

EFEK MEDIASI KEPUASAN PASIEN PADA PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INOVASI LAYANAN TERHADAP NIAT BEROBAT KEMBALI DI RSUD KALABAHI

Paskalia Chr Lalangpuling¹, Rudy C. Tarumingkeng² Saparso³

¹ Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Kristen Krida Wacana

^{2,3} Staf Pengajar Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Krida Wacana

Correspondence		
Email : paskalia.chrl@gmail.com	No. Telp:	
Submitted: 29 Juli 2024	Accepted: 1 Agustus 2024	Published: 8 Agustus 2024

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan menganalisis efek mediasi kepuasan pasien pada pengaruh kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap niat berobat kembali di RSUD Kalabahi. Sampel penelitian diambil dari 160 pasien yang berobat atau pernah berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Kalabahi. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan melalui google form. Teknik analisis yang digunakan adalah SEM-PLS (Structural Equation Model-Partial Least Square) dengan menggunakan software SmartPLS versi 3.3.2. Dari hasil analisis diperoleh bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Inovasi layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kualitas layanan berpengaruh terhadap niat berobat. Inovasi layanan berpengaruh terhadap niat berobat. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap niat berobat kembali. Kepuasan pasien tidak mampu memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap niat berobat kembali. Kepuasan pasien tidak mampu memediasi pengaruh inovasi layanan terhadap niat berobat kembali. nilai R-square untuk variabel kepuasan pasien diperoleh nilai sebesar 0.118. Hasil ini menunjukkan bahwa 12% variabel kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan sedangkan 88% dipengaruhi oleh variabel lain diluar yang diteliti. Begitupun untuk variabel niat berobat kembali diperoleh nilai sebesar 0.270. Hasil ini menunjukkan bahwa 27% variabel niat berobat kembali dapat dipengaruhi oleh variabel kepuasan pelanggan, sedangkan 73% dipengaruhi oleh variabel lain diluar yang diteliti.

Kata kunci: kepuasan pasien, kualitas layanan, inovasi layanan, niat berobat

ABSTRACT

This study aims to analyze the mediating effect of patient satisfaction on the influence of service quality and service innovation on revisit intention at Kalabahi Regional General Hospital. The research sample consisted of 160 patients who have been treated at the hospital. Data were collected through a questionnaire distributed via Google Forms. The analysis technique used was SEM-PLS (Structural Equation Model-Partial Least Square) using SmartPLS software version 3.3.2. The analysis results showed that service quality affects patient satisfaction. Service innovation affects patient satisfaction. Service quality affects revisit intention. Service innovation affects revisit intention. Patient satisfaction affects revisit intention. However, patient satisfaction does not mediate the effect of service quality on revisit intention. Patient satisfaction does not mediate the effect of service innovation on revisit intention. The R-square value for the patient satisfaction variable is 0.118. This result indicates that 12% of the patient satisfaction variable can be influenced by the service quality variable, while 88% is influenced by other variables not examined in this study. Similarly, the R-square value for the revisit intention variable is 0.270. This result indicates that 27% of the revisit intention variable can be influenced by the patient satisfaction variable, while 73% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: patient satisfaction, service quality, service innovation, revisit intention

1. Pendahuluan

Kesehatan merupakan kebutuhan penting bagi masyarakat, dan dengan meningkatnya status sosial masyarakat saat ini, tuntutan masyarakat akan kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan semakin meningkat. Ini berarti bahwa penyedia layanan kesehatan harus terus meningkatkan kualitas layanan mereka untuk menjadi lebih baik lagi. Ini bukan tugas yang mudah untuk memberikan layanan yang baik karena pasien secara langsung merasakan kualitas dari layanan yang diberikan. Akibatnya, kesalahan kecil dalam menangani pasien dapat berdampak buruk baik bagi pasien maupun penyedia layanan kesehatan.

Tuntutan masyarakat saat ini adalah rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang *one stop services*, artinya seluruh kebutuhan pelayanan kesehatan terkait pasien harus dapat dilayani oleh rumah sakit secara cepat, akurat, bermutu dan terjangkau, yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan dalam hasil perawatan sesuai dengan penyakit yang dideritanya, rumah sakit dengan kualitas yang baik sangat tergantung pada sumber daya yang ada, seperti pelayanan dokter, perawat, staf/ karyawan serta fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia, termasuk keamanan lingkungan, sehingga diharapkan mampu menciptakan rasa loyalitas pada suatu perusahaan (Rensiner et al., 2018).

Rumah sakit merupakan salah satu perusahaan yang dituntut mampu memenangkan persaingan. Untuk itu, memberikan jasa layanan kesehatan yang bermutu bagi pasien. Pelayanan jasa kesehatan yang bermutu merupakan isu untuk memenangkan persaingan bagi rumah sakit (Jafar and Batara, 2022). Kualitas pelayanan yang baik tentunya akan menciptakan kepuasan pengguna terhadap pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan yang baik pada akhirnya akan memberikan beberapa manfaat, antara lain terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pasien memberikan landasan yang baik bagi terciptanya loyalitas pasien yang menguntungkan bagi penyedia jasa (Juhana et al., 2015).

Menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memberikan rasa kepuasan pada diri pasien. Semakin sempurna pelayanan kesehatan, semakin baik pula kepuasan pasien. Dengan demikian, mutu pelayanan kesehatan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pasien sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pasien akan merasa puas jika mendapatkan kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila mendapatkan kinerja layanan kesehatan tidak sesuai dengan harapannya (Azmi, 2020).

Rumah Sakit Umum Daerah Alor, atau dikenal dengan RSUD Alor atau RSUD Kalabahi, merupakan rumah sakit umum yang terletak di Kalabahi, Alor, Provinsi Nusa Tenggara Timur. RSUD Kalabahi beralamat Jl. Dr Sutomo No. 8, Kalabahi Kota, Teluk Mutiara, (0386) 21008. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien di Indonesia yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2019). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Angka tingkat kepuasan pasien di Indonesia menunjukkan bahwa sebesar 42.8% di Nusa Tenggara Timur, 44,4% di Sumatera Barat, dan 68% di Jawa Timur (Irmawati, 2017). Di RSUD Kalabahi masih terdapat banyak komplain yang diterima pihak rumah sakit, dimana komplain di ke pihak rumah sakit ditahun 2024 per Juni 2024 persentase komplain sudah mencapai 37.15%, hal ini dapat membuktikan bahwa kepuasan pasien di RSUD Kalabahi kurang minimal standar yang ditetapkan oleh Kemenkes.

Salah satu faktor keberhasilan lembaga adalah kemampuan mereka untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan mereka. Kualitas layanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan (Indahingwati, 2019). Di RSUD Kalabahi sendiri, banyak pasien yang masih mengeluh tentang kualitas pelayanan rumah sakit yang tidak memuaskan, yaitu kualitas pelayanan ini tidak hanya terkait dengan peralatan rumah sakit, fasilitas fisik gedung, bagian administrasi, efesiensi waktu dan layanan, serta ketersediaan dokter ahli, tetapi juga tentang bagaimana karyawan rumah sakit berkomunikasi dengan pasien untuk memastikan bahwa pasien merasa nyaman dengan layanan yang mereka terima. Berdasarkan laporan tahunan RSUD Kalabahi tahun 2023, jumlah pasien yang tidak puas dan komplain di ke pihak rumah sakit tercatat pada tahun 2023 sekitar 15 orang perhari dengan persentase 53.91%, sedangkan laporan bulanan RSUD Kalabahi Januari – Juni 2024 mengalami kenaikan hingga rata-rata 20

orang komplain perhari dan hingga Juni 2024 persentase komplain sudah mencapai 37.15% (Sumber: Laporan Tahunan RSUD Kalabahi).

Dalam lima tahun terakhir, terjadi data pengunjung yang fluktuatif di RSUD Kalabahi, yaitu dimana adanya ketidakkonsistenan dan ketidakstabilan pengunjung yang datang ke Rumah Sakit. Jumlah pengunjung dalam lima tahun terakhir di RSUD Kalabahi adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Pengunjung Pasien

No	Tahun	Jumlah
1	2019	4678 pasien
2	2020	5331 pasien
3	2021	4172 pasien
4	2022	4704 pasien
5	2023	5142 pasien

Sumber: Data Primer Laporan Tahunan RSUD Kalabahi (diolah oleh Peneliti), 2024

Pada tahun 2024, dalam 3 bulan terakhir pasien lama dan pasien baru dalam Rumah Sakit Kalabahi adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Pasien lama dan Pasien Baru

No	Bulan	Pasien Lama	Pasien Baru
1	April	611	293
2	Mei	548	476
3	Juni	432	725

Sumber: Data Primer Laporan Bulanan RSUD Kalabahi (diolah oleh Peneliti), 2024

Berdasarkan tabel data diatas dapat dilihat perbedaan yang signifikan dari tahun 2024 pada bulan April hingga Juni 2024 mengalami kenaikan jumlah pasien baru yang berobat ke RSUD Kalabahi dan terdapat penurunan dari pasien lama setiap bulannya. Hal ini bisa disebabkan karena niat berkunjung pasien juga mengalami penurunan, diakibatkan tingkat kualitas pelayanan dari layanan kesehatan yang kurang baik.

