

**ARTIKEL RISET**URL artikel: <http://jurnal.fkmumi.ac.id/index.php/woh/article/view/woh5106>**Antesenden Kepercayaan Pasien Dengan Mediasi Kepuasan Pasien: Refleksi Dari Good Governance**^KNi Luh Putu Sudarmini¹, A.A.N. Oka Suryadinatha Gorda², I Nyoman Subanda³¹Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Nasional Denpasar^{2,3}Universitas Pendidikan Nasional DenpasarEmail Penulis Korespondensi (^K): balinice.queen@gmail.combalinice.queen@gmail.com¹, okagorda@gmail.com², subanda.nyoman@yahoo.com³
(081999842558)**ABSTRAK**

Semakin hari kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit atau klinik terus mengalami kenaikan. Hal ini dikarenakan faktor kedewasaan pemikiran masyarakat yang saat ini sudah berpikir kritis tentang pelayanan kesehatan secara umum. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengembangkan variabel yang melandasi kepercayaan pasien yang bersumber dari kualitas pelayanan serta perilaku *caring* tenaga medis dengan mediasi kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan Pemerintah Kabupaten Klungkung, Provinsi Bali. Dimana lokasi ini dipilih karena Kabupaten Klungkung memiliki program unit pelayanan yang lebih inovatif bernama PSC Kris yang bertugas dalam menjemput pasiennya untuk di rujuk ke pusat pelayanan kesehatan pemerintah seperti rumah sakit ataupun puskesmas. Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan menggunakan empat variabel utama yaitu Perilaku *Caring*; Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Kepercayaan Pasien. Instrumen penelitian menggunakan kuisioner terbuka dengan skala interval 1-10. Sample yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *stratified random sampling* dengan jumlah total 148 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode SEM dibantu dengan program Smart PLS 3.2. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepercayaan pasien, serta memiliki pengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung melalui variabel kepuasan pasien. Sedangkan hasilnya yaitu ditolaknya pengaruh perilaku *caring* baik secara pasial maupun di mediasi oleh kepuasan pasien. Hal ini disebabkan oleh tenaga medis yang masih kurang *care* dalam memberikan layanan kesehatan. Hasil penelitian dapat digunakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung untuk dapat mengevaluasi dan meningkatkan perilaku *caring* tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat.

Kata kunci: Kualitas pelayanan; kepuasan pasien; kepercayaan pasien; perilaku *caring*; psc kris**Article history:****PUBLISHED BY :**Public Health Faculty
Universitas Muslim Indonesia**Address :**Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.**Email :**jurnal.woh@gmail.com, jurnalwoh.fkm@umi.ac.id**Phone :**

+62 85397539583

Received 29 September 2021

Received in revised form 2 Desember 2021

Accepted 10 Desember 2021

Available online 25 Januari 2022

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

ABSTRACT

The public's need for health services such as hospitals or clinics continues to increase day by day. This is due to the maturity factor of people's thinking which is currently thinking critically about health services in general. This study aims to examine and develop the variables that underlie patient trust that comes from the quality of service and caring behavior of medical personnel by mediating patient satisfaction in the health services of the Klungkung Regency Government, Bali Province. This location was chosen because Klungkung Regency has a more innovative service unit program called PSC Kris which is in charge of picking up patients to be referred to government health service centers such as hospitals or health centers. This research design uses a descriptive quantitative approach using four main variables, namely Caring Behavior; Service Quality, Patient Satisfaction and Patient Trust. The research instrument used an open questionnaire with an interval scale of 1-10. The sample used in this study used a stratified random sampling technique with a total of 148 respondents. Data analysis in this study used the SEM method assisted by the Smart PLS 3.2 program. The results showed that the quality of service gave a positive and significant influence partially on patient trust, and had a positive and significant influence indirectly through patient satisfaction variables. While the rejection of the influence of caring behavior both passively and mediated by patient satisfaction. This is caused by medical personnel who still lack care in providing health services. The results of the study can be used by the Klungkung District Health Office to be able to evaluate and improve the caring behavior of medical personnel in providing health services to the community.

