

# PENGARUH CITRA PUSKESMAS DAN KUALITAS PELAYANAN VAKSINASI COVID19 TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Gun Gunawan Rachman<sup>1</sup>, Rukhiyat Syahidin<sup>2</sup>, Ika Purnama<sup>3</sup>  
<sup>123</sup>Magister Ekonomi Universitas Langlangmbuana  
gungunawan@unla.ac.id

---

## Abstract

*This research was conducted to obtain test results and studies that are able to answer whether the image of the Puskesmas and service quality affect patient satisfaction at the Puskesmas Se-Kecamatan Bojongloa Kaler. The type of research used is explanatory research with a quantitative approach. Sampling using the simple random sampling method and the total sample was 130 patients who received Covid 19 vaccine services at the Puskesmas Se-Kecamatan Bojongloa Kaler. Data collection was carried out by distributing questionnaires to research subjects who met the criteria. Furthermore, data analysis was carried out by analyzing structural equations (SEM). The test results show that there is a positive and significant effect of puskesmas image on satisfaction. Likewise, service quality has a positive influence on patient satisfaction.*

*Keywords: influence of image and service quality, image of the health center, quality of vaccination services, patient satisfaction*

## Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan hasil uji dan kajian yang mampu menjawab apakah citra Puskesmas dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Se-Kecamatan Bojongloa Kaler. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (explanatory research) dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel dengan menggunakan metode simple random sampling dan total sampel adalah 130 orang pasien yang mendapatkan pelayanan vaksin Covid 19 di Puskesmas Se-Kecamatan Bojongloa Kaler. Pengumpulan data dilakukan dengan pembagian kuesioner kepada subjek penelitian yang memenuhi kriteria. Selanjutnya, analisis data dilakukan dengan analisis persamaan struktural (Structure Equation Model/SEM). Hasil pengujian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan dari citra puskesmas terhadap kepuasan. Begitu juga dengan kualitas layanan yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : pengaruh citra dan kualitas pelayanan, citra puskesmas, kualitas pelayanan vaksinasi, kepuasan pasien.

## PENDAHULUAN

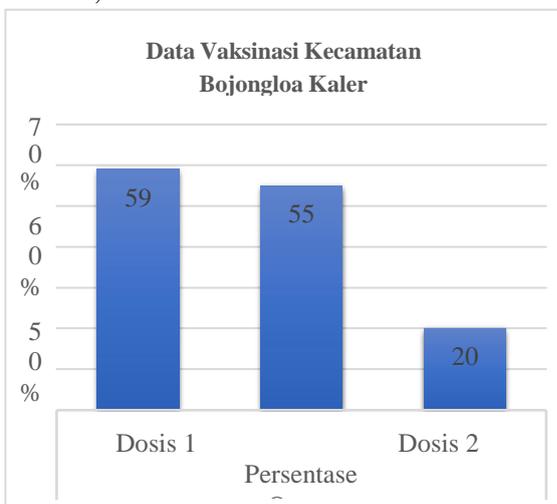
Sebagai unit penyelenggara pelayanan publik di bidang kesehatan, Puskesmas dituntut memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan, termasuk dalam hal pelayanan vaksinasi Covid19. Dalam rangka mencapai target herd immunity di suatu wilayah, keberhasilan pelaksanaan vaksinasi Covid19 perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Kualitas suatu pelayanan sangat penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Masyarakat yang puas terhadap kualitas pelayanan vaksinasi dapat mengajak masyarakat lain untuk bersedia divaksinasi

Covid19, sehingga meningkatkan cakupan vaksinasi Covid19 (Pamungkas, 2022). Diperkuat juga oleh Sriani dkk (2019) dalam penelitiannya di Puskesmas Caile bahwa citra dan kualitas layanan perlu untuk lebih diperhatikan, karena dapat berdampak kepada menurunnya kepuasan dan loyalitas pasien.

Berdasarkan arah kebijakan dan strategi pembangunan bidang kesehatan di Indonesia tahun 2020-2024 yang tercantum dalam Rencana Kerja Kementerian Kesehatan RI, menekankan bahwa pelayanan kesehatan dasar atau Primary Health Care harus meningkatkan pelayanannya agar tercapai

cakupan kesehatan semesta (Universal Health Coverage). Seiring dengan arah kebijakan tersebut, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan juga terus mendorong fasilitas kesehatan tingkat pertama termasuk Puskesmas untuk memperkuat pelayanan promotif dan preventif, dan merubah paradigma masyarakat terkait pelayanan kuratif di Puskesmas. Maka berdasarkan hal tersebut dan juga tuntutan pemenuhan kebutuhan untuk mengefisiensi biaya kesehatan berbasis kapitasi Puskesmas, Puskesmas harus memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang tercermin dari kesediaan masyarakat mengikuti segala program kesehatan yang dicanangkan Pemerintah, dalam hal ini termasuk program vaksinasi Covid19.

