
E-Mail: safiranimaha@gmail.com^a, saputra@gmail.com^b, hanif281086@gmail.com^c

Abstract

This study aims to analyze the effect of general outpatient service quality on patient satisfaction and patient loyalty at Sumberbaru Community Health Center (Puskesmas Sumberbaru). The study is motivated by the importance of high-quality primary health care services in improving community health status and ensuring the sustainability of Puskesmas service utilization. As the main service most frequently accessed by the community, the general outpatient clinic serves as the initial point of patient interaction with the health care system. Therefore, service quality covering aspects such as service speed, friendliness and competence of health workers, clarity of medical information, and adequacy of facilities is assumed to play a crucial role in shaping patient satisfaction and subsequently encouraging patient loyalty. This research employs a quantitative approach with an explanatory design to examine the causal relationships among variables. The population consists of all general outpatient patients at Puskesmas Sumberbaru, with a sample of 97 respondents selected using random sampling techniques. Data were collected through a Likert-scale questionnaire (1–5) developed based on indicators of general outpatient service quality, patient satisfaction, and patient loyalty. Prior to analysis, the instrument was tested for validity and reliability. Data analysis was conducted using descriptive statistics, classical assumption tests, and linear regression analysis to examine the effect of general outpatient service quality on patient satisfaction and patient loyalty, as well as the effect of patient satisfaction on patient loyalty, with a significance level of 5 percent. The findings of this study are expected to contribute academically to the development of health service management studies at primary health care facilities and to provide practical recommendations for the management of Puskesmas Sumberbaru in improving general outpatient service quality to enhance patient satisfaction and foster sustainable patient loyalty.

Keywords: Service quality, Patient satisfaction, Patient loyalty, Community Health Center (Puskesmas)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan poli umum terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien di Puskesmas Sumberbaru, yang dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan kesehatan primer yang berkualitas dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat serta mempertahankan keberlanjutan pemanfaatan layanan Puskesmas. Poli umum sebagai layanan utama yang paling sering diakses masyarakat menjadi titik awal interaksi pasien dengan sistem pelayanan kesehatan, sehingga kualitas layanan yang diberikan meliputi aspek kecepatan pelayanan, keramahan dan kompetensi tenaga kesehatan, kejelasan informasi medis, serta kelayakan fasilitas diperkirakan berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien dan selanjutnya mendorong loyalitas pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori untuk menguji Pengaruh sebab-akibat antarvariabel, dengan populasi seluruh pasien poli umum Puskesmas Sumberbaru dan sampel sebanyak 97 responden yang dipilih menggunakan teknik random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert 1–5 yang disusun berdasarkan indikator kualitas layanan poli umum, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien, kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum dianalisis. Analisis data dilakukan melalui statistik deskriptif, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear untuk menguji pengaruh kualitas layanan poli umum terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien, serta pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, dengan tingkat signifikansi 5 persen. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian manajemen pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama, serta menjadi dasar

rekomendasi praktis bagi pengelola Puskesmas Sumberbaru dalam meningkatkan kualitas layanan poli umum guna mendorong kepuasan dan loyalitas pasien secara berkelanjutan.

Keywords: Layanan, Kepuasan pasien, Loyalitas, Puskesmas

1. Pendahuluan

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh setiap individu dalam masyarakat. Dalam upaya mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, pemerintah Indonesia melalui sistem pelayanan kesehatan primer mendirikan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang tersebar di berbagai daerah. Puskesmas berfungsi sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan, Puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan serta loyalitas masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan primer.

Kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan respons evaluatif yang muncul sebagai akibat dari persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan sebelumnya. Menurut (Sayed dkk., 2023) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan dipengaruhi oleh berbagai aspek kualitas layanan, seperti kecepatan pelayanan, keramahan dan profesionalisme tenaga kesehatan, kejelasan informasi medis, kenyamanan fasilitas, serta efisiensi administrasi. Tingkat kepuasan pasien yang tinggi menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan Puskesmas mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pasien.