Keywords: Service quality; patient satisfaction; patient trust; caring behavior; psc kris

PENDAHULUAN

Urgensi akan kebutuhan jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit atau klinik terus mengalami kenaikan. Hal ini dikarenakan faktor pengaruh dari meningkatnya jumlah penduduk di pulau Bali dari tahun ke tahun, dimana peningkatan ini disebabkan banyaknya pendatang dari luar pulau yang bermukim di Bali. Faktor lainnya ialah kedewasaan pemikiran masyarakat pulau Bali yang saat ini sudah berpikir kritis tentang pelayanan kesehatan secara umum, dimana proses pelayannya secara konvensional dan kurangnya tenaga medis atau dokter pada pos pos pelayanan umum seperti puskesmas. Dalam hal ini yang peranan dokter spesialis juga sangat dibutuhkan akan tetapi dalam pelayanan kesehatan umum seperti di puskesmas, dokter spesialis sangat kurang dan bahkan tidak ada. Untuk itu saat ini masyarakat lebih memilih untuk berobat di klinik atau rumah sakit dibandingkan dengan di Pelayanan kesehatan umum seperti puskesmas.¹

Permasalahan dalam pelayanan kesehatan dialami oleh kabupaten Klungkung, Provinsi Bali, yaitu layanan Kesehatan langsung dan rujukan tidak bisa dilaksanakan dengan optimal, salah satu contoh yang ditemukan di lapangan adalah rujukan dari Kecamatan Nusa Penida yang sering mengalami kendala dan keterlambatan dalam menjemput pasien oleh Rumah Sakit Klungkung dan dengan respon time yang lama karna keterbatasan sarana prasarana. Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, Kabupaten Klungkung meluncurkan program kring sehat (KRIS) di seluruh Puskesmas wilayah kabupaten Klungkung, dengan adanya layanan KRIS Klungkung kebutuhan masyarakat akan suatu sistem penanganan kegawatdaruratan yang standar dan terpadu khususnya di kabupaten Klungkung dari awal tempat kejadian, selama perjalanan menuju fasilitas pelayanan kesehatan, selama menerima bantuan di fasilitas pelayanan kesehatan sampai paska penanganan dengan respon time yang sangat cepat. Tujuan program KRIS ini untuk meningkatkan upaya pencegahan,

mitigasi dan kesiapsiagaan dalam penanganan kawatdaruratan melalui jejaring informasi dan komunikasi dengan melibatkan masyarakat setempat, dengan demikian diharapkan tingkat kesehatan dan pelayanan terhadap masyarakat pada kabupaten Klungkung dapat meningkat demi terwujudnya *good governance*.

Salah satu kendala yang dihadapi oleh rumah sakit adalah besarnya biaya operasional rumah sakit, selain itu dimana saat ini seluruh rumah sakit berlomba – lomba dalam meningkatkan kompetensi kualitas pelayanannya. Maka dari hal itu sebuah klinik atau rumah sakit patut melakukan berbagai upaya – upaya untuk fokus dalam peningkatan pelayanan agar terus berkembang. Melakukan upaya peningkatan pendapatan adalah salah satu jalan keluar dari kendala ini, peningkatan pendapatan baik itu dari layanan medis, non medis ataupun semua hal yang terkait dengan usaha jasa pelayanan kesehatan. Hal ini harus dilakukan dikarenakan jika pasien merasa nyaman dan terpuaskan maka akan bisa di jadikan sumber untuk mendapatkan pendapatan lebih baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, jika pengelola rumah sakit memiliki tujuan untuk meningkatkan pendapatannya dengan banyaknya kunjungan pasien, maka sangat penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatannya terhadap pasien.