Inovasi menghasilkan kreativitas ide-ide baru yang berarti merupakan proses yang dapat direplikasikan. Inovasi menjadi terobosan atau transformasional dari masa lalu. Inovasi menjadi perbaikan organisasi untuk menggunakan teknologi baru. Sektor publik merupakan sektor yang bergerak dan berperan dalam memberikan pelayanan publik, sehingga sudah saatnya menerapkan inovasi dalam proses jalannya sektor publik (Guarango, 2022). Adanya inovasi pelayanan ini diharapkan akan memberikan peningkatan kualitas pelayanan oleh pemerintah. Di RSUD Kalabahi sendiri mengalami kendala dalam waktu pelayanan pendaftaran yang kurang efisien, dimana pada tahun 2024 dari kenaikan jumlah komplain 20 komplain per hari didapatkan sekurang-kurangnya ada 3 komplain pengunjung yang mengeluh karena mengantri sangat lama untuk mendaftar namun saat bertemu dokter hanya dibutuhkan waktu sebentar. Selain itu ditemukan banyaknya masukan pada kotak saran mengenai pelayanan administrasi yang kurang terstruktur di RSUD Kalabahi. Manajemen RSUD Kota Kalabahi menghadapi beberapa kendala saat menerapkan dan meningkatkan inovasi, salah satunya adalah kurangnya sosialisasi dan publikasi tentang layanan kesehatan ini, dan data pasien menjadi kendala dan penghambat. Hal ini mungkin saja disebabkan oleh karena kualitas layanan merupakan sesuatu yang menjadi tolak ukur tingkat kepuasan pasien (Khadijah & Reza, 2021). RSUD Kalabahi akan terus mengusahakan pelayanan terbaik kepada pasien, karena kenyamanan dan keselamatan pasien adalah yang utama bagi tenaga medis. Selanjutnya, RSUD Kalabahi akan terus berinovasi untuk memberikan layanan prima dan berkualitas tinggi kepada masyarakat. Salah satu inovasi yang baru ini adalah penggunaan

teknologi informasi dengan penggunaan rekam medik elektronik. Pengelolaan data rumah sakit adalah bagian penting dari pembuatan sistem informasi. Oleh karena itu, konsep penyimpanan data yang disebut database dikenalkan untuk mengatasi masalah tersebut, agar diciptakannya inovasi baru di RSUD Kalabahi lebih maksimal.

Langkah pengembangan rumah sakit dalam rangka meningkatkan pelayanan dan mutunya sangat dinamis, guna mengikuti perkembangan zaman dan kebutuhan dasar manusia. Oleh karena itu diperlukan adanya suatu standar dalam memberikan pelayanan kepada publik, sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan pelayanan yang diberikan. Beberapa pelayanan diantaranya yang harus terpenuhi secara maksimal yaitu Penyelenggaraan Pelayanan Medis, Penyelenggaraan Pelayanan Penunjang Medik dan Non Medik, Penyelenggaraan Pelayanan dan Asuhan Keperawatan, Penyelenggaraan Pelayanan Rujukan, Penyelenggaraan Usaha Pendidikan dan Pelatihan, Penyediaan Fasilitas dan Bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pendidikan bagi calon dokter, dokter spesialis, sub spesialis, dan tenaga kesehatan lainnya. Penyelenggaraan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan dan Penyelenggaraan Kegiatan Ketatausahaan. Bahwa dalam upaya memberikan pelayanan yang setinggi-tingginya, agar masyarakat yang dilayani dapat memperoleh tindakan medis, pengobatan dan perawatan yang optimal, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat dan keberadaan rumah sakit. Upaya yang dilakukan oleh RSUD Kalabahi dalam memenuhi standar pelayanan yaitu dengan standar akreditasi. Standar akreditasi adalah pedoman yang berisi tingkat pencapaian yang harus dipenuhi oleh rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien. Di RSUD Kalabahi saat ini, standar akreditasi yang sudah dicapai adalah kelas C dengan akreditasi status lulus perdana tahun 2016 dan hingga saat ini belum ada peningkatan standar akreditasi di RSUD Kalabahi.

Hasil empiris penelitian terdahulu dengan variable penelitian inovasi layanan, kualitas produk, kepuasan pelanggan serta loyalitas pelanggan menunjukkan hasil yang bervariasi atau perbedaan persepsi yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh (Shanti, 2015), (Nisha, 2020) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien. kepuasan pasien menjadi mediator pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas pasien, (Desy, 2017), menghasilkan kesimpulan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (Indra, 2021) memperoleh hasil inovasi layanan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Sebaliknya, penelitian oleh (Shaneen, 2018) memperoleh hasil tidak signifikan antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan di Engineering Industri Malaysia, (Chan, 2017) penelitian di pabrik mobil Taiwan memperoleh hasil inovasi layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (Afzarul, 2020) dengan objek penelitian pelanggan Grab memperoleh hasil tidak signifikan pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

2. Metode Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah niat berobat kembali. Dalam penelitian ini, menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 160 responden. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan melalui google form. Teknik analisis yang digunakan adalah SEM-PLS (Structural Equation Model-Partial Least Square) dengan menggunakan software SmartPLS versi 3.3.2. Teknik analisis data menggunakan outer model, inner model, Uji Goodness-fit model (R square), Uji t, Uji Pengaruh Tidak Langsung/Mediasi.