Berdasarkan data rekapitulasi cakupan vaksinasi Covid19 di Puskesmas se-Kecamatan Bojongloa Kaler, yang ditampilkan di Gambar 1, ditemukan penurunan cakupan vaksinasi Covid19 sejak dosis 1, dosis 2 dan dosis 3.



(Sumber: Laporan Mingguan Vaksinasi Covid19, September 2022)

**Gambar 1. Capaian Vaksin Covid19 September 2022**

Terlihat dari tabel data capaian per 26 September 2022, vaksinasi Covid19 dosis booster di Puskesmas Se-Kecamatan Bojongloa Kaler mengalami penurunan capaian jika dibandingkan dengan capaian vaksinasi dosis 1 dan 2. Terlihat pada capaian keluarahan Jamika usia 60 tahun ke atas

capaian dosis primer sebanyak 74% sedangkan pada dosis booster mengalami penurunan 26%, sehingga ada kesenjangan 48%.

Alamsyah (2021) dalam penelitiannya di Puskesmas Dinoyo-Malang, mengatakan bahwa konsumen yang puas akan jasa yang pernah diterimanya, maka akan cenderung menggunakan jasa pelayanan kesehatan dimasa yang akan datang. Pada penelitiannya tersebut Alamsyah (2021) mengemukakan bahwa pasien yang memiliki kepuasan rendah menyebabkan minat untuk kembali menggunakan jasa pelayanan di Puskesmas menjadi rendah juga. Tjiptono dalam Pamungkas (2022), mengatakan bahwa pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan “*word of mouth*”, maka pelayanan yang memuaskan juga dapat mendatangkan pelanggan baru dalam hal ini akan banyak masyarakat yang bersedia untuk divaksinasi Covid19.

Seperti yang diberitakan oleh KOMPAS.com, Head of Katadata Insight center (KIC) Adek Media Roza (2021) mengatakan bahwa dari hasil survei yang diadakan online oleh Change.org Indonesia pada bulan Agustus 2021 masih terdapat ketidakpuasan dari penerima vaksin Covid19 di Indonesia dikarenakan terlalu ramai dan antrian panjang, penjagaan jarak tidak ketat ketika mengantri dan proses pelayanan vaksinasi tidak teratur serta petugas yang kurang informatif. Keluhan lainnya terkait pelayanan vaksinasi Covid19 dialami oleh warga Jakarta terkait kuota pendaftaran vaksinasi Covid19 yang selalu penuh, hal ini dijawab oleh Widyastuti (2022) selaku Kepala Dinas Kesehatan DKI Jakarta, bahwa kesiapan Puskesmas sedang disesuaikan lagi setelah pelayanan vaksinasi Covid19 baru buka kembali.

Maka berdasarkan hasil yang didapat dari pengamatan lapangan dan pra survei di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Citra Puskesmas dan Kualitas Pelayanan

Vaksinasi Covid19 Terhadap Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Bojongloa Kaler". Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk membuktikan hipotesis-hipotesis dengan menggunakan metode PLS-SEM.

### **Hubungan Citra Puskesmas dengan Kepuasan**

Pada penelitian Ardiyanto didapat nilai standard estimate bertanda positif dengan nilai signifikan pengaruh variabel citra terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar  $0,016 < 0,05$ , sehingga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan citra terhadap kepuasan pasien. Dimana semakin tinggi citra RSUD Kardinah Tegal maka semakin tinggi kepuasan pasien. Hal tersebut didukung oleh penelitian Lelawati (2015), bahwa secara parsial dengan nilai t hitung  $5,518 > t$  tabel 1,661 maka citra perusahaan berpengaruh positif secara nyata terhadap kepuasan pasien.

Citra perusahaan adalah faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian, dimana citra mempengaruhi kepuasan konsumen melalui efek penyeleksian. Citra berkorelasi dengan kepuasan konsumen. Da Silva dalam Ardiyanto dan Tabrani (2018) mengatakan bahwa atas dasar pengalaman yang telah dimiliki konsumen (pasien), maka akan memberikan penilaian dan evaluasi seluruh kinerja layanan rumah sakit.