Apabila pasien mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan keinginannya dan juga bisa memenuhi kebutuhannya maka akan besar kemungkinan pasien tersebut akan merasa sangat puas.² Adapun beberapa hal yang dimaksud dalam menumbuhkan kepuasan pasien diantaranya adalah komunikasi yang baik antara pasien dengan tenaga kesehatan, kecepatan dalam penanganan pasien dan memberikan solusi atas seluruh keluhan pasien. Selain itu dalam hal pelayanan kefarmasian juga sangat menentukan dalam kepuasan pasien, jadi semakin tepat dan juga cepat pelayanan dalam memberikan obat sesuai resep, maka semakin puas pasien atas apa yang dirasakan. Beberapa penelitian terdahulu menyatakan bahwa faktor yang sangat dominan dalam kontribusinya terhadap kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan kesehatan, jika kualitas pelayanan kesehatan baik dan semua kebutuhan dan keinginan pasien terpenuhi, maka akan menimbulkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dan merimbas pada kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Penelitian yang di lakukan Magawati dan Antari tahun 2017 menghasilkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan konstruk kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rumah sakit daerah Klungkung.³ Sejalan dengan penelitian lainnya oleh Hidayati tahun 2018 yang menyatakan bahwa kepuasan pasien sangat signifikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan terhadap pasien dengan nilai kontribusi signifikansi sebesar 10,58%. Hal tersebut menyiratkan bahwa pasien akan merasa puas jika dalam suatu rumah sakit menerapkan pelayanan yang sangat baik, khususnya dalam hal keramahan dalam tutur kata dari petugas medis.⁴ Sedangkan penelitian lainnya yang dilakukan oleh Brahma et al. tahun 2017; Putri 2017; Ernawati dan Yuliawati tahun 2017; Lestariningsih et al. tahun 2018; Rizkiawan tahun 2019; Cuong dan Khoi tahun 2019 dan Fajrul et al. tahun 2019 menyakatakan bahwa ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.^{1,5-10} Akan tetapi penelitian yang dilakukan

Natalia tahun 2019 tidak sejalan dengan beberapa penelitian diatas dimana beberapa dimensi dari kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara langsung.¹¹

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan maka hal yang sangat identik adalah perilaku *Caring*, dalam upaya meningkatkan mutunya, pelayanan kesehatan selalu berorientasi dengan pelayan yang berkualitas, hal ini justru di benturkan terhadap perilaku staff medis sebagai aplikator dalam pelayanan kesehatan. Kurangnya *Caring* tenaga medis dalam pelayanan kesehatan dapat berakibat penurunan mutu pelayanan kesehatan yang berdampak pada penurunan kepuasan pasien dan peningkatan hari rawat. Penelitian yang dilakukan Mailani dan Fitri tahun 2017 menyatakan bahwa perilaku *Caring* sangat mempengaruhi kepuasan pasien.¹² Pemberian *Caring* dalam merawat pasien dapat berdampak positif yaitu dapat meningkatkan kesembuhan pasien, karena pasien merasa terpenuhi kebutuhan fisik, emosi dan spiritual, dan pasien merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.¹³ Sejalan dengan penelitian diatas, penelitian yang di lakukan juga oleh Suwoko dan warsito tahun 2019 menyatakan bawah perilaku *Caring* sangat mempengaruhi kepuasan pasien.¹⁴ Tetapi penelitian yang di lakukan oleh Asmirajanti tahun 2019 menyatakan sebaliknya bawah perilaku *Caring* tidak mempengaruhi kepuasan pasien.¹⁵

Selain kepuasan pasien, kualitas pelayan kesehatan juga mempunyai peran penting sebagai faktor penentu secara langsung terhadap kepercayaan pasien. Konsumen akan percaya kepada suatu perusahaan jasa yang berasal dari pengalaman konsumen tersebut pada saat menggunakan jasa dari perusahaan tersebut, pada saat perusahaan tersebut memberikan pelayanan yang baik dan sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi dari konsumen maka hal tersebut akan menumbuhkan kepercayaan konsumen.³

Faktor lain dalam menumbukan kepercayaan pasien adalah kepuasan Pasien. Dalam persiangan dunia usaha, maka dalam hal memperhatikan kepuasan pelanggan sangatlah penting, tetapi faktor lain juga harus diperhatikan. Perusahaan pesaing yang dapat memberikan pelayanan yang lebih dapat mengakibatkan berpindahnya pelanggan ke pesaing tersebut. Untuk itu selain memperhatikan dari faktor kepuasan maka tidak hanya pelayanan yang di lakukan tetapi, harus juga menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap jasa layanan yang diberikan.¹⁶ Penelitian yang dilakukan Brahma et al. tahun 2017; Lestariningsih et al. tahun 2018; Rizkiawan tahun 2019; Cuong dan Khoi tahun 2019 dan Fajrul et al. tahun 2019 menyatakan bahwa kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pasien.^{1,5,7-10} Tetapi tidak sejalan dengan penelitian Ernawati dan Yuliawati tahun 2017, yang menyatakan bahwa kepuasan pasien tidak mempunyai pengaruh terhadap kepercayaan pasien.¹⁶