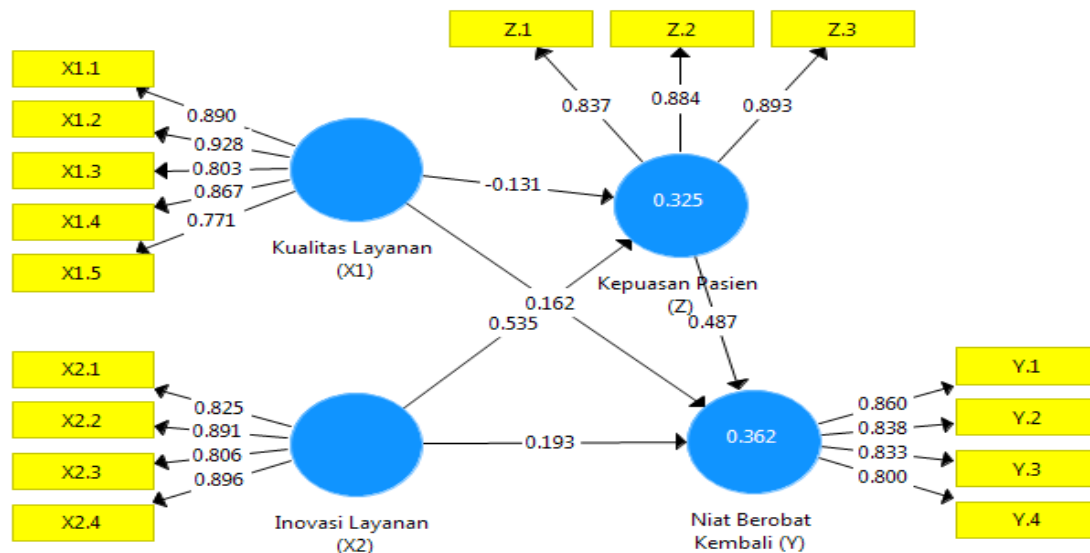
3. Hasil Dan Pembahasan

A. Analisis Data

1. Outer Model

a. Convergent Validity

Analisis model pengukuran (*outer model*) pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas terdiri atas validitas konvergen (*convergent validity*) dan validitas diskriminan (*discriminant validity*). Sedangkan uji reliabilitas dinyatakan dalam perhitungan nilai *composite reliability* dan *cronbach's Alpha*. Discriminant validity dapat dilihat pada *loading factor* seperti pada Gambar dibawah ini.



Gambar 3.1. Hasil Loading Factor

Gambar 3.1 menunjukkan hasil perhitungan *loading factor* dan hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa nilai *loading factor* variabel Kualitas Layanan (X₁), Inovasi Layanan (X₂), Kepuasan Pasien (Z) dan Niat Berobat Kembali (Y) sudah diatas 0,70, *Convergent validity* dari model pengukuran dapat dari korelasi antara skor item/instrumen dengan skor konstruknya (*loading factor*) dengan kriteria nilai *loading factor* dari setiap instrumen > 0.7 sehingga dinyatakan valid. Untuk lebih jelas nya dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1. Loading Factor

Variabel Laten	Variabel Manifes	Loading Factor	Signifikansi (>0,7)
Kualitas Layanan (X ₁)	X _{1.1}	0.890	Valid
	X _{1.2}	0.928	Valid
	X _{1.3}	0.803	Valid
	X _{1.4}	0.867	Valid
	X _{1.5}	0.771	Valid
Inovasi Layanan (X ₂)	X _{2.1}	0.825	Valid
	X _{2.2}	0.891	Valid
	X _{2.3}	0.806	Valid
	X _{2.4}	0.896	Valid
Kepuasan Pasien (Z)	Z.1	0.837	Valid
	Z.2	0.884	Valid
	Z.3	0.893	Valid
	Y.1	0.860	Valid

Niat Berobat Kembali (Y)	Y.2	0.838	Valid
	Y.3	0.833	Valid
	Y.4	0.800	Valid

Menentukan validitas secara konvergen juga diperlukan hasil dari nilai *Average Variance Extracted* (AVE) yang dimiliki oleh variabel penelitian, dimana *Average Variance Extracted* (AVE) memiliki pengertian suatu angka yang memberikan pengertian serta penjelasan terhadap jenis yang dimiliki terhadap suatu indikator yang dimana dapat dimengerti melalui faktor umum yang dijelaskan dalam bentuk angka (Ghozali dan Latan, 2018). Melalui pengertian tersebut, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) yang menjadi landasan pada penelitian terhadap variabel yang digunakan dapat dinyatakan sebagai variabel yang *valid* secara konvergen yaitu lebih besar dari 0.5 (Ghozali dan Latan, 2018). Berikut merupakan hasil *Average Variance Extracted* (AVE) dari penelitian aktual yang telah dilakukan menggunakan program *software* SmartPLS 3.