Citra rumah sakit yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien melalui loyalitas pasien secara langsung, tetapi juga meningkatkan kepuasan. Berdasarkan perbandingan kualitas harapan dengan kualitas kinerja layanan, maka konsumen akan memberikan emosi positif atau emosi negatif bahkan emosi yang netral, bergantung pada apakah harapan-harapan konsumen tersebut terpenuhi (Wu dalam Radiyahanto dan Tabrani 2018). Berdasarkan kajian teoritis dan kajian empiris di atas hipotesis yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah:

*H1: Citra Puskesmas memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien*

### **Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan**

Dalam Sulistyowati (2018) Nasution berpendapat bahwa kualitas jasa terfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Apabila jasa yang diterima/dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Tjiptono dalam Sulistyowati 2018:24).

Menurut penelitian Ardiyanto dan Tabrani (2018) dengan metode SEM, didapat nilai mean tertinggi berada pada indikator empathy dari variabel kualitas layanan, yaitu 4,25. Dan variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan ( $0,002 < 0,05$ ) terhadap kepuasan pasien.

Didukung oleh penelitian Sriani dkk (2019), bahwa kualitas layanan berkontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien JKN di Puskesmas Caile, hal ini disimpulkan karena t-hitung variabel kualitas layanan ( $5,155 > t$ -tabel (1,981)). Dimana semakin baik kualitas layanan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Berdasarkan kajian teoritis dan kajian empiris di atas hipotesis yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah:

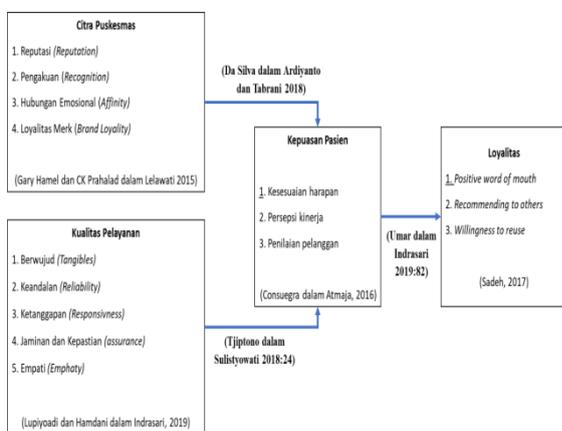
*H2: Kualitas layanan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien*

### **Hubungan Citra dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien**

Agar konsumen merasa puas terhadap layanan Puskesmas maka perlu dilakukan upaya untuk menjaga dan meningkatkan citra Puskesmas dan kualitas layanan agar selalu baik di mata konsumen. Dan konsumen merasa terpenuhi harapan dan kebutuhannya

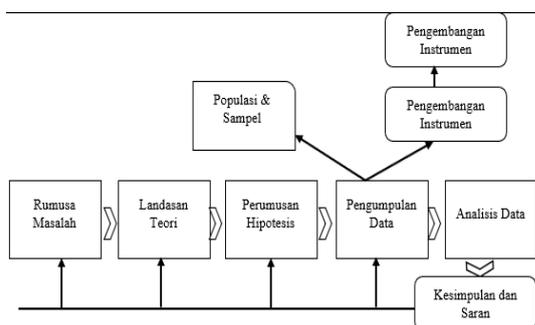
dengan pelayanan yang telah diberikan Puskesmas. Menurut Murdiyanti (2018), kualitas pelayanan dan citra Puskesmas menjadi alasan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dimana kontribusi citra Puskesmas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas sebesar 67,9 %. Berdasarkan kajian teoritis dan kajian empiris di atas hipotesis yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah:

*H3: Citra Puskesmas dan kualitas layanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien*



**Gambar 2. Paradigma Penelitian**

## METODE



**Gambar 3. Rancangan Pemecahan Masalah**

Ukuran populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah jumlah kunjungan rata-rata per bulan pengguna/pasien yang mendapatkan pelayanan vaksinasi Covid19 pada Tahun 2022 di Puskesmas Se-

Kecamatan Bojongloa Kaler. Sedangkan, teknik sampling yang digunakan adalah Probability Sampling yang bersifat simple random sampling (pengambilan sampel secara acak). Teknik Simple random sampling digunakan karena peneliti tidak menetapkan kriteria khusus dalam pengambilan sampel, sehingga sampel diambil secara acak (Sugiyono 2019:129).