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang relevan di atas, dalam penelitian ini memiliki beberapa kebaruan atau novelty diantaranya adalah penelitian ini pertama kali dilakukan di satuan unit baru yang merupakan inovasi pelayanan kesehatan, tidak di apotik, klinik ataupun rumah sakit seperti penelitian sebelumnya; penelitian ini dilakukan di Kabupaten Klungkung, dimana sebelumnya di lakukan di Kabupaten Buleleng, Kota Wonogiri, Kota Makassar, Riau, Bandung dan Vietnam; adanya variabel perilaku *Caring* yang di ujikan dalam pengembangan model penelitian ini, dimana pada penelitian sebelumnya variabel ini belum memiliki hubungan secara konstan dengan variabel lainnya

dalam penelitian ini. Data analisis dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan Regresi Berganda SPSS.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengembangkan beberapa variabel yang mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan pasien yang ditangani oleh PSC KRIS kabupaten Klungkung. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi atas kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh PSC KRIS Kabupaten Klungkung ataupun kantor perangkat daerah yang lainnya.

METODE

Lokasi penelitian ini dilakukan pada PSC Kris Kabupaten Klungkung, Provinsi Bali yang beralamat pada jalan Raya Gelgel No.16, Tojan, Kecamatan Klungkung, Kabupaten Klungkung, Bali. Pemilihan kabupaten Klungkung menjadi lokasi penelitian dikarenakan saat ini kabupaten Klungkung menjadi sorotan baik itu di nasional maupun Internasional atas keberhasilannya dalam meningkatkan pelayanan publik demi mewujudkan *Good Governance*. Tugas dan tanggung jawab para pelaksana pelayanan kesehatan adalah salah satu faktor keberhasilan dari terwujudnya *Good Governance*. Desain atau rancangan penelitian ini menekankan pada pengujian teori melalui variabel-variabel penelitian dengan angka yang disebut pendekatan kuantitatif dengan melakukan prosedur statistik pada analisis datanya. Responden penelitian ini sebanyak 148 orang yang diambil dengan teknik *Proporsional Random Sampling*. *Proporsional Random Sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan cara acak menurut jumlap populasi dalam sebuah area tanpa memperhatikan strata dalam populasi tersebut.¹⁷

Pengambilan data dilakukan menggunakan kuisioner terbuka dengan model skala interval 1-10. Model ini merupakan pengembangan dari *bipolar adjective* dengan mengembangkan pertanyaan setuju atau tidak setuju dalam berbagai rentang nilai. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik generasi kedua yaitu *Structural Equation Modelling* (SEM) untuk menguji model pengukuran dan struktural pada variabel yang dikembangkan pada penelitian ini. Pendekatan jalur path atau *Partial Least Square* (PLS) dilakukan dikarenakan dalam penelitian ini terdapat pengembangan teori dan perlu adanya penilaian terhadap instrumen pengukuran yang digunakan. Dengan menggunakan pendekatan PLS yang dibantu oleh Program Smart PLS versi 3.2, penelitian ini menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam kerangka konseptual. Pemilihan dalam menggunakan PLS di dasari oleh pertimbangan dalam penelitian yang bersifat tahap awal dalam model penelitian yang perlu dikembangkan.¹⁸⁻²¹

HASIL

Hasil Model Pengukuran (*Outer Model*)

Dalam metode PLS, nilai *loading factor* merupakan tolak ukur indikator reflektif di dalam uji validitas konvergen. Besarnya korelasi antar setiap indikator dengan konstruk digambarkan oleh *Standardized loading factor*. Nilai *loading factor* ≥ 0.6 dikatakan ideal. ^(22, 20, 23) Dari total 30 indikator, terdapat 3 indikator yang dinyatakan tidak valid diantaranya indikator PC6,7 dan 8 dimana nilai *loading factor* nya di bawah kriteria, tetapi 27 indikator lainnya dinyatakan valid dan dapat mengukur konstruk yang dibentuknya. Dengan demikian, tingkat validitas konvergen yang tinggi dalam empat (4) konstruksi reflektif ini telah dikonfirmasi.

