



Pengaruh Proses dan Karyawan terhadap Nilai Pelayanan Serta Implikasinya pada Kepuasan Pasien

(Suatu Survei pada Pasien di UPTD Puskesmas Babakan Sari)

Gemi Hafitiani Otafirda^{1*}, Tita Setiawati²

¹⁻²Magister Manajemen, Konsentrasi Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Universitas Pasundan, Bandung

Email: gemihafitiani@gmail.com¹, tita.setiawati@unpas.ac.id²

*Penulis korespondensi: gemihafitiani@gmail.com

Abstract. *This study aims to obtain empirical evidence regarding the influence of process and employees on service value and its implications for patient satisfaction at UPTD Puskesmas Babakan Sari. This study employed a quantitative approach using descriptive and verificative methods. The population consisted of outpatients at UPTD Puskesmas Babakan Sari, with a sample of 100 respondents selected using consecutive sampling. Data were collected through structured questionnaires, observation, interviews, and literature studies. Descriptive analysis was used to describe the conditions of process, employees, service value, and patient satisfaction, while verificative analysis was used to examine the effects among variables using path analysis. The results showed that process obtained a mean score of 2.55 and was categorized as poor, employees obtained a mean score of 2.68 and were categorized as poor, service value obtained a mean score of 2.80, while patient satisfaction obtained a mean score of 2.67 and was categorized as dissatisfied. Path analysis showed that process had a positive and significant effect on service value with a path coefficient of 0.412, while employees had a positive and significant effect on service value with a path coefficient of 0.385. Simultaneously, process and employees contributed 54.65% to service value. Service value had a positive and significant effect on patient satisfaction with a path coefficient of 0.724 and a contribution of 52.42%. Process and employees also had indirect effects on patient satisfaction through service value of 0.298 and 0.279, respectively.*

Keywords: *Employees; Patient Satisfaction; Primary Health Care; Process; Service Value.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh proses dan karyawan terhadap nilai pelayanan serta implikasinya pada kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Babakan Sari. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan UPTD Puskesmas Babakan Sari dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik consecutive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur, observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Analisis deskriptif digunakan menggambarkan kondisi proses, karyawan, nilai pelayanan dan kepuasan pasien, sedangkan analisis verifikatif digunakan menguji pengaruh antarvariabel melalui analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses memperoleh rata-rata skor 2,55 dan termasuk kategori kurang baik, karyawan memperoleh rata-rata skor 2,68 dan termasuk kategori kurang baik, nilai pelayanan memperoleh rata-rata skor 2,80, sedangkan kepuasan pasien memperoleh rata-rata skor 2,67 dan termasuk kategori kurang puas. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai pelayanan dengan koefisien jalur sebesar 0,412, sedangkan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai pelayanan dengan koefisien jalur sebesar 0,385. Secara simultan proses dan karyawan memberikan kontribusi sebesar 54,65% terhadap nilai pelayanan. Nilai pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan koefisien jalur sebesar 0,724 dan kontribusi sebesar 52,42%. Proses dan karyawan juga memberikan pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pasien melalui nilai pelayanan, masing-masing sebesar 0,298 dan 0,279.

Kata kunci: Karyawan; Kepuasan Pasien; Nilai Pelayanan; Proses; Puskesmas.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang memiliki hubungan erat dengan peningkatan derajat kesehatan dan kesejahteraan. Perkembangan kebutuhan masyarakat menyebabkan fasilitas pelayanan kesehatan dituntut memberikan pelayanan yang tidak hanya berorientasi pada aspek medis, tetapi juga memperhatikan kemudahan proses, kecepatan pelayanan, kualitas interaksi petugas, kenyamanan dan

pengalaman pasien. Pasien semakin memiliki kemampuan mengevaluasi pelayanan secara menyeluruh, mulai dari proses pendaftaran sampai pelayanan selesai diterima.

Puskesmas memiliki posisi strategis sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Puskesmas menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang meliputi upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menempatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien sebagai bagian penting penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Ketentuan tersebut diperkuat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

Tuntutan terhadap mutu pelayanan tersebut menyebabkan pengelolaan Puskesmas perlu memperhatikan perspektif pemasaran jasa. Jasa kesehatan memiliki karakteristik tidak berwujud, tidak terpisahkan dari pemberi jasa, bervariasi dan tidak dapat disimpan. Kondisi tersebut menyebabkan pasien mengevaluasi pelayanan berdasarkan proses yang dialami dan interaksi dengan karyawan. Zeithaml, Bitner dan Gremler menempatkan people dan process sebagai bagian penting dari bauran pemasaran jasa yang dapat membentuk persepsi pelanggan terhadap pelayanan.

Kota Bandung memiliki jaringan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang cukup luas. Seluruh 80 Puskesmas di Kota Bandung telah memperoleh akreditasi sampai tahun 2024, terdiri atas 4 Puskesmas dengan status Madya, 16 Puskesmas dengan status Utama dan 66 Puskesmas dengan status Paripurna. Kondisi tersebut menunjukkan adanya tuntutan terhadap keberlanjutan peningkatan mutu pelayanan di tingkat Puskesmas.

UPTD Puskesmas Babakan Sari merupakan salah satu Puskesmas yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Kecamatan Kiaracondong. Karakteristik wilayah pelayanan yang memiliki kepadatan penduduk cukup tinggi menyebabkan kebutuhan pelayanan kesehatan relatif besar. Perubahan jumlah kunjungan pasien menjadi salah satu indikator yang perlu diperhatikan karena dapat memberikan gambaran mengenai perkembangan pemanfaatan pelayanan.

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Kunjungan Pasien UPTD Puskesmas Babakan Sari.