Dalam praktiknya, banyak Puskesmas di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan yang berkaitan dengan kualitas layanan. (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023) menunjukkan bahwa layanan Puskesmas, khususnya pada poli umum, masih menghadapi kendala seperti antrean panjang, keterbatasan tenaga medis, serta belum optimalnya sistem pelayanan. Poli umum sebagai layanan utama yang paling sering diakses masyarakat menjadi titik awal interaksi pasien dengan sistem pelayanan kesehatan primer, sehingga kualitas layanan pada unit ini sangat menentukan persepsi pasien secara keseluruhan. Di Puskesmas Sumberbaru, berdasarkan hasil observasi awal dan keluhan masyarakat, ditemukan bahwa layanan poli umum masih mengalami waktu tunggu yang relatif lama, komunikasi tenaga kesehatan yang belum optimal, serta keterbatasan kenyamanan ruang tunggu dan ketersediaan obat. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan poli umum berpotensi memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien yang menerima pelayanan.

Kepuasan pasien tidak hanya berfungsi sebagai indikator keberhasilan pelayanan kesehatan, tetapi juga menjadi faktor penting yang memengaruhi loyalitas pasien. Loyalitas pasien didefinisikan sebagai kecenderungan pasien untuk terus menggunakan layanan kesehatan yang sama secara berulang serta merekomendasikannya kepada orang lain. Menurut (Kusumastuti dkk., 2025) loyalitas merupakan bentuk komitmen pelanggan dalam jangka panjang yang tercermin melalui perilaku penggunaan ulang layanan secara konsisten. Dalam

konteks pelayanan kesehatan primer, loyalitas pasien sangat dibutuhkan karena berkontribusi terhadap keberhasilan program kesehatan masyarakat, seperti pengendalian penyakit menular, pelayanan kesehatan ibu dan anak, serta pemantauan kesehatan berkelanjutan.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dan kepuasan pasien selanjutnya berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Penelitian (Lestari dkk., 2024) membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama kepuasan yang berimplikasi langsung pada loyalitas pengguna jasa kesehatan. (Kartika dkk., 2025) juga menemukan bahwa peningkatan kualitas layanan Puskesmas secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong niat untuk kembali menggunakan layanan. Penelitian (Yaya dkk., 2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pasien poli umum Puskesmas Ciomas Bogor. Hasil serupa juga ditemukan oleh (Anggraini dkk., 2019; Parante & Useng, 2022) yang menegaskan adanya pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas dalam konteks layanan Puskesmas.

Berdasarkan temuan empiris dan kondisi lapangan tersebut, dapat dipahami bahwa kualitas layanan poli umum memiliki peran strategis dalam membentuk kepuasan pasien dan selanjutnya memengaruhi loyalitas pasien terhadap Puskesmas. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang secara khusus menganalisis pengaruh kualitas layanan poli umum terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien di Puskesmas Sumberbaru. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengidentifikasi sejauh mana kualitas layanan yang diberikan mampu meningkatkan kepuasan dan membangun loyalitas pasien secara berkelanjutan.

Dengan mengacu pada permasalahan tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas layanan poli umum terhadap kepuasan pasien serta pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Sumberbaru. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian manajemen mutu pelayanan kesehatan, serta kontribusi praktis bagi pengelola Puskesmas dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan yang berorientasi pada kepuasan dan loyalitas pasien.

Pelayanan kesehatan primer yang berkualitas merupakan fondasi utama dalam pembangunan sistem kesehatan nasional. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat. Namun demikian, berbagai laporan dan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Puskesmas, khususnya pada layanan poli umum, masih menjadi perhatian karena adanya keluhan pasien terkait waktu tunggu, keterbatasan tenaga kesehatan, serta komunikasi pelayanan yang belum optimal. Kondisi ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien.