Tabel 3.2 Hasil *Average Variance Extracted*

Variabel	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)
Kualitas Layanan (X ₁)	0.729
Inovasi Layanan (X ₂)	0.732
Kepuasan Pasien (Z)	0.760
Niat Berobat Kembali (Y)	0.694

Menyesuaikan dari pernyataan Ghozali dan Latan (2018) bahwa nilai *Average Variance Extracted* (AVE) lebih baik memperoleh hasil lebih besar dari 0.5 atau sebesar 50%, dimana melalui penjelasannya jika dapat melebihi nilai tersebut maka pernyataan dari setiap indikator disampaikan dengan baik dalam suatu penelitian. Melalui hasil yang didapatkan dari pengolahan data pada *software* SmartPLS 3, didapati bahwa keseluruhan variabel memiliki nilai *Average Variance Extracted* (AVE) yang melebihi dari yang telah ditentukan yaitu 0.5. Dimana dari variabel Kualitas Layanan (X₁) menghasilkan *Average Variance Extracted* (AVE) sebesar 0.729 lebih besar dari 0.5 sehingga sebanyak 72.9% penjelasan indikator dari variabel Kualitas Layanan (X₁) dapat diterima dengan baik oleh responden. Variabel Inovasi Layanan (X₂) menghasilkan *Average Variance Extracted* (AVE) sebesar 0.732 lebih besar dari 0.5 sehingga sebanyak 73.2% penjelasan indikator dari variabel Inovasi Layanan (X₂) dapat diterima dengan baik oleh responden. Variabel Kepuasan Pasien (Z) menghasilkan *Average Variance Extracted* (AVE) sebesar 0.760 lebih besar dari 0.5 sehingga sebanyak 76.0% penjelasan indikator dari variabel Kepuasan Pasien (Z) dapat diterima dengan baik oleh responden. Variabel Niat Berobat Kembali (Y) menghasilkan *Average Variance Extracted* (AVE) sebesar 0.694 lebih besar dari 0.5 sehingga sebanyak 69.4% penjelasan indikator dari variabel Niat Berobat Kembali (Y) dapat diterima dengan baik oleh responden.

b. *Discriminant Validity*

Penilaian *discriminant validity* telah menjadi prasyarat yang diterima secara umum untuk menganalisis hubungan antar variabel laten. Untuk menguji *discriminant validity* dapat dilakukan dengan pemeriksaan *Cross Loading* yaitu koefisien korelasi indikator terhadap konstruk asosasinya (*cross loading*) dibandingkan dengan koefisien korelasi dengan konstruk lain (*cross loading*). Nilai konstruk korelasi indikator harus lebih besar terhadap konstruk asosiasinya daripada konstruk lain. Nilai yang lebih besar tersebut mengindikasikan kecocokan

suatu indikator untuk menjelaskan konstruk asosiasinya dibandingkan menjelaskan konstruk-konstruk yang lain.

Tabel 3.3. Fornell-Larcker Criterion Discriminant Validity

	Inovasi Layanan (X ₂)	Kepuasan Pasien (Z)	Kualitas Layanan (X ₁)	Niat Berobat Kembali (Y)
Inovasi Layanan (X ₂)	0.855			
Kepuasan Pasien (Z)	0.555	0.872		
Kualitas Layanan (X ₁)	0.253	0.213	0.854	
Niat Berobat Kembali (Y)	0.439	0.196	0.028	0.832

(Sumber: data diolah, 2024)

Dari hasil tabel 4.5 menunjukkan bahwa nilai loading dari masing-masing item indikator terhadap konstruknya lebih besar daripada nilai *cross loading*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk atau variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* yang baik, dimana pada blok indikator konstruk tersebut lebih baik daripada indikator blok lainnya.

c. Composite Reliability

Setelah menguji validitas konstruk, pengujian selanjutnya adalah uji reliabilitas konstruk yang diukur dengan *Composite Reliability* (CR) dari blok indikator yang mengukur konstruk CR digunakan untuk menampilkan reliabilitas yang baik. Suatu konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* > 0.6.