Tahun	Jumlah Kunjungan	Perubahan
2024	29.835	-
2025	24.071	-19,32%

Sumber: Data Sekunder UPTD Puskesmas Babakan Sari, 2025.

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan dari 29.835 kunjungan pada tahun 2024 menjadi 24.071 kunjungan pada tahun 2025. Penurunan tersebut mencapai 5.764 kunjungan atau sebesar 19,32%. Kondisi tersebut menjadi

salah satu fenomena yang melatarbelakangi penelitian karena perubahan jumlah kunjungan dapat berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil identifikasi awal menunjukkan beberapa keluhan pasien yang berkaitan dengan proses pelayanan, antara lain waktu tunggu pendaftaran yang relatif lama, keterlambatan pelayanan dokter, alur pelayanan yang belum sepenuhnya sederhana serta informasi mengenai proses pelayanan yang belum selalu diterima secara jelas. Permasalahan lain berkaitan dengan karyawan, terutama keramahan petugas, respons terhadap kebutuhan pasien dan komunikasi antara petugas dengan pasien.

Proses merupakan salah satu unsur penting dalam pemasaran jasa karena pasien tidak hanya menilai hasil akhir pelayanan, tetapi juga seluruh tahapan yang dilalui. Proses pendaftaran, antrean, pemeriksaan, pemeriksaan penunjang, pengambilan obat dan penyelesaian administrasi membentuk keseluruhan pengalaman pasien. Proses yang panjang dan tidak terintegrasi dapat meningkatkan pengorbanan waktu, energi dan psikologis pasien.

Karyawan juga memiliki posisi penting dalam pelayanan jasa kesehatan. Karyawan menjadi pihak yang berinteraksi langsung dengan pasien dan berperan membentuk persepsi terhadap pelayanan. Keramahan, kesopanan, komunikasi, responsivitas dan kompetensi petugas dapat meningkatkan manfaat yang dirasakan pasien. Sebaliknya, interaksi yang kurang baik dapat menurunkan persepsi pasien terhadap nilai pelayanan.

Nilai pelayanan menunjukkan evaluasi pasien mengenai perbandingan antara manfaat yang diperoleh dengan pengorbanan yang dikeluarkan. Pengorbanan tidak hanya berbentuk biaya finansial, tetapi juga waktu, tenaga dan beban psikologis. Pasien yang menerima pelayanan dengan waktu tunggu singkat, proses jelas dan petugas yang ramah akan memiliki peluang lebih besar memberikan penilaian positif terhadap nilai pelayanan.

Nilai pelayanan selanjutnya berkaitan dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien muncul melalui evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan. Apabila manfaat pelayanan dianggap sepadan atau lebih besar dibandingkan pengorbanan, pasien cenderung memiliki evaluasi yang lebih positif. Sebaliknya, pengorbanan yang tinggi dan pelayanan yang tidak sesuai harapan dapat menyebabkan ketidakpuasan.

Fenomena tersebut menunjukkan adanya hubungan yang perlu diuji antara proses, karyawan, nilai pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini memposisikan nilai pelayanan sebagai variabel intervening yang menjelaskan mekanisme pengaruh proses dan karyawan terhadap kepuasan pasien.

2. KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Pemasaran jasa kesehatan merupakan aktivitas yang tidak hanya berkaitan dengan penyampaian produk jasa, tetapi juga mencakup proses dan interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa. Zeithaml, Bitner dan Gremler menjelaskan bahwa bauran pemasaran jasa terdiri atas product, price, place, promotion, people, physical evidence dan process. Penelitian ini memfokuskan kajian pada dua unsur, yaitu process dan people atau karyawan.

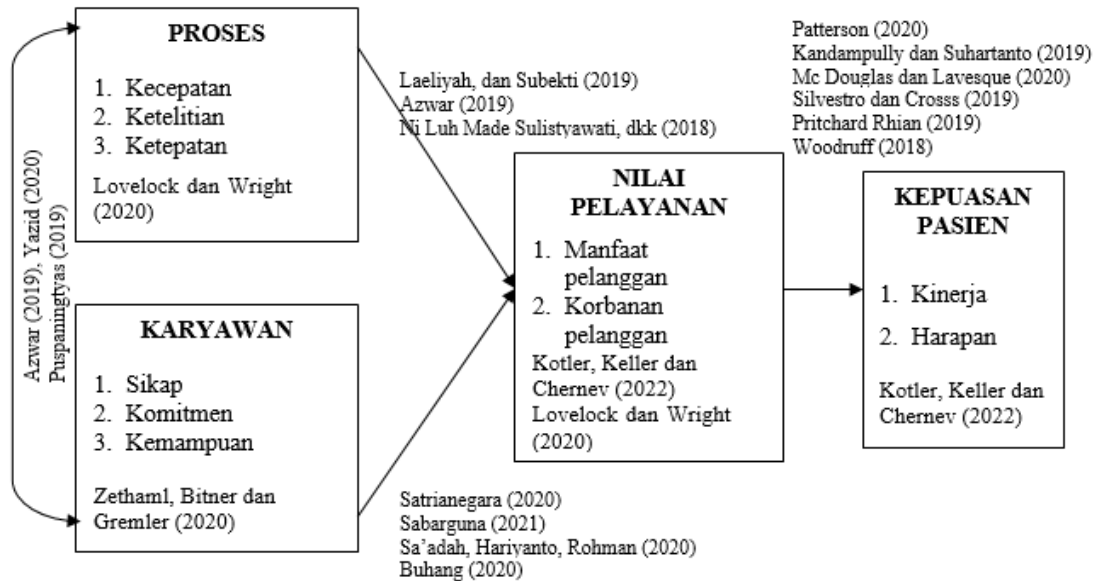
Proses merupakan rangkaian aktivitas, prosedur dan mekanisme yang dilalui pasien sejak memasuki fasilitas pelayanan sampai menyelesaikan pelayanan. Proses mencakup kemudahan pendaftaran, kejelasan alur, kecepatan pelayanan dan keteraturan tahapan pelayanan. Proses yang efektif dapat mengurangi waktu tunggu dan energi yang dikeluarkan pasien.