Penelitian ini menjadi penting karena kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pelayanan kesehatan dan berperan sebagai mediator yang menghubungkan kualitas layanan dengan loyalitas pasien. Kepuasan pasien yang rendah berpotensi menurunkan kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap Puskesmas, yang pada akhirnya dapat menghambat keberlangsungan program-program kesehatan primer. Loyalitas pasien sangat dibutuhkan untuk menjamin efektivitas layanan kesehatan jangka panjang, termasuk dalam program promotif dan preventif yang memerlukan keterlibatan pasien secara berkelanjutan.

Dengan menganalisis pengaruh kualitas layanan poli umum terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien di Puskesmas Sumberbaru, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor layanan yang paling berpengaruh. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan perumusan kebijakan peningkatan mutu pelayanan oleh pengelola Puskesmas, sekaligus menjadi rujukan akademis dalam pengembangan studi pelayanan kesehatan primer. Dengan demikian, penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi baik secara praktis maupun akademis dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian analitik inferensial yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan poli umum terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Desain penelitian yang digunakan adalah cross-sectional, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu waktu tertentu terhadap responden yang memenuhi kriteria penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Sumberbaru yang berlokasi di Jl. PB. Sudirman No. 6, Krajan Lor, Yorosati, Kecamatan Sumberbaru, Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang dan menggunakan layanan poli umum di Puskesmas Sumberbaru selama periode April hingga Juli, dengan jumlah total sebanyak 3.215 pasien. Sampel penelitian diambil dari populasi tersebut menggunakan teknik random sampling, yaitu pengambilan sampel secara acak terhadap pasien yang datang ke Puskesmas dan memenuhi kriteria inklusi pada saat penelitian berlangsung. Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi pasien yang telah menggunakan layanan poli umum minimal satu kali, berusia di atas 17 tahun, serta bersedia menjadi responden dengan menandatangani lembar persetujuan. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 10% (0,1). Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh jumlah sampel minimum sebanyak 97 responden. Dengan penerapan teknik random sampling serta kriteria inklusi yang jelas, jumlah sampel tersebut dinilai telah mewakili karakteristik populasi penelitian.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner yang dibagikan kepada pasien yang sedang menggunakan layanan poli umum di Puskesmas Sumberbaru. Kuesioner disusun secara terstruktur dengan menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat kepuasan dan loyalitas pasien terhadap layanan yang diterima. Proses pengisian kuesioner dilakukan secara langsung oleh responden, dengan pendampingan peneliti apabila diperlukan, guna memastikan setiap pertanyaan dipahami dengan baik serta meminimalkan kesalahan pengisian. Pendekatan ini diharapkan dapat menghasilkan data yang lengkap, akurat, dan sesuai dengan kondisi nyata yang dirasakan oleh pasien.

Data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner selanjutnya diolah secara sistematis menggunakan perangkat lunak statistik, yaitu *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*. Tahap awal pengolahan data meliputi pemeriksaan kelengkapan dan konsistensi data (*data cleaning*), pemberian skor pada setiap item pernyataan berdasarkan skala Likert yang digunakan, serta penyusunan data ke dalam bentuk tabulasi untuk memudahkan proses analisis statistik selanjutnya.

3. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 97 responden yang merupakan pasien poli umum Puskesmas Sumberbaru. Penyajian karakteristik responden bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil pasien yang menjadi subjek penelitian, karena perbedaan karakteristik demografis dapat memengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pasien.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	41	42,3
Perempuan	56	57,7
Total	97	100

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 56 orang (57,7%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 41 orang (42,3%). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih dominan dalam memanfaatkan layanan poli umum di Puskesmas Sumberbaru. Kondisi ini mengindikasikan bahwa perempuan cenderung lebih memperhatikan kondisi kesehatan dan lebih aktif dalam mengakses layanan kesehatan primer.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
17-25 tahun	18	18,6
26-35 tahun	27	27,8
36-45 tahun	29	29,9
>45 tahun	23	23,7
Total	97	100

Berdasarkan Tabel 2, responden terbanyak berada pada kelompok usia 36-45 tahun, yaitu 29 orang (29,9%), diikuti kelompok usia 26-35 tahun sebanyak 27 orang (27,8%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif, yang umumnya memiliki kebutuhan layanan kesehatan yang cukup tinggi akibat aktivitas kerja dan tuntutan fisik sehari-hari.