Ukuran sampel dalam penelitian ditentukan berdasarkan Teknik analisis data yang akan digunakan. Structural Equation Modelling (SEM) dengan penaksiran PLS (Partial Least Square) akan digunakan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis penelitian. Teknik analisis statistika SEM-PLS digunakan karena adanya hubungan kausal antar variabel dan setiap variabelnya laten. Selain itu juga data dalam analisis SmartPLS tidak harus memiliki distribusi normal, hal ini karena menggunakan metode bootstrapping atau penggandaan secara acak. Dalam penelitian ini jumlah maksimum variabel bebas dalam pengukuran dan model struktural adalah tiga, maka dibutuhkan minimal 103 sampel penelitian, untuk mendeteksi nilai R<sup>2</sup> minimal 0,10 (dengan probabilitas kesalahan 5%). Sampel yang digunakan dalam penelitian adalah sebesar 130 data dari 130 responden.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis verifikatif, dengan instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang disebar ke masyarakat pengguna puskesmas di wilayah Bojongloa Kaler. Kuesioner yang disebar menggunakan pertanyaan yang direspon dalam skala Likert 1-5.

Analisis verifikatif menggunakan analisis data yang dilakukan secara kuantitatif yang berkaitan dengan angka-angka serta adanya perhitungan memakai metode Structural Equation Modeling (SEM). SEM menguji korelasi kausal teoritis antar variabel laten yang memiliki variabel-variabel terobservasi sebagai indikator-indikatornya. Pemilihan teknik analisis SEM memiliki dasar pertimbangan bahwa SEM mempunyai kemampuan dalam menggabungkan measurement model dan

structural model secara simultan dan efisien jika dibandingkan dengan teknik multivariat lainnya. Measurement model dipakai untuk menguji dimensi dari sebuah konstruk yang merupakan latent variable. Structural Equation menampilkan kausalitas antar berbagai konstruk dalam model.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdapat 4 dimensi variabel yang digunakan untuk pengukuran variabel Citra Puskesmas yaitu reputasi, pengakuan, hubungan emosional dan loyalitas merk. Dimana keseluruhan dimensi variabel diukur dengan menggunakan 5 indikator. Hasil pengukuran Variabel Citra ditunjukkan pada Tabel 1.

Dimensi	Indikator	Jumlah					Persentase					Mean	Std. Dev.	Median
		1 (STS)	2 (TS)	3 (RR)	4 (S)	5 (SS)	1 (STS)	2 (TS)	3 (RR)	4 (S)	5 (SS)			
Reputasi (Reputation)	Cit1	0	13	16	73	28	0%	10%	12,3%	56,2%	21,5%	3,89	0,853	4
	Cit2	0	4	3	92	31	0%	3,1%	2,3%	70,8%	23,8%	4,15	0,601	4
Pengakuan (Recognition)	Cit3	0	0	3	90	37	0%	0%	2,3%	69,2%	28,5%	4,26	0,489	4
Hubungan Emosional (Affinity)	Cit4	0	7	13	74	36	0%	5,4%	10%	56,9%	27,7%	4,07	0,766	4
	Cit5	1	5	11	84	29	0,8%	3,8%	8,5%	64,6%	22,3%	4,04	0,728	4

Tabel 1. Hasil Pengukuran Variabel Citra

Tabel 1 menunjukkan seluruh nilai Standar Deviasi untuk masing-masing indikator lebih kecil daripada nilai rata-rata (*mean*) sehingga dapat dikatakan bahwa sebaran data tidak jauh berbeda. Dengan nilai standar deviasi yang semakin mendekati nol, maka semakin rendah variabilitas data sehingga nilai rata-rata dapat semakin diandalkan.

Tabel 1 juga menunjukkan nilai rata-rata untuk tiap indikator mendekati atau sekitar angka 4 yang menunjukkan rata-rata responden setuju dengan pernyataan-pernyataan yang ada di kuesioner. Pernyataan pada kuesioner merupakan pernyataan yang positif terhadap variabel Citra Puskesmas. Artinya, semakin besar nilai yang diberikan oleh responden terhadap suatu indikator, maka juga dianggap bahwa pandangan responden terhadap Citra Puskesmas juga

makin baik. Dalam hal ini, maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa Citra Puskesmas adalah baik. Citra Puskesmas di Kecamatan Bojongloa Kaler memiliki penilaian yang baik dari pengguna layanan vaksinasi Covid19.

Terdapat 5 dimensi variabel yang digunakan untuk pengukuran variabel kualitas pelayanan yaitu berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian serta empati. Dimana keseluruhan dimensi variabel tersebut diukur dengan menggunakan 17 indikator. Hasil pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan ditunjukkan pada Tabel 2.