Karyawan merupakan sumber daya manusia yang terlibat dalam penyampaian jasa. Pada pelayanan kesehatan, karyawan mencakup tenaga medis, tenaga kesehatan dan tenaga administrasi yang berinteraksi dengan pasien. Kualitas karyawan tercermin melalui keramahan, kesopanan, komunikasi, responsivitas dan kompetensi dalam memberikan pelayanan.

Nilai pelayanan merupakan evaluasi pasien terhadap keseluruhan manfaat yang diperoleh dibandingkan dengan total pengorbanan yang dikeluarkan. Kotler, Keller dan Chernev menjelaskan customer-perceived value sebagai perbandingan antara total customer benefit dengan total customer cost. Manfaat dapat berupa manfaat pelayanan, personel dan citra, sedangkan pengorbanan dapat berupa biaya, waktu, energi dan beban psikologis.

Kepuasan pasien merupakan perasaan yang muncul setelah pasien mengevaluasi pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Kepuasan dapat meningkat apabila kinerja pelayanan memenuhi atau melampaui harapan. Tjiptono menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan berkaitan dengan evaluasi setelah konsumen memperoleh dan menggunakan produk atau jasa.

Hubungan konseptual tersebut menunjukkan bahwa proses dan karyawan dapat membentuk nilai pelayanan yang dirasakan pasien. Proses yang mudah, cepat dan jelas dapat menurunkan pengorbanan pasien. Karyawan yang ramah, kompeten dan responsif dapat meningkatkan manfaat pelayanan. Peningkatan manfaat dan penurunan pengorbanan selanjutnya meningkatkan nilai pelayanan. Nilai pelayanan yang lebih tinggi diperkirakan meningkatkan kepuasan pasien.



Gambar 1. Paradigma Penelitian.

Kerangka pemikiran tersebut memperlihatkan bahwa proses dan karyawan merupakan variabel eksogen, nilai pelayanan merupakan variabel intervening dan kepuasan pasien merupakan variabel endogen. Pengaruh proses dan karyawan terhadap kepuasan pasien diposisikan melalui nilai pelayanan.

Hipotesis Penelitian

- Proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai pelayanan pada UPTD Puskesmas Babakan Sari.
- Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai pelayanan pada UPTD Puskesmas Babakan Sari.
- Proses dan karyawan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai pelayanan pada UPTD Puskesmas Babakan Sari.
- Nilai pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Babakan Sari.
- Proses berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara tidak langsung melalui nilai pelayanan pada UPTD Puskesmas Babakan Sari.
- Karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara tidak langsung melalui nilai pelayanan pada UPTD Puskesmas Babakan Sari.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Metode deskriptif digunakan memperoleh gambaran empiris mengenai kondisi

proses, karyawan, nilai pelayanan dan kepuasan pasien. Metode verifikatif digunakan menguji hipotesis dan hubungan kausal antarvariabel penelitian.

Penelitian dilaksanakan pada UPTD Puskesmas Babakan Sari. Unit analisis penelitian adalah pasien rawat jalan yang memperoleh pelayanan di UPTD Puskesmas Babakan Sari. Populasi penelitian merupakan seluruh pasien rawat jalan, sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan consecutive sampling, yaitu responden yang memenuhi kriteria penelitian dipilih secara berurutan sampai jumlah sampel yang ditetapkan terpenuhi.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur, observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Kuesioner digunakan memperoleh data persepsi pasien mengenai proses, karyawan, nilai pelayanan dan kepuasan pasien. Observasi dan wawancara digunakan memperoleh informasi pendukung mengenai kondisi pelayanan, sedangkan studi kepustakaan digunakan memperkuat landasan teoritis penelitian.

Variabel proses (X1) diukur berdasarkan aspek kemudahan pendaftaran, kecepatan pelayanan, kejelasan alur dan keteraturan proses. Variabel karyawan (X2) diukur melalui keramahan, kesopanan, komunikasi, responsivitas dan kompetensi petugas. Nilai pelayanan (Y) menggambarkan penilaian pasien terhadap manfaat pelayanan dibandingkan dengan pengorbanan yang dikeluarkan. Kepuasan pasien (Z) menggambarkan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien.

Analisis deskriptif dilakukan menggunakan nilai rata-rata skor untuk menentukan kategori masing-masing variabel. Analisis verifikatif dilakukan menggunakan analisis jalur. Data hasil kuesioner yang bersifat ordinal ditransformasikan menjadi data interval menggunakan Method of Successive Interval (MSI). Model analisis jalur yang digunakan terdiri atas dua struktur. Struktur pertama menguji pengaruh proses dan karyawan terhadap nilai pelayanan, sedangkan struktur kedua menguji pengaruh nilai pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Persamaan struktur pertama:

$$Y = \rho_{YX1}X1 + \rho_{YX2}X2 + \varepsilon_1$$

Persamaan struktur kedua:

$$Z = \rho_{ZY}Y + \varepsilon_2$$

Keterangan:

X1 = Proses

X2 = Karyawan

Y = Nilai Pelayanan

Z = Kepuasan Pasien

ρ = Koefisien jalur

ε = Variabel lain di luar model

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Hasil Penelitian

Penelitian terhadap 100 responden pasien Puskesmas Babakan Sari menunjukkan bahwa variabel *process* memperoleh rata-rata 3,39 dengan kriteria cukup baik, karyawan sebesar 3,26 dengan kriteria cukup baik, nilai pelayanan sebesar 3,39 dengan kriteria cukup sesuai, sedangkan kepuasan pasien memperoleh rata-rata 3,31 dengan kriteria kurang puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa proses pelayanan, karyawan, dan nilai pelayanan telah dinilai cukup baik oleh pasien, tetapi tingkat kepuasan pasien masih perlu ditingkatkan. Hasil deskriptif tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar untuk menguji hubungan dan pengaruh antarvariabel melalui analisis jalur.