Tabel 3.4 Fornell-Larcker Criterion Discriminant Validity

	<i>Composite Reliability</i>	<i>Rule of Thumb</i>	Kesimpulan
Kualitas Layanan (X ₁)	0.931	0.600	Reliabel
Inovasi Layanan (X ₂)	0.916	0.600	Reliabel
Kepuasan Pasien (Z)	0.905	0.600	Reliabel
Niat Berobat Kembali (Y)	0.901	0.600	Reliabel

(Sumber: data diolah, 2024)

Berdasarkan tabel 3.4. Bahwa hasil pengujian *composite reliability* menunjukkan nilai > 0.6 yang berarti semua variabel dinyatakan reliabel. Dimana pada hasil dari pengujian perhitungan dari variabel Kualitas Layanan (X₁) mendapatkan hasil 0.931, yang dimana melebihi dari 0.600 sehingga dinyatakan bahwa variabel Kualitas Layanan (X₁) reliabel. Hasil dari pengujian perhitungan dari variabel Inovasi Layanan (X₂) mendapatkan hasil 0.916, yang dimana melebihi dari 0.600 sehingga dinyatakan bahwa variabel Inovasi Layanan (X₂) reliabel. Hasil dari pengujian perhitungan dari variabel Kepuasan Pasien (Z) mendapatkan hasil 0.905, yang dimana melebihi dari 0.600 sehingga dinyatakan bahwa variabel Kepuasan Pasien (Z) reliabel. Hasil dari pengujian perhitungan dari variabel Niat Berobat Kembali (Y) mendapatkan hasil 0.901, yang dimana melebihi dari 0.600 sehingga dinyatakan bahwa variabel Niat Berobat Kembali (Y) reliabel.

2. Inner Model

Model struktural atau inner model, dilakukan untuk mengetahui kekuatan yang dimiliki oleh setiap variabel laten dan mengevaluasi hubungan yang ada pada setiap variabel laten pada penelitian yang digunakan. Pada pengujian inner model terdapat pengujian R2 dimana untuk mengukur hubungan dari variabel laten tersebut. Menguji nilai R2 dibutuhkan untuk menentukan variabel yang digunakan pada penelitian termasuk pada golongan kuat, rata – rata atau lemah (Ghozali dan Latan, 2018). Nilai R2 merupakan hasil dari total keseluruhan konstruk yang ada pada model penelitian yang digunakan.

Berikut terlampir merupakan hasil perhitungan R2 penelitian aktual.

Tabel 3.5 Hasil Pengujian R2

Variabel	R square
Kepuasan Pasien (Z)	0.118
Niat Berobat Kembali (Y)	0.270

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2024

Dalam proses penilaian model penelitian dengan PLS, dimulai dengan melihat R-square untuk setiap variabel laten dependen. Nilai R2 digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R2 berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang dilakukan. Namun R2 bukanlah parameter absolut dalam mengukur ketepatan model prediksi karena dasar hubungan teoritis adalah parameter yang paling utama untuk menjelaskan hubungan kausalitas itu.

Tabel 3.5 menunjukkan nilai R-square untuk variabel kepuasan pasien diperoleh nilai sebesar 0.118. Hasil ini menunjukkan bahwa 12% variabel kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan sedangkan 88% dipengaruhi oleh variabel lain diluar yang diteliti. Begitupun untuk variabel niat berobat kembali diperoleh nilai sebesar 0.270. Hasil ini menunjukkan bahwa 27% variabel niat berobat kembali dapat dipengaruhi oleh variabel kepuasan pelanggan, sedangkan 73% dipengaruhi oleh variabel lain diluar yang diteliti. Jadi semakin tinggi nilai R-square maka semakin besar kemampuan variabel independen tersebut dapat menjelaskan variabel dependen sehingga semakin baik struktural.

3. Hasil Pengujian Hipotesis

Setelah mendapatkan hasil dari perhitungan R2 dilanjutkan penilaian terhadap model dari penelitian agar dapat teridentifikasi pengaruh yang dimiliki pada variabel yang digunakan di dalam penelitian. Berikut merupakan hasil pengujian hipotesis berdasarkan hasil dari metode *bootstrapping*.