Dimensi	Indikator	Jumlah					Persentase					Mean	Std. Dev.	Median
		1 (STS)	2 (TS)	3 (RR)	4 (S)	5 (SS)	1 (STS)	2 (TS)	3 (RR)	4 (S)	5 (SS)			
Berwujud (Tangibles)	SQ1	0	7	10	84	29	0%	5,4%	7,7%	64,6%	22,3%	4,04	0,717	4
	SQ2	0	0	6	85	39	0%	0%	4,6%	65,4%	30%	4,25	0,531	4
	SQ3	0	11	11	78	30	0%	8,5%	8,5%	60,0%	23,1%	3,98	0,808	4
Keandalan (Reliability)	SQ4	0	9	5	87	29	0%	6,9%	3,8%	66,9%	22,3%	4,07	0,659	4
	SQ5	0	5	10	89	26	0%	3,8%	7,7%	68,5%	20%	4,05	0,716	4
	SQ6	0	6	6	91	27	0%	4,6%	4,6%	70,0%	20,8%	4,08	0,697	4
Daya Tanggap (Responsiveness)	SQ7	0	7	9	84	30	0%	5,4%	6,9%	64,6%	23,1%	4,02	0,759	4
	SQ8	0	7	6	87	30	0%	5,4%	4,6%	66,9%	23,1%	4,08	0,664	4
	SQ9	1	8	6	87	28	0,8%	6,2%	4,6%	66,9%	21,5%	4,13	0,613	4
Jaminan dan Kepastian (Assurance)	SQ10	0	5	9	87	29	0%	3,8%	6,9%	66,9%	22,3%	4,05	0,705	4
	SQ11	0	3	8	88	31	0%	2,3%	6,2%	67,7%	23,8%	4,15	0,634	4
	SQ12	0	8	5	89	28	0%	6,2%	3,8%	68,5%	21,5%	3,87	0,889	4
Empati (Empathy)	SQ13	0	3	9	84	34	0%	2,3%	6,9%	64,6%	26,2%	3,89	0,853	4
	SQ14	0	18	7	79	26	0%	13,8%	5,4%	60,8%	20%	3,98	0,818	4
	SQ15	0	15	10	79	26	0%	11,5%	7,7%	60,8%	20%	3,89	0,9	4
	SQ16	1	10	9	81	29	0,8%	7,7%	6,9%	62,3%	22,3%	4,19	0,466	4
	SQ17	2	13	10	78	27	1,5%	10,0%	7,7%	60,0%	20,8%	3,92	0,804	4

Tabel 2. Hasil Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 2 menunjukkan seluruh nilai Standar Deviasi untuk masing-masing indikator lebih kecil daripada nilai rata-rata (*mean*) sehingga dapat dikatakan bahwa sebaran data tidak jauh berbeda. Dengan nilai standar deviasi yang semakin mendekati nol, maka semakin rendah variabilitas data sehingga nilai rata-rata dapat semakin diandalkan.

Tabel 2 menunjukkan nilai rata-rata untuk masing-masing indikator mendekati atau sekitar angka 4 yang menunjukkan rata-rata responden setuju dengan pernyataan-pernyataan yang ada di kuesioner. Pernyataan pada kuesioner merupakan pernyataan yang positif terhadap variabel Kualitas Pelayanan. Artinya, semakin besar nilai yang diberikan oleh responden terhadap suatu indikator,

maka juga dianggap bahwa pandangan responden terhadap Kualitas Pelayanan juga makin baik. Dalam hal ini, maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa wujud pelayanan seperti penampilan petugas dan sarana prasarana yang layak kemudian dimensi keandalan, dan daya tanggap pelayanan dirasakan baik oleh pengguna layanan vaksinasi Covid19. Sedangkan untuk dimensi jaminan dan kepastian pelayanan serta empati masih dirasakan kurang dari dimensi kualitas pelayanan oleh responden. Namun, perlu diperhatikan bahwa terdapat beberapa indikator yang nilai rata-rata masih di bawah 4. Hal ini patut mendapat perhatian agar dapat diperbaiki kualitas pelayanannya.

Terdapat 6 indikator yang digunakan untuk pengukuran variable Kepuasan. Hasil pengukuran Variabel Kepuasan ditunjukkan pada Tabel 3.