Uji Validitas Instrumen

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan setiap item pertanyaan dalam kuesioner dalam mengukur variabel penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan kriteria r hitung $>$ r tabel. Nilai r tabel untuk jumlah responden $n = 97$ pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ adalah 0,199.

Uji Validitas Variabel Layanan Poli Umum (X)

Tabel 3. Rekapitulasi Uji Validitas Variabel Layanan Poli Umum

Dimensi	r Hitung Rata-rata	r Tabel	Keterangan
Tangibles	0,624	0,199	Valid
Reliability	0,651	0,199	Valid

Responsiveness	0,689	0,199	Valid
Assurance	0,672	0,199	Valid
Empathy	0,703	0,199	Valid

Berdasarkan Tabel 3, seluruh dimensi kualitas layanan poli umum, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, memiliki nilai *r* hitung rata-rata yang lebih besar dibandingkan *r* tabel (0,199). Nilai *r* hitung tertinggi terdapat pada dimensi *empathy* (0,703), sedangkan nilai terendah terdapat pada dimensi *tangibles* (0,624). Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel layanan poli umum dinyatakan valid, sehingga layak digunakan untuk mengukur persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima.

Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y_1)

Tabel 4. Uji Validitas Kepuasan Pasien

Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kepuasan umum	0,713	0,199	Valid
Kesesuaian harapan	0,742	0,199	Valid
Pengalaman pelayanan	0,698	0,199	Valid

Berdasarkan Tabel 4, seluruh indikator kepuasan pasien memiliki nilai *r* hitung yang lebih besar dari *r* tabel. Indikator kesesuaian harapan memiliki nilai *r* hitung tertinggi sebesar 0,742, diikuti oleh kepuasan umum (0,713) dan pengalaman pelayanan (0,698). Hasil ini menunjukkan bahwa setiap indikator mampu merepresentasikan variabel kepuasan pasien secara baik dan dinyatakan valid.

Uji Validitas Variabel Loyalitas Pasien (Y_2)

Tabel 5. Uji Validitas Loyalitas Pasien

Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Niat kunjungan ulang	0,756	0,199	Valid
Rekomendasi	0,731	0,199	Valid
Kesetiaan	0,704	0,199	Valid

Berdasarkan Tabel 5, indikator loyalitas pasien yang meliputi niat kunjungan ulang, rekomendasi, dan kesetiaan masing-masing memiliki nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel. Indikator niat kunjungan ulang menunjukkan nilai *r* hitung tertinggi sebesar 0,756, yang mengindikasikan bahwa keinginan pasien untuk kembali menggunakan layanan menjadi indikator paling kuat dalam merefleksikan loyalitas pasien. Dengan demikian, seluruh item variabel loyalitas pasien dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan **Cronbach's Alpha** dengan kriteria $\alpha > 0,70$.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Layanan Poli Umum (X)	0,882	>0,70	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y_1)	0,836	>0,70	Reliabel
Loyalitas Pasien (Y_2)	0,821	>0,70	Reliabel

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha, dengan kriteria $\alpha > 0,70$. Berdasarkan Tabel 6, variabel layanan poli umum memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,882, variabel kepuasan pasien sebesar 0,836, dan variabel loyalitas pasien

sebesar 0,821. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimum, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel, andal, dan konsisten dalam mengukur variabel yang diteliti.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 7. Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)

Variabel	Sig.	Kriteria	Kesimpulan
Residual	0,200	>0,05	Normal

Berdasarkan Tabel 7, nilai signifikansi residual sebesar 0,200, yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data penelitian berdistribusi normal, sehingga memenuhi syarat untuk dilakukan analisis regresi linear berganda.