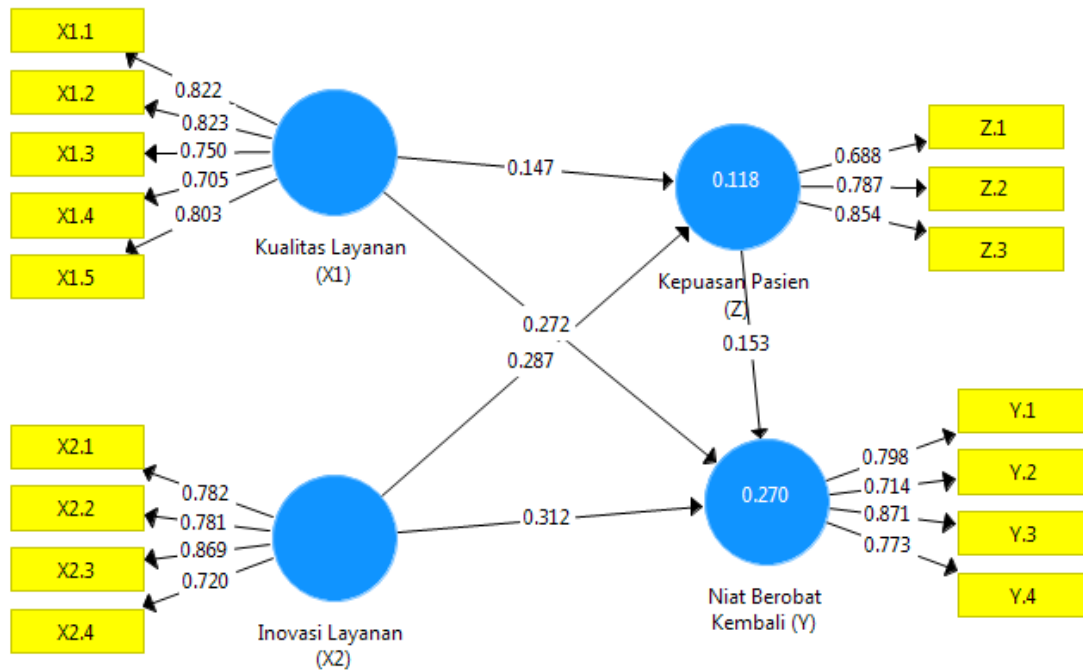
Tabel 3.6 Hasil Pengujian Hipotesis

H	Hipotesis	Original Sampel (O)	Sampel Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
H ₁	Kualitas Layanan (X ₁) → Kepuasan Pasien (Z)	0.147	0.157	0.071	2.062	0.020	Diterima
H ₂	Inovasi Layanan (X ₂) → Kepuasan Pasien (Z)	0.287	0.293	0.077	3.754	0.000	Diterima

H ₃	Kualitas Layanan (X ₁) → Niat Berobat Kembali (Y)	0.272	0.281	0.067	4.035	0.000	Diterima
H ₄	Inovasi Layanan (X ₂) → Niat Berobat Kembali (Y)	0.312	0.316	0.073	4.297	0.000	Diterima
H ₅	Kepuasan Pasien (Z) → Niat Berobat Kembali (Y)	0.153	0.152	0.082	1.871	0.031	Diterima
H ₆	Kualitas Layanan (X ₁) → Kepuasan Pasien (Z) → Niat Berobat Kembali (Y)	0.023	0.024	0.018	1.255	0.105	Ditolak
H ₇	Inovasi Layanan (X ₂) → Kepuasan Pasien (Z) → Niat Berobat Kembali (Y)	0.044	0.046	0.029	1.494	0.068	Ditolak

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2024

Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan metode *boothstrapping* berdasarkan *bootstrap* samples sebanyak 160 pada SmartPLS 3 sesuai dengan saran dari Ghozali dan Latan (2018). Mengetahui bahwa hasil pengujian hipotesis didukung atau tidak, menjadikan nilai dari *T-value* sebagai panduan untuk mendukung pernyataan hasil pengujian hipotesis pada penelitian. Penelitian ini dijalankan dengan pengujian satu arah (*one – tailed*) yang memiliki tingkat signifikan sebesar 5%, sehingga dinyatakan bahwa *t-value* yang menjadi panduan untuk dinyatakannya hipotesis didukung atau ditolak adalah memiliki nilai yang lebih dari 1.96. Adapun gambaran dari hasil uji hipotesis model struktural dengan menjadikan *t-value* sebagai panduan untuk hasil hipotesis di bawah ini:



Gambar 3.2 Uji Hipotesis Model Struktural
Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2024

Melalui hasil dari pengolahan data di atas dari tujuh hipotesis terdapat dua hipotesis yang ditolak dan lima hipotesis didukung. Berdasarkan hasil analisis pada table 3.6 dan gambar 3.2 dapat di jelaskan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
Hasil analisis dengan menggunakan SmartPLS menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dimana nilai $r = 0,147$ dan nilai $t\text{-hitung} = 2,062 > t\text{-tabel} = 1,96$ serta $p\text{-value} = 0,02 < 0,05$. Maka hipotesis pertama terbukti.
2. Inovasi layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
Hasil analisis dengan menggunakan SmartPLS menunjukkan bahwa Inovasi Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dimana nilai $r = 0,287$ dan nilai $t\text{-hitung} = 3,754 > t\text{-tabel} = 1,96$ serta $p\text{-value} = 0,00 < 0,05$. Maka Hipotesis kedua terbukti
3. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap niat berobat kembali
Hasil analisis dengan menggunakan SmartPLS menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Berobat Kembali dimana nilai $r = 0,272$ dan nilai $t\text{-hitung} = 4,035 > t\text{-tabel} = 1,96$ serta $p\text{-value} = 0,00 < 0,05$. Maka Hipotesis ketiga terbukti
4. Inovasi layanan berpengaruh positif terhadap niat berobat kembali
Hasil analisis dengan menggunakan SmartPLS menunjukkan bahwa Inovasi Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Berobat Kembali dimana nilai $r = 0,312$ dan nilai $t\text{-hitung} = 4,297 > t\text{-tabel} = 1,96$ serta $p\text{-value} = 0,00 < 0,05$. Maka Hipotesis keempat terbukti
5. Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap niat berobat kembali
Hasil analisis dengan menggunakan SmartPLS menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Berobat Kembali dimana nilai $r = 0,153$

dan nilai t -hitung = $1.871 < t$ -tabel = $1,96$ serta p value = $0,031 < 0,05$. Maka Hipotesis kelima terbukti

6. Kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap niat berobat kembali Analisis ke enam menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap niat berobat kembali, arah pengaruhnya positif karena nilai determinan $r = 0,023$. Namun arah positif tersebut tidak signifikan karena nilai p -value = $0,105 > 0,05$ dan nilai t -hitung = $1,255 < t$ -tabel = $1,96$. Dengan demikian hipotesis ke enam tidak terbukti.
7. Kepuasan pasien memediasi pengaruh inovasi layanan terhadap niat berobat kembali Analisis ke ketujuh menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi pengaruh inovasi layanan terhadap niat berobat kembali, arah pengaruhnya positif karena nilai determinan $r = 0.044$. Namun arah positif tersebut tidak signifikan karena nilai p -value = $0.068 > 0,05$ dan nilai t -hitung = $1.494 < t$ -tabel = $1,96$. Dengan demikian hipotesis ke ketujuh tidak terbukti.

Simpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian mengenai “Efek mediasi kepuasan pasien pada pengaruh kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap niat berobat kembali di RSUD Kalabahi, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien akan meningkat bila kualitas pelayanan membaik.
2. Inovasi layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan semakin baik inovasi layanan yang diberikan Rumah Sakit maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien dalam menggunakan jasa pelayanan tersebut. Inovasi layanan meningkatkan pelayanan sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan sistem administrasi sehingga diharapkan dengan adanya inovasi layanan yang dilakukan oleh RSUD maka akan meningkatkan kepuasan pasien juga
3. Kualitas layanan berpengaruh terhadap niat berobat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan kepada pasien maka akan meningkatkan niat berobat kembali pasien RSUD Kalabahi.
4. Inovasi layanan berpengaruh terhadap niat berobat. Hal ini menunjukkan bahwa upaya penyedia layanan kesehatan dalam memperkenalkan dan menerapkan inovasi baru dapat secara signifikan meningkatkan niat seorang pasien untuk datang / berkunjung kembali
5. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap niat berobat kembali. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkat kepuasan pasien, semakin meningkat juga niat pasien untuk kembali.
6. Kepuasan pasien tidak mampu memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap niat berobat kembali. Hal ini menunjukkan bahwa ada faktor lain yang lebih dominan atau langsung mempengaruhi niat pasien untuk kembali berobat. Meskipun kualitas layanan yang baik meningkatkan kepuasan pasien, kepuasan tersebut tidak cukup kuat untuk menentukan keputusan pasien untuk kembali.
7. Kepuasan pasien tidak mampu memediasi pengaruh inovasi layanan terhadap niat berobat kembali. Hal ini menunjukkan inovasi tersebut tidak selalu secara otomatis diterjemahkan menjadi niat pasien untuk kembali berobat melalui kepuasan semata. Ada faktor lain yang mungkin lebih berpengaruh dalam menentukan keputusan pasien untuk kembali ke fasilitas kesehatan tersebut.

Daftar Pustaka

- Afzalur. (2020). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Studi pada Pelanggan Grab Bike SMA Islam Al-Azhar4” (tesis). Jakarta: STIE Jakarta
- Desy, Trisnadewi. (2017).”Pengaruh Kepuasan Konsumen Memediasi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Berbelanja Pada Florist Online Di Denpasar” (tesis). Denpasar : Universitas Udayana.
- Guarango, P. M. (2022). Pengaruh Inovasi Produk, Promosi dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Usaha Roti 99 Cupak Kabupaten Solok.2005–2003 ,(8.5.2017)4 .
- Indahingwati, A. (2019). Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian pada Kualitas Layanan SIM Corner di Indonesia. Surabaya: CV. Jakad Publishing Surabaya.
- Indra, Akba. (2021). “Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Pegadaian Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Interven” (tesis). Jakarta: Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
- Khadijah & Reza, (2021). Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Minat Kembali Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *An Idea Health Journal ISSN (Online) 2797-0604 Volume 1, Issue 02 , December 2021*
- Nisha. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Official Store Scarlett Di Shopee Dan Tokopedia the Effect of Customer Satisfaction on Repurchase Interests At the Scarlett Official Store At Shopee and Tokopedia). *E-Proceeding of Management, 7(2), 6476–2489.*
- Rensiner. (2018). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas. 2018; 7(Supplement 2)*
- Shaneen, Mansori. (2018). The Effects of Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence from Malaysian Engineering Industry. Sunway College. *International Journal of Industrial Marketing, 1: 20-35.*
- Shanti, Pranithi. (2015). “Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Pewangi Pakaian Molto” (tesis). Denpasar: Universitas Udayana