Dimensi	Indikator	Jumlah					Persentase (%)					Mean	Std. Dev.	Median
		1 (STS)	2 (TS)	3 (RR)	4 (S)	5 (SS)	1 (STS)	2 (TS)	3 (RR)	4 (S)	5 (SS)			
Kesesuaian Harapan	Kep1	0	0	4	97	29	0,0%	0%	3,1%	74,6%	22,3%	4,11	0,635	4
	Kep2	1	11	9	86	23	0,8%	8,5%	6,9%	66,2%	17,7%	3,8	0,845	4
Persepsi Kinerja	Kep3	0	5	5	91	29	0,0%	3,8%	3,8%	70%	22,3%	3,94	0,83	4
	Kep4	0	16	14	80	20	0,0%	12,3%	10,8%	61,5%	15,4%	3,99	0,65	4
Penilaian Pelanggan	Kep5	0	13	10	79	28	0,0%	10%	7,7%	60,8%	21,5%	4,06	0,629	4
	Kep6	0	4	16	87	23	0,0%	3,1%	12,3%	66,9%	17,7%	4,11	0,572	4

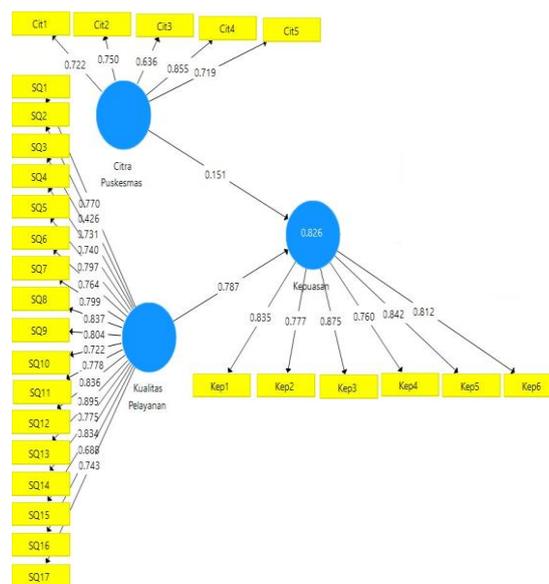
**Tabel 3. Hasil Pengukuran Variabel Kepuasan**

Tabel 3 menunjukkan seluruh nilai Standar Deviasi untuk masing-masing indikator lebih kecil daripada nilai rata-rata (mean) sehingga dapat dikatakan bahwa sebaran data tidak jauh berbeda. Dengan nilai standar deviasi yang semakin mendekati nol, maka semakin rendah variabilitas data sehingga nilai rata-rata dapat semakin diandalkan.

Tabel 3 juga menunjukkan nilai rata-rata untuk masing-masing indikator mendekati atau sekitar angka 4 yang menunjukkan rata-rata responden setuju dengan pernyataan-pernyataan yang ada di kuesioner. Pernyataan pada kuesioner merupakan pernyataan yang positif terhadap variabel kepuasan pasien. Artinya, semakin besar nilai yang diberikan oleh responden

terhadap suatu indikator, maka juga dianggap bahwa kepuasan responden juga makin tinggi. Dalam hal ini, maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden merasakan bahwa kesesuaian harapannya, persepsi kinerja layanan vaksinasi Covid19 dan penilaian pelanggannya positif menggambarkan kepuasan pengguna layanan vaksinasi Covid19.

Analisa pengaruh citra puskesmas dan kualitas pelayanan vaksinasi Covid19 terhadap kepuasan dengan metode Structural Equation Modeling (SEM) tergambar dengan diagram jalur yang menggambarkan citra Puskesmas dan kualitas pelayanan sebagai variabel laten eksogen dan kepuasan sebagai variabel laten endogen. Model Struktural Diagram serta hasil pengukuran koefisien jalurnya ditunjukkan pada Gambar 4.



**Gambar 4. Model Struktural Diagram**

Pengaruh langsung Citra Puskesmas terhadap Kepuasan adalah sebesar 0,151 yang artinya adalah jika pengukuran Citra Puskesmas meningkat satu satuan unit, maka akan dapat meningkatkan nilai Kepuasan sebesar 15,1%. Pengaruh ini merupakan pengaruh positif. Dengan demikian, maka dapat dinyatakan bahwa H1 telah terbukti.

Pengaruh langsung Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan adalah sebesar 0,787 yang artinya yaitu jika pengukuran Kualitas Pelayanan meningkat satu satuan

unit, maka akan dapat meningkatkan nilai Kepuasan sebesar 78,7%. Pengaruh ini merupakan pengaruh positif. Dengan demikian, maka dapat dinyatakan bahwa H2 telah terbukti.