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui persepsi responden terhadap variabel *process*, karyawan, nilai pelayanan, dan kepuasan pasien. Hasil pengolahan data disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi Rata-Rata Skor Variabel Penelitian.

No.	Variabel	Rata-rata	Kategori
1	<i>Process</i> (X1)	3,39	Cukup Baik
2	Karyawan (X2)	3,26	Cukup Baik
3	Nilai Pelayanan (Y)	3,39	Cukup Sesuai
4	Kepuasan Pasien (Z)	3,31	Kurang Puas

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2026.

Berdasarkan Tabel 2, *process* memperoleh rata-rata 3,39 dengan kriteria cukup baik. Karyawan memperoleh rata-rata 3,26 dengan kriteria cukup baik, sedangkan nilai pelayanan memperoleh rata-rata 3,39 dengan kriteria cukup sesuai. Kepuasan pasien memperoleh rata-rata 3,31 dengan kriteria kurang puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa meskipun proses, karyawan, dan nilai pelayanan telah dinilai cukup baik oleh pasien, kondisi tersebut belum sepenuhnya menghasilkan kepuasan pasien yang optimal.

Hasil Analisis Jalur

Pengaruh Proses dan Karyawan Terhadap Nilai Pelayanan di Puskesmas Babakan Sari

Pengaruh proses dan karyawan terhadap nilai pelayanan baik secara simultan maupun parsial, uji statistika Analisis Jalur (*Path Analysis*) digunakan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis yang telah diungkapkan dalam bab sebelumnya. Dimana X_1 = proses, X_2 =

karyawan, dan Y = nilai pelayanan. Untuk mengetahui pengaruh variabel proses dan karyawan terhadap nilai pelayanan dilakukan dengan cara menganalisis hubungan skor item variabel bebas dengan variabel terikat. Untuk menguji hipotesis tersebut dihitung besarnya korelasi masing-masing variabel. Perhitungan analisis statistika dilakukan dengan memasukan angka-angka pada masing-masing variabel, diperoleh hasil seperti tampak pada tabel 3 berikut :

Tabel 3. Matriks Korelasi Antara Sub Variabel.

	X ₁	X ₂	Y
X ₁	1.000	0.686	0.766
X ₂	0.686	1.000	0.768
Y	0.766	0.768	1.000

Sumber : Hasil Pengolahan Statistik Program SPSS.

Tabel 4. Correlations.

Correlations		Nilai Pelayanan	Proses	Karyawan
Pearson Correlation	Nilai Pelayanan	1.000	.766	.768
	Proses	.766	1.000	.686
	Karyawan	.768	.686	1.000
Sig. (1-tailed)	Nilai Pelayanan	.	.000	.000
	Proses	.000	.	.000
	Karyawan	.000	.000	.
N	Nilai Pelayanan	100	100	100
	Proses	100	100	100
	Karyawan	100	100	100

Koefisien korelasi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- Hubungan antara proses dan karyawan adalah sebesar 0.686 dengan arah hubungan yang positif, artinya semakin baik proses yang diberikan juga diikuti dengan perbaikan dalam karyawan.
- Hubungan antara proses dengan nilai pelayanan adalah sebesar 0.766 dengan arah hubungan yang positif, artinya semakin baik proses juga diikuti dengan peningkatan kepuasan pasien.
- Hubungan antara karyawan dengan nilai pelayanan adalah sebesar 0.768 dengan arah hubungan yang positif, artinya semakin baik karyawan juga diikuti dengan peningkatan kepuasan pasien.

Untuk menguji bagaimana pengaruh proses dan karyawan sebagai variabel sebab (*eksogenous variabel*) terhadap nilai pelayanan sebagai variabel akibat (*endogenous variabel*) dapat diuji dengan menggunakan analisis jalur dengan hipotesis statistik sebagai berikut :

Hipotesis Secara Parsial

Berikut adalah hasil pengujian pengaruh secara parsial, yaitu sebagai berikut:

- a. $H_0 : \rho_{yx_1} = 0$ Tidak terdapat pengaruh proses terhadap nilai pelayanan.
 $H_1 : \rho_{yx_1} > 0$ Terdapat pengaruh proses terhadap nilai pelayanan.
- b. $H_0 : \rho_{yx_2} = 0$ Tidak terdapat pengaruh karyawan terhadap nilai.
 $H_1 : \rho_{yx_2} > 0$ Terdapat pengaruh karyawan terhadap nilai pelayanan.

Hipotesis Secara Simultan

- a. $H_0 : \rho_{yx_1} = \rho_{yx_2} = 0$ Tidak terdapat pengaruh proses dan karyawan terhadap nilai pelayanan.
 $H_1 : \rho_{yx_1} = \rho_{yx_2} > 0$ Terdapat pengaruh proses dan karyawan terhadap nilai pelayanan.

Untuk menguji ketiga hipotesis di atas, terlebih dahulu dihitung koefisien jalur dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Susun matriks korelasi antar variabel sebab, dalam penelitian ini yang menjadi variabel sebab adalah proses (X_1) dan karyawan (X_2).

$$R = \begin{matrix} & \begin{matrix} X_1 & X_2 \end{matrix} \\ \begin{matrix} X_1 \\ X_2 \end{matrix} & \begin{bmatrix} 1.000 & 0.686 \\ 0.686 & 1.000 \end{bmatrix} \end{matrix}$$

- b. Hitung invers dari matriks korelasi antar variabel sebab tersebut.

$$R^{-1} = \begin{matrix} & \begin{matrix} X_1 & X_2 \end{matrix} \\ \begin{matrix} X_1 \\ X_2 \end{matrix} & \begin{bmatrix} 1.551 & -0.924 \\ -0.924 & 1.551 \end{bmatrix} \end{matrix}$$

- c. Susun matriks korelasi variabel sebab dengan variabel akibat.

$$R = \begin{matrix} & Y \\ \begin{matrix} X_1 \\ X_2 \end{matrix} & \begin{bmatrix} 0.766 \\ 0.768 \end{bmatrix} \end{matrix}$$

- d. Untuk memperoleh koefisien jalur, kalikan invers dari matriks korelasi antar variabel sebab terhadap matriks korelasi variabel sebab dengan variabel akibat

$$\begin{bmatrix} PYX_1 \\ PYX_2 \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} 1.551 & -0.924 \\ -0.924 & 1.551 \end{bmatrix} X \begin{bmatrix} 0.766 \\ 0.768 \end{bmatrix}$$

$$\begin{bmatrix} PYX_1 \\ PYX_2 \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} 0.452 \\ 0.458 \end{bmatrix}$$

Setelah koefisien jalur diperoleh, maka dapat ditentukan besar pengaruh proses dan karyawan secara bersama-sama terhadap nilai pelayanan yang juga disebut koefisien determinasi. Koefisien determinasi didapat dari hasil perkalian koefisien jalur terhadap matriks korelasi antara variabel sebab dengan variabel akibat.

$$R^2_{YX_1X_2} = [0.452 \quad 0.458]X \begin{bmatrix} 0.766 \\ 0.768 \end{bmatrix}$$
$$= 0.698$$

Nilai koefisien determinasi dapat diinterpretasikan sebagai pengaruh variabel sebab terhadap variabel akibat. Jadi dalam penelitian ini 69.80% nilai pelayanan yang diterima pasien di Puskesmas Babakan Sari dipengaruhi oleh variabel proses dan karyawan, sedangkan sisanya yang 30.20% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan besar koefisien jalur untuk faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini adalah 0.549

$$\rho_{y\varepsilon} = \sqrt{1 - 0.698}$$
$$= 0.549$$

Pengujian Pengaruh Secara Bersama-sama

Untuk menguji apakah variabel proses dan karyawan berpengaruh secara simultan terhadap nilai pelayanan yang diterima pasien di Puskesmas Babakan Sari, diuji melalui F, dimana F_{hitung} dapat dihitung melalui rumus sebagai berikut :

Hipotesis Simultan

$H_0: \rho_{YX_1} = \rho_{YX_2} = 0$ Tidak terdapat pengaruh proses dan karyawan terhadap nilai pelayanan.

$H_1: \rho_{YX_1} = \rho_{YX_2} > 0$ Terdapat pengaruh proses dan karyawan terhadap nilai pelayanan.

$$F = \frac{(n - k - 1)R^2_{YX_1X_2 \dots X_k}}{k(1 - R^2_{YX_1X_2 \dots X_k})}$$

$$F = \frac{(100 - 2 - 1) \times 0.698}{2(1 - 0.698)}$$

$$= 112.048$$

Kriteria uji, “Tolak H_0 jika $F > F_{\alpha; k(n-k-1)}$ ”, dimana dari tabel F untuk tingkat signifikansi 0.05 dan derajat bebas (2:100-2-1) diperoleh $F_{0.05(2;97)} = 7.834$. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak pada tingkat kekeliruan 0.05, jadi berdasarkan pada hasil pengujian maka dapat disimpulkan bahwa dengan tingkat kepercayaan 95%, secara bersama-sama (simultan) variabel proses dan karyawan berpengaruh terhadap nilai pelayanan yang diterima pasien.

Pengujian Pengaruh Secara Individual

Apabila hasil dari pengujian secara simultan menyimpulkan terdapat pengaruh secara bersama-sama, selanjutnya dilakukan pengujian individual untuk melihat variabel mana saja diantara kedua variabel, yaitu proses dan karyawan yang berpengaruh terhadap nilai pelayanan. Untuk keperluan ini, koefisien jalur untuk masing-masing variabel diuji melalui uji t, dimana t_{hitung} dapat dihitung menggunakan formula berikut :

Hipotesis Secara Parsial

- $H_0: \rho_{YX_1} = 0$ Tidak terdapat pengaruh proses terhadap nilai pelayanan.
 $H_1: \rho_{YX_1} > 0$ Terdapat pengaruh proses terhadap nilai pelayanan.
 $H_0: \rho_{YX_2} = 0$ Tidak terdapat pengaruh karyawan terhadap nilai pelayanan.
 $H_1: \rho_{YX_2} > 0$ Terdapat pengaruh karyawan terhadap nilai pelayanan.

$$t_i = \frac{P_{YX_i}}{\sqrt{(1 - R_{YX_1 X_2 \dots X_5}^2) CR_{ii}}}$$

$$\frac{n - k - 1}{n - k - 1}$$

Tabel 4. Coefficients.

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	1.290	.782		1.648
	Proses	.115	.020	.452	5.895
	Karyawan	.219	.037	.458	5.969

a. Dependent Variable: Nilai Pelayanan

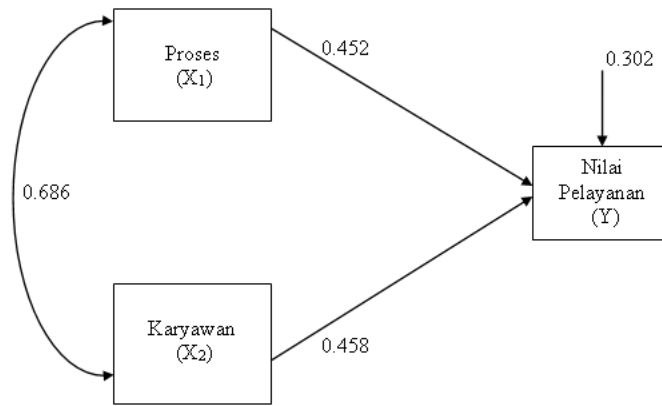
Tabel 5. Koefisien Jalur.

Variabel	Koef. Jalur	T Hitung	T Tabel	Kesimpulan
ρ_{YX_1}	0.452	5.895	2.794	Ho ditolak
ρ_{YX_2}	0.458	5.969	2.794	Ho ditolak

Sumber : Hasil Pengolahan Statistik Program SPSS.

Kriteria uji, tolak H_0 jika $|t| > t_{tabel}$, dimana nilai t_{tabel} dapat dilihat dari tabel $t_{student}$ dengan tingkat signifikansi (0.05) dan derajat bebas (n-k-1). Dari tabel diperoleh nilai ($t_{(0.05/2,97)} = 2.794$), karena nilai t_{hitung} untuk kedua koefisien jalur tersebut lebih besar dari t_{tabel} , maka H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa kedua variabel sebab, yaitu proses dan karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Pengujian terhadap koefisien jalur setelah selesai, maka dapat digambarkan struktur jalur beserta koefisien jalurnya, yaitu sebagai berikut :



Gambar 2. Diagram Jalur dan Koefisien Jalur Pengaruh Proses (X_1) dan Karyawan (X_2) Terhadap Nilai Pelayanan (Y).

Structural hubungan kausal antar variabel dengan nilai-nilai parameter struktur di atas dari gambar 2 di atas maka pengaruh dari variabel penyebab ke variabel akibat, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung dapat ditentukan, yaitu menghitung besarnya pengaruh secara parsial maupun simultan.

Pengaruh Proses Terhadap Nilai Pelayanan

Untuk mengetahui kontribusi pengaruh proses terhadap nilai pelayanan, maka dapat dilihat melalui tabel hasil perhitungan di bawah ini :

Tabel 6. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Proses Terhadap Nilai Pelayanan.

Interpretasi Analisis Jalur			
Ket		Pengaruh	%
X_1	Pengaruh langsung ke Y	0.2043	20.43
	Pengaruh tidak langsung melalui X_2 ke Y	0.1420	14.20
Jumlah		0.3463	34.63

Sumber : Hasil Pengolahan Statistik Program SPSS.

Tabel 6 di atas dapat terlihat bahwa pengaruh langsung proses terhadap nilai pelayanan sebesar 20.43%, Pengaruh tidak langsung proses terhadap nilai pelayanan melalui karyawan sebesar 14.20%. Ini menandakan bahwa variabel proses berhubungan erat dengan variabel karyawan. Total pengaruh proses terhadap nilai pelayanan yang diterima pasien di Puskesmas Babakan Sari yaitu sebesar 34.63% dengan arah hubungan yang positif, dimana semakin baik proses yang dirasakan pasien akan mengakibatkan meningkatnya nilai pelayanan yang diterima pasien.

Pengaruh Karyawan Terhadap Nilai Pelayanan

Untuk mengetahui kontribusi pengaruh karyawan terhadap nilai pelayanan, maka dapat dilihat melalui tabel hasil perhitungan di bawah ini :

Tabel 7. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Karyawan Terhadap Nilai Pelayanan.

<i>Interpretasi Analisis Jalur</i>			
Ket		Pengaruh	%
X ₂	Pengaruh langsung ke Y	0.2097	20.97
	Pengaruh tidak langsung melalui X ₁ ke Y	0.1420	14.20
Jumlah		0.3517	35.17

Sumber : Hasil Pengolahan Statistik Program SPSS.

Tabel 7 di atas dapat terlihat bahwa pengaruh langsung karyawan terhadap nilai pelayanan sebesar 20.97%, Pengaruh tidak langsung karyawan terhadap nilai pelayanan melalui proses sebesar 14.20%. Ini menandakan bahwa variabel karyawan berhubungan erat dengan variabel proses. Total pengaruh karyawan terhadap nilai pelayanan yang diterima pasien di Puskesmas Babakan Sari yaitu sebesar 35.17% dengan arah hubungan yang positif, dimana semakin baik karyawan yang dirasakan pasien akan mengakibatkan meningkatnya nilai pelayanan yang diterima pasien.

Pengaruh Proses dan Karyawan Terhadap Nilai Pelayanan

Hasil perhitungan yang diperoleh menunjukkan adanya pengaruh secara bersama-sama (simultan) dan secara individual (parsial) antara proses (X₁) dan karyawan (X₂) terhadap nilai pelayanan (Y). secara ringkas besarnya pengaruh masing-masing variabel dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 8. Besarnya Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Proses dan Karyawan Terhadap Nilai Pelayanan.

Var	Pengaruh Langsung	Pengaruh tidak langsung		Sub total pengaruh langsung	Pengaruh Total
		X ₁	X ₂		
X ₁	20.43	-	14.20	14.20	34.63
X ₂	20.97	14.20	-	14.20	35.17
Pengaruh keseluruhan					69.80
Pengaruh faktor lain/faktor residu					30.20

Tabel 8 di atas dapat diketahui bahwa secara bersama-sama (simultan) proses dan karyawan berpengaruh terhadap nilai pelayanan yang diterima pasien di Puskesmas Babakan Sari sebesar 69.80% sedangkan sisanya sebesar 30.20% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis seperti variabel harga dan lokasi. Namun apabila dilihat secara parsial karyawan lebih dominan mempengaruhi nilai pelayanan yang diterima pasien daripada proses.

Pengaruh Nilai Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Pengaruh nilai pelayanan terhadap kepuasan, dapat diketahui dengan uji statistik dengan menggunakan analisis korelasi, dan koefisien determinasi, dan uji t untuk menentukan daerah penerimaan dan penolakan hipotesis. Adapun langkah pengujian statistik ini dilakukan sebagai berikut:

Tabel 9. Koefisien Korelasi.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.845	2.927		1.997	.049
	Nilai Pelayanan	.937	.114	.853	10.596	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Hipotesis

$H_0 : \rho_{zy} = 0$, Tidak terdapat pengaruh nilai pelayanan terhadap kepuasan pasien.

$H_1 : \rho_{zy} > 0$, Terdapat pengaruh nilai pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Statistik uji yang digunakan adalah :

Dengan statistik uji sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = 10.596$$

dengan menggunakan Tabel distribusi t diperoleh

$$t_{(1-\alpha; n-k-1)} = t_{(1-0.05/2; 98)} = 2.972$$

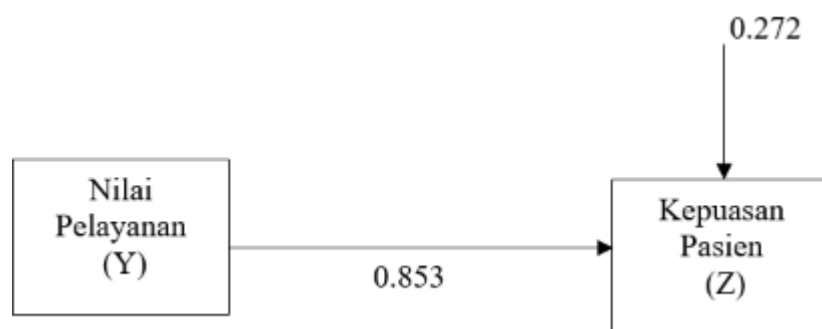
Dengan $t_{\text{tabel}} = 2.972$ maka tolak H_0 , artinya terdapat hubungan antara nilai pelanggan dengan kepuasan pasien.

Tabel 10. Pengujian Hipotesis Nilai Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.

Hipotesis	Koefisien Korelasi	T_{hitung}	T_{tabel}	Kesimpulan
Nilai pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien	0.853	10.596	2.972	H_0 ditolak terdapat pengaruh nyata variabel Y terhadap Z

Tabel 10 di atas didapat nilai korelasi ganda yang didapatkan dengan menggunakan SPSS 25.0, adalah sebesar = 0.853, nilai yang dihasilkan ini memiliki arti derajat kekuatan hubungan antara variabel Y (nilai pelayanan) dengan variabel Z (kepuasan pasien) menunjukkan hubungan yang kuat jika dilihat dari interpretasi tingkat koefisien korelasi.

Pengujian di atas secara lengkap diagram hubungan kausal variabel Y terhadap Z adalah sebagai berikut:



Gambar 3. Struktur Hubungan Antara Nilai Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien.

Besarnya kontribusi pengaruh variabel nilai pelayanan (Y) terhadap variabel kepuasan pasien (Z) maka kita menggunakan analisis koefisien determinasi, yaitu kuadrat nilai korelasi (r) dikalikan 100%.

$$KD = (r^2) \times 100\%$$

$$KD = 0.853^2 \times 100\% \\ = 72.76\%$$

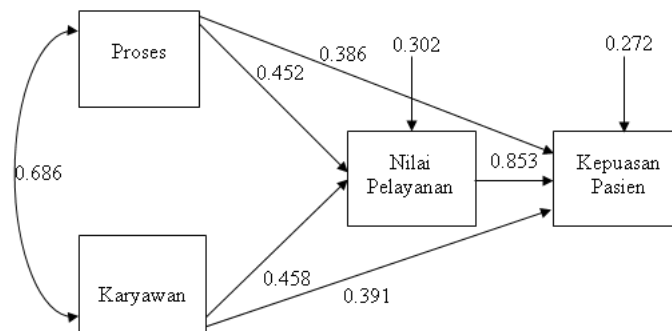
Variabel nilai pelayanan (Y) memberikan pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien (Z) sebesar 72.76%. Sedangkan sisanya sebesar 27.24% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan koefisien jalur variabel lainnya diluar variabel Y ditentukan melalui :

$$\rho_{Y1\epsilon1} = \sqrt{1 - R_{YX}} \\ = 0.522$$

Hasil pengujian dapat diketahui bahwa pengaruh nilai pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Babakan Saris sebesar 72.76% sedangkan pengaruh dari luar variabel nilai pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah sebesar 27.24%.

Pengaruh Proses dan Karyawan Terhadap Nilai Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pasien

Berdasarkan perhitungan analisis jalur, maka hasil keseluruhan dari analisis tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 5. Model Analisis jalur Secara Keseluruhan.

Gambar 5 tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel yaitu proses dan karyawan berpengaruh terhadap nilai pelayanan baik secara parsial maupun simultan dan nilai pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Babakan Sari. Berikut ini akan diuraikan mengenai pengaruh masing-masing variabel proses, dan karyawan terhadap nilai pelayanan serta implikasinya pada kepuasan pasien secara parsial maupun simultan di Puskesmas Babakan Sari.