Uji Multikolinearitas

Tabel 8. Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Tangibles	0,612	1,633	Tidak terjadi
Reliability	0,587	1,703	Tidak terjadi
Responsiveness	0,574	1,742	Tidak terjadi
Assurance	0,601	1,664	Tidak terjadi
Empathy	0,559	1,788	Tidak terjadi

Berdasarkan Tabel 8, seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance > 0,10 dan VIF < 10. Nilai VIF tertinggi terdapat pada dimensi empathy (1,788) dan nilai terendah pada dimensi tangibles (1,633). Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antarvariabel independen, sehingga masing-masing variabel dapat menjelaskan variabel dependen secara independen.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji menunjukkan nilai signifikansi seluruh variabel > 0,05, sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 9. Hasil Regresi Linear Berganda

Variabel	β	t hitung	Sig.
Tangibles	0,218	2,412	0,018
Reliability	0,245	2,673	0,009
Responsiveness	0,296	3,021	0,003
Assurance	0,187	2,101	0,038
Empathy	0,321	3,487	0,001

Berdasarkan Tabel 9, seluruh dimensi kualitas layanan poli umum berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Dimensi empathy memiliki nilai koefisien regresi (β) terbesar yaitu 0,321 dengan nilai signifikansi 0,001, yang menunjukkan bahwa empati petugas kesehatan merupakan faktor paling dominan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Dimensi lainnya, seperti responsiveness ($\beta = 0,296$) dan reliability ($\beta = 0,245$), juga menunjukkan pengaruh yang signifikan, yang menegaskan pentingnya kecepatan, ketepatan, dan keandalan pelayanan.

Uji t (Parsial)

Seluruh dimensi layanan poli umum berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan dan loyalitas pasien (Sig. < 0,05).

Uji F (Simultan)

Tabel 10. Uji F

F hitung	F tabel	Sig.	Kesimpulan
27,436	2,31	0,000	Signifikan

Berdasarkan Tabel 10, diperoleh nilai F hitung sebesar 27,436 yang lebih besar dari F tabel sebesar 2,31, dengan nilai signifikansi 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan poli umum secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

Koefisien Determinasi

Tabel 11. Koefisien Determinasi

R	R ²	Adjusted R ²
0,742	0,551	0,528

Berdasarkan Tabel 11, nilai R² sebesar 0,551, yang berarti bahwa 55,1% variasi kepuasan dan loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh kualitas layanan poli umum. Sementara itu, sisanya sebesar 44,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti faktor fasilitas pendukung, karakteristik individu pasien, dan kebijakan pelayanan kesehatan.

Pembahasan

Pengaruh Layanan Poli Umum terhadap Kepuasan Pasien (H1)

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa layanan poli umum berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga hipotesis pertama (H1) diterima. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh poli umum Puskesmas Sumberbaru secara nyata memengaruhi tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna layanan kesehatan primer. Layanan poli umum dalam penelitian ini diukur melalui dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Secara teoritis, hasil penelitian ini sejalan dengan teori *expectation-confirmation*, yang menyatakan bahwa kepuasan terbentuk ketika kinerja layanan yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan awal pasien. Pasien yang memperoleh pelayanan dengan prosedur yang jelas, waktu tunggu yang wajar, tenaga kesehatan yang ramah dan kompeten, serta fasilitas yang memadai akan memiliki persepsi positif terhadap layanan yang diterima, sehingga menumbuhkan rasa puas.

Temuan ini juga konsisten dengan hasil penelitian (Aribowo dkk., 2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang selanjutnya berdampak pada loyalitas. Meskipun konteks penelitian (Aribowo dkk., 2024) dilakukan di rumah sakit, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pola hubungan tersebut juga berlaku pada tingkat pelayanan kesehatan primer, khususnya di Puskesmas. Hal serupa juga ditemukan oleh (Maarif dkk., 2023) yang menegaskan bahwa kualitas layanan merupakan faktor utama dalam membentuk perasaan puas pasien.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat model SERVQUAL, yang menempatkan kualitas layanan sebagai determinan utama kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas layanan poli umum yang dirasakan pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap Puskesmas Sumberbaru.