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi yang tergambar pada Gambar 4, maka dapat disimpulkan bahwa model struktural pengaruh Citra Puskesmas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan memberikan nilai R<sup>2</sup> sebesar 0.826. Artinya bahwa semua variabel eksogen secara bersama-sama 82,6 % mempengaruhi variabel endogen. Karena nilai R<sup>2</sup> lebih dari 0,75 maka pengaruh semua variabel eksogen terhadap variabel endogen termasuk kuat. Dengan demikian, maka dapat dinyatakan bahwa H3 telah terbukti.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Dari hasil pengujian dan analisis data menggunakan SemPLS serta pembahasan yang telah dilakukan dari penelitian yang diambil tentang Pengaruh Citra Puskesmas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Bojonglora Kaler, maka diambil beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Citra Puskesmas di wilayah Bojonglora Kaler dinilai baik oleh rata-rata pasien. Hal ini terlihat dari pasien mengakui bahwa Puskesmas memiliki image yang baik dalam benak mereka dan cukup mengenal bahwa Puskesmas merupakan tempat untuk mendapatkan layanan vaksinasi Covid19 dan layanan sehat lainnya. Namun masih terdapat pasien yang ragu jika dibandingkan dengan tempat lain untuk mendapatkan layanan vaksinasi, selain itu tingkat daya tarik Puskesmas masih perlu diperbaiki. Analisa berdasarkan temuan empiris menunjukkan citra Puskesmas berpengaruh positif dan signifikan, yang artinya bahwa ketika reputasi, pengakuan, hubungan emosional dan loyalitas merk yang tertanam dalam benak pasien semakin baik dan sesuai dengan

ekspektasi maka akan meningkat pula kepuasan pasien terhadap layanan vaksinasi Covid19 di Puskesmas.

2. Kualitas layanan ternilai baik terutama keandalan Puskesmas dalam melayani vaksinasi Covid19. Meskipun demikian, terdapat beberapa hal yang sebaiknya ditingkatkan lagi, yaitu:
  - a. Ruang pelayanan yang nyaman, bersih, dan rahasia,
  - b. Pelayanan vaksinasi sesuai jadwal yang diinformasikan,
  - c. Keyakinan keamanan vaksin yang diberikan,
  - d. Pelayanan yang sungguh-sungguh oleh tenaga kesehatan,
  - e. Perhatian tenaga kesehatan kepada pasien yang dilayani, serta
  - f. Keramahan tenaga kesehatan terhadap pasien yang dilayani.
3. Hasil uji hipotesis menunjukkan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, yang mana ketika Puskesmas memberikan pelayanan kepada pasien berupa bukti fisik, keandalan dan daya tanggap petugas, jaminan serta empati yang sesuai dengan harapan pengguna layanan maka kepuasan pasien secara bermakna akan semakin meningkat.
4. Kepuasan pasien secara umum sudah ternilai memuaskan, terutama dalam dimensi kesesuaian harapan pasien untuk mendapatkan layanan vaksinasi yang sesuai kebutuhannya serta persepsi kinerja terkait profesionalisme petugas kesehatan yang memenuhi ekspektasi pengguna layanan vaksinasi Covid19. Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa Citra Puskesmas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan, dimana ketika citra puskesmas dan kualitas pelayanan semakin baik dalam memenuhi harapan pengguna layanan maka kepuasan pasien akan ikut meningkat.
5. Seluruh hipotesis dapat diterima. Hipotesis tersebut, yaitu:
  - a. H1: Citra Puskesmas berpengaruh positif dan signifikan terhadap