Tabel 1
Analisis Loading Factor

| Indikator | Perilaku <i>Caring</i> | Kualitas Layanan | Kepuasan Pasien | Kepercayaan Pasien |
|-----------|---------------------------|---------------------|--------------------|-----------------------|
| PC1 | 0,847 | | | |
| PC2 | 0,889 | | | |
| PC3 | 0,821 | | | |
| PC4 | 0,905 | | | |
| PC5 | 0,923 | | | |
| PC9 | 0,873 | | | |
| PC10 | 0,792 | | | |
| KL1 | | 0,789 | | |
| KL2 | | 0,781 | | |
| KL3 | | 0,717 | | |
| KL4 | | 0,779 | | |
| KL5 | | 0,723 | | |
| KL6 | | 0,665 | | |
| KL7 | | 0,755 | | |
| KL8 | | 0,792 | | |
| KL9 | | 0,833 | | |
| KL10 | | 0,753 | | |
| KS1 | | | 0,769 | |
| KS2 | | | 0,929 | |
| KS3 | | | 0,818 | |
| KS4 | | | 0,842 | |
| KP1 | | | | 0,770 |
| KP2 | | | | 0,868 |
| KP3 | | | | 0,911 |
| KP4 | | | | 0,939 |
| KP5 | | | | 0,935 |
| KP6 | | | | 0,911 |

Sumber: Ouput Smart PLS 3.2

Untuk menguji validitas diskriminan, dalam PLS menggunakan tolak ukur dengan menilai setiap konstruk dan membandingkan akar AVE (\sqrt{AVE}) dengan hubungan antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam suatu model penelitian. Apabila nilai akar AVE (\sqrt{AVE}) korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya memiliki nilai yang lebih besar di dalam model penelitian, maka model tersebut sudah memiliki kriteria dalam hal validitas diskriminan. ^(22,23,18) Dapat dilihat secara jelas bahwa *cut off* yang digunakan untuk uji validitas dalam model pengukuran PLS disajikan dalam Tabel 2 dibawah.

Tabel 2
Analisis Kriteria Fornell-Lacker

| Variabel | Kepercayaan Pasien | Kepuasan Pasien | Kualitas Layanan | Perilaku <i>Caring</i> |
|------------------------|--------------------|-----------------|------------------|------------------------|
| Kepercayaan Pasien | 0,891 | | | |
| Kepuasan Pasien | 0,775 | 0,841 | | |
| Kualitas Layanan | 0,512 | 0,486 | 0,760 | |
| Perilaku <i>Caring</i> | 0,458 | 0,460 | 0,869 | 0,865 |

Sumber: Ouput Smart PLS 3.2

Tabel 2 menampilkan bahwa seluruh akar AVE (\sqrt{AVE}) dari masing - masing konstruk lebih besar dari pada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Hal ini membuktikan bahwa setiap konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi syarat discriminant validity.

Composite reliability mengukur nilai reliabilitas sesungguhnya pada suatu konstruk. *Composite reliability* lebih baik dalam mengukur *internal consistency* dalam SEM karena *Composite reliability* tidak mengasumsikan kesamaan *root* dari setiap indikator. Konstruk dinyatakan reliable jika nilai *composite reliability* diatas 0.70. ^(24, 18) Dari tabel berikut ini, kita dapat membuktikan nilai reliabilitas komposit dari Kepercayaan Pasien (0,891), Kepuasan Pasien (0,841), Kualitas Layanan (0,760), dan Perilaku *Caring* (0,865). Singkatnya, empat (4) konstruksi reflektif memiliki konsistensi yang layak dalam hal nilai reliabilitas.

Tabel 3
Analisis Reabilitas