Pengaruh Layanan Poli Umum terhadap Loyalitas Pasien (H2)

Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa layanan poli umum berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, sehingga hipotesis kedua (H2) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh poli umum tidak hanya berdampak pada kepuasan, tetapi juga secara langsung memengaruhi kecenderungan pasien untuk tetap menggunakan layanan Puskesmas secara berulang serta merekomendasikannya kepada orang lain.

Loyalitas pasien dalam penelitian ini tercermin dari niat kunjungan ulang, kesediaan memberikan rekomendasi, dan kesetiaan pasien terhadap Puskesmas Sumberbaru. Ketika pasien merasakan pelayanan yang konsisten, aman, profesional, serta penuh empati, maka akan terbentuk rasa percaya terhadap Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan. Kepercayaan tersebut menjadi dasar terbentuknya loyalitas pasien dalam jangka panjang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Jayadipraja & Nurzalmariah, 2021; Parante & Useng, 2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, baik di rumah sakit maupun di Puskesmas. Penelitian (Putra, 2024) juga menunjukkan bahwa persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan akan meningkatkan loyalitas berobat pasien rawat jalan. Meskipun penelitian (Imamah dkk., 2024; Sari dkk., 2023) menitikberatkan pada kualitas layanan dan kinerja sebagai faktor pembentuk loyalitas, penelitian ini memperkaya temuan sebelumnya dengan menunjukkan bahwa pada konteks poli umum Puskesmas, layanan yang dirasakan secara langsung oleh pasien tetap menjadi faktor kunci dalam membangun loyalitas, terutama melalui interaksi pelayanan sehari-hari.

Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien (H3)

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, sehingga hipotesis ketiga (H3) diterima. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pasien merupakan faktor penting yang berperan sebagai penghubung antara kualitas layanan dan loyalitas pasien terhadap layanan poli umum Puskesmas Sumberbaru.

Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima cenderung memiliki pengalaman positif dan persepsi yang baik terhadap Puskesmas. Kepuasan tersebut mendorong niat untuk kembali menggunakan layanan yang sama, mengurangi keinginan untuk berpindah ke fasilitas kesehatan lain, serta meningkatkan kesediaan pasien untuk merekomendasikan Puskesmas kepada pihak lain. Dengan demikian, kepuasan berperan sebagai mediator alami yang memperkuat loyalitas pasien.

Hasil ini sejalan dengan penelitian (Nurinsan dkk., 2023) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien berperan penting dalam membentuk loyalitas pasien Puskesmas, serta penelitian (Fardiansyah dkk., 2022) yang menemukan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan. Penelitian (Yaya dkk., 2025) juga menegaskan bahwa meskipun kualitas layanan dan

kepercayaan berperan penting, kepuasan tetap menjadi faktor utama yang mendorong loyalitas pasien.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus variabel, di mana penelitian ini secara khusus menekankan kepuasan pasien sebagai faktor utama pembentuk loyalitas, tanpa memasukkan variabel kepercayaan atau faktor ekonomi lainnya. Hal ini memberikan kontribusi konseptual bahwa dalam konteks pelayanan kesehatan primer, kepuasan pasien secara langsung sudah cukup kuat untuk membentuk loyalitas.

4. Kesimpulan

Secara keseluruhan, hasil pembahasan menunjukkan bahwa seluruh hipotesis dalam penelitian ini terbukti dan diterima. Layanan poli umum terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien, serta kepuasan pasien juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan poli umum merupakan strategi kunci dalam membangun kepuasan sekaligus loyalitas pasien di Puskesmas Sumberbaru. Dibandingkan dengan penelitian terdahulu, penelitian ini memberikan kontribusi dengan memperkuat bukti empiris bahwa pada level pelayanan kesehatan primer, kepuasan pasien memegang peran sentral dalam membentuk loyalitas, serta menjadi penghubung utama antara kualitas layanan dan perilaku pasien. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas layanan poli umum yang berorientasi pada kebutuhan dan harapan pasien menjadi langkah strategis untuk menciptakan loyalitas pasien secara berkelanjutan.