- Kepuasan pasien.
- b. H2: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien.
- c. H3: Citra Puskesmas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Arman Syah. 2021. *Manajemen Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Ali Muhson. 2022. *Analisis Statistik dengan SmartPLS Path Analysis, Confirmatory Factor Analysis, & Structural Equation Modeling*. Program Pasca Sarjana Universitas Negeri Yogyakarta.
- Daryanto. 2013. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: Satu Nusa
- Dwi Ratna & Sholihin. 2020. *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0*. Yogyakarta: Penerbit Andi (Anggota IKAPI).
- Iendi Zelfiean Adhari. 2021. *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: Qiara Media. Imam Ghozali & Fuad. 2008. *Structural Equation Modeling*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Imam Ghozali & Hengky Latan. 2015. *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: BPFE Universitas Diponegoro
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., & Ringle, C. M. (2017). *(PLS-SEM), A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling*. Library of Congress Cataloging.
- Hemanto 2019. *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: Jakad Publishing. Herry, Suryono dan Edi 2019. *Pengantar Manajemen*. Jakarta Selatan: LPU-UNAS
- Indrawati. 2015. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis: Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Refika Adimata
- Juliansyah Noor 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana
- Juliansyah Noor. 2015. *Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen*. Jakarta : PT. Grasindo.
- Juanim. 2004. *Analisis Jalur Dalam Riset Pemasaran Teknik Pengolahan Data SPSS dan Lisrel*. Bandung: Fakultas Ekonomi Pasundan.
- Jonathan Sarwono. 2018. *Statistik untuk Riset Skripsi (SPSS, AMOS, LISREL, SmartPLS, Eviews)*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Khamdan Rifai. 2019. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jember: Zifarama. Kotler & Armstrong. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia
- Mahfud Sholihin dan Dwi Ratmoko. 2020. *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 untuk Penelitian Sosial dan Bisnis ed 2*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Meithiana Indrasari. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press. Mulyadi dan Winarso. 2020. *Pengantar Manajemen*. Purwokerto Selatan: Pena Persada
- Ode Sugianto. 2020. *Model Pengembangan Citra Perusahaan*. Banten Serang: Ikatan Penerbit Indonesia
- Paulus Insap Santosa. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya Menggunakan SmartPLS*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Priyono. 2007. *Pengantar Manajemen*. Sidoarjo: Zifatama
- Rosnaini Daga. 2017. *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Makassar: Global Research and Consulting Institute (Global-RCI)
- Wiwik Sulistyowati. 2018. *Kualitas Layanan Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press. Sulastri 2014. *Pengantar Manajemen*. Bandung: La Goods Publishing
- Sugiyono. 2019. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyama. 2014. *Metode Riset Bisnis dan Manajemen*. Bandung: Guardaya Inimarta.

### Jurnal

- Andi Ardiyanto dkk. 2018. *Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien (Studi pada RSUD Kardinal Tegal)*. Jurnal Multiplier. Vol 3 No.1.
- Refi Andi Alamsyah dkk. 2021. *Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Menggunakan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*. Profesional Health Journal

- Vol.2 No.2 Juni 2021 (hal 101-111).
- Dewi Yulia Murdiyanti. 2018. *Pengaruh Citra Puskesmas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Dongko Trenggalek*. Jurnal Aplikasi Bisnis Vol.4 No.1
- Dian Suminar Partiwidi dkk 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSP*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Rustida. Vol.6 No.2.
- Eka Widya Citra. 2021. *Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Mina Kunjungan Kembali Melalui Kepuasan Pasien Di Rawat Inap RSUD Salewangan Maros Tahun 2021*. Sinergitas Multidisiplin Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, Vol. 4, No.1
- Ehsan Sadeh. (2017). *Interrelationships Among Quality Enablers, Service Quality, Patients Satisfaction And Loyalty In Hospitals*. The TQM Journal Vol.29 Iss 1 pp.101-117: 08 January 2017
- Fony Pangandaheng. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Hadji Kalla Palu*. Jurnal Katalogis, Vol. 3 No. 2.
- Intan Perwita Sari. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di RSUD Kabupaten Pasuruan*. Jurnal Ekonomi. Vol 12 No.2.
- Inti Sriani dkk 2019. *Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba*. Journal of Management Vol.2 No.2.
- Indria Sukma Sektiyaningsih dkk. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra Dan Loyalitas Pasien (Studi pada Unit Rawat Jalan RSUD Mampang Prapatan Jakarta Selatan)*. Journal of Business Studies. Vol.4 No.1.
- Jarliyah Harfika dkk. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*. Jurnal Balance Vol.XIV No.1: Januari 2017.
- Muhammad Aswin Mukka Ipo, dkk. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Citra Puskesmas Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan: Studi Pada Puskesmas Waetuno Kec.Wangi-Wangi Kab.Wakaobi*. Jurnal Manajemen, Bisnis dan Organisasi (JUMBO) Vol.5 No.2, Agustus 2021, hal 74-89, e-ISSN 2502-4175.
- Nina Lelawati. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro*. Jurnal Derivatif. Vol9 No.2
- Ni Putu Cempaka Dharmadewi Atmaja. (2016). *Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Jasa Penerbangan Domestik Garuda Indonesia Di Denpasar*. Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian-Denpasar, 30 Desember 2016.
- Rosa Lesmana. 2017. *Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen PT Garuda Indonesias Tbk*. JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma). Vol.1 No.1.
- World Health Organization. 2023. *WHO SAGE roadmap on uses of COVID-19 vaccines in the context of OMICRON and substantial population immunity*. Diakses 30 Mei 2023 <https://www.who.int/publications/i/item/WHO-2019-nCoV-Vaccines-SAGE-Roadmap>.