Tabel 10. Pengaruh Langsung (*Direct Effect* (DE)).

DE _{yx1}	X ₁	-	Y	$\rho_{yx1} = 0.452$
DE _{yx2}	X ₂	-	Y	$\rho_{yx2} = 0.458$
DE _{zy}	Y	-	Z	$\rho_{zy} = 0.853$

Berikut adalah perhitungan pengaruh tidak langsung pengaruh proses dan karyawan terhadap nilai pelayanan serta implikasinya pada kepuasan pasien, yaitu sebagai berikut:

Tabel 11. Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect* (IE)).

IE _{yx1}	X ₁	Y	Z	$\rho_{yx1} \cdot \rho_{zy} = (0.452)(0.853)=0.386$
IE _{yx2}	X ₂	Y	Z	$\rho_{yx2} \cdot \rho_{zy} = (0.458)(0.853)=0.391$

Pengaruh total proses dan karyawan terhadap nilai pelayanan serta implikasinya pada kepuasan pasien di Puskesmas Babakan Sari, yaitu sebagai berikut:

Tabel 12. Pengaruh Total (*Total Effect* (TE)).

TE _{yx1}	X ₁	-	Y	$\rho_{yx1} \cdot \rho_{zy} = (0.452)+(0.386)=0.838$
TE _{yx2}	X ₂	-	Y	$\rho_{yx2} \cdot \rho_{zy} = (0.458)+(0.391)=0.849$
TE _{zy}	Y	-	Z	$= 0.853$

5. KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh proses dan karyawan terhadap nilai pelayanan serta implikasinya pada kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Babakan Sari, dapat disimpulkan sebagai berikut: Proses pelayanan memperoleh rata-rata skor sebesar 2,55 dan termasuk kategori kurang baik. Permasalahan yang paling menonjol berkaitan dengan antrean dan alur pelayanan yang belum optimal. Karyawan memperoleh rata-rata skor sebesar 2,68 dan termasuk kategori kurang baik. Aspek keramahan, komunikasi dan responsivitas petugas masih perlu ditingkatkan. Nilai pelayanan memperoleh rata-rata skor sebesar 2,80. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa manfaat pelayanan belum sepenuhnya dipersepsikan sebanding dengan pengorbanan yang dikeluarkan pasien. Kepuasan pasien memperoleh rata-rata skor sebesar 2,67 dan termasuk kategori kurang puas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai pelayanan dengan koefisien jalur sebesar 0,412. Karyawan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai pelayanan dengan koefisien jalur sebesar 0,385. Secara simultan proses dan karyawan memberikan kontribusi sebesar 54,65% terhadap nilai pelayanan. Nilai pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan koefisien jalur sebesar 0,724 dan kontribusi sebesar 52,42%. Proses dan karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara tidak langsung melalui nilai pelayanan. Pengaruh tidak langsung proses sebesar 0,298, sedangkan pengaruh tidak langsung karyawan sebesar 0,279.

Rekomendasi

UPTD Puskesmas Babakan Sari perlu melakukan penyederhanaan alur pelayanan, terutama pada proses pendaftaran, antrean dan perpindahan pasien antarunit. Evaluasi patient journey dapat digunakan mengidentifikasi tahapan pelayanan yang menyebabkan waktu tunggu paling tinggi. Pemanfaatan pendaftaran dan antrean digital perlu diperluas sehingga pasien dapat memperoleh kepastian waktu dan informasi pelayanan sebelum datang ke Puskesmas. Digitalisasi juga perlu didukung petugas yang mampu memberikan bantuan kepada pasien yang mengalami kesulitan menggunakan sistem. Peningkatan kompetensi karyawan perlu diarahkan pada service excellence, komunikasi efektif, komunikasi terapeutik, keramahan dan penanganan keluhan. Kompetensi tersebut perlu menjadi bagian dari evaluasi kinerja karyawan. Ketepatan waktu pelayanan dokter dan tenaga kesehatan perlu diperkuat melalui monitoring jadwal, kehadiran dan waktu pelayanan. Pengendalian waktu tunggu perlu menjadi indikator kinerja pelayanan. Pengukuran nilai pelayanan dan kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala. Hasil pengukuran perlu digunakan sebagai dasar menentukan prioritas perbaikan pelayanan. Program perbaikan proses perlu diintegrasikan dengan peningkatan kualitas karyawan. Proses yang cepat perlu didukung karyawan yang ramah, komunikatif dan responsif sehingga efisiensi pelayanan dapat berjalan sejalan dengan peningkatan pengalaman pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2017). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Andrianto, M. S., & Subagyo, H. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(2), 85–94.
- Cronin, J. J., Brady, M. K., & Hult, G. T. M. (2000). Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing*, 76(2), 193–218.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasan, A. (2018). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. Pearson.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management*. Pearson.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Singapore: World Scientific.

- Lovelock, C., & Wright, L. (2020). *Principles of Service Marketing and Management*. Pearson.
- Mappedeceng, R. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- Putri, A. R., & Kurniawan, R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan tingkat pertama. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 115–124.
- Setiawan, E., & Hidayat, R. (2023). Nilai yang dirasakan pasien dan pengaruhnya terhadap kepuasan pada pelayanan kesehatan. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(1), 45–55.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- World Health Organization. (2020). *Quality Health Services: Planning Guide*. Geneva: World Health Organization.
- World Health Organization. (2021). *Global Patient Safety Action Plan 2021–2030: Towards Eliminating Avoidable Harm in Health Care*. Geneva: World Health Organization.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill Education.