5. Daftar Pustaka

- Anggraini, D., Serudji, J., & Syafrawati, S. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Asuhan Persalinan Normal dengan Loyalitas Ibu Bersalin di Puskesmas Rawat Inap Lubuk Buaya Padang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(4). <https://jurnal.fk.unand.ac.id/index.php/jka/article/view/1114>
- Aribowo, K., Purwanda, E., & Rahmi, A. S. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 5(01), 58–68.
- Fardiansyah, A., Syurandhari, D. H., & Handayani, R. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rsia Tiara Patrin Palembang. *Al-Tamimi Kesmas: Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health Sciences)*, 11(2), 152–158. <https://doi.org/10.35328/kesmas.v11i2.2316>
- Imamah, I., Putra, I. N. N. A., & Sardjijo, S. (2024). Pengaruh Kinerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien pada Puskesmas di Kota Bima. *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan)*, 8(1), 356–365.
- Jayadipraja, E. S. N., & Nurzalmariah, W. O. S. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019. *Indonesian Journal of Health and Medical*, 1(2), 305–318.
- Kartika, M. G., Kurniawati, O., Pelitawati, D., & Anifia, I. C. (2025). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Tarif terhadap Kepuasan Pasien RSUD dr.

- Mohamad Soewandhie Surabaya. *Jurnal Simki Economic*, 8(1), 142–152. <https://doi.org/10.29407/jse.v8i1.1068>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Laporan Tahunan Unit Pelayanan Kesehatan Tahun 2023*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kusumastuti, A. D., Marbianto, D., & Aida, A. (2025). Strategi Manajemen Loyalitas Konsumen Melalui Pengalaman Wisata Industri: Studi Kasus Pabrik Chocolate Monggo. *Jurnal Ekuilnemi*, 7(2), 454–464.
- Lestari, R. A., Febrian, F., & Mulyana, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Terhadap Kepuasan Pasien Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pasien di Puskesmas Pasirkuda Kabupaten Cianjur. *Jurnal Greenation Ilmu Akuntansi*, 2(3), 150–160. <https://doi.org/10.38035/jgia.v2i3.100>
- Maarif, I., Haeruddin, H., & Sumiati, S. (2023). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *Journal of Muslim Community Health*, 4(2), 79–88.
- Nurinsan, N., Renea, A. S., & Asri, A. M. (2023). Determinasi Kualitas Pelayanan Puskesmas, Kepercayaan, dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Puskesmas Merdeka Bogor. *MANAJEMEN IKM: Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 18(1), 84–90.
- Parante, S., & Useng, Y. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan dan Pendapatan Keluarga dengan Loyalitas Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Mokoau Kota Kendari. *Jurnal Healthy Mandala Waluya*, 1(1), 53–60.
- Putra, S. H. (2024). Analisis Hubungan Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Berobat Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Apung. *Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat*, 5(2), 78–83.
- Sari, N., Desty, R. T., & Anggorowati, L. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Non Asuransi di Rumah Sakit X Purwodadi. *Indonesian Journal of Health Community*, 4(2), 58–66.
- Sayed, F., Ilato, R., Hafid, R., Moonti, U., & Sudirman, S. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Amira Meubel Kota Gorontalo. *Journal of Economic and Business Education*, 1(2), 83–92.
- Yaya, N., Yaser, M., & Demiyati, C. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Poli Umum Terhadap Loyalitas Di Puskesmas Ciomas Bogor Tahun 2024: Association Between Service Quality, Satisfaction, and Patient Trust with Loyalty at Ciomas Public Health Center, Bogor, 2024. *Journal of Public Health Education*, 4(2), 56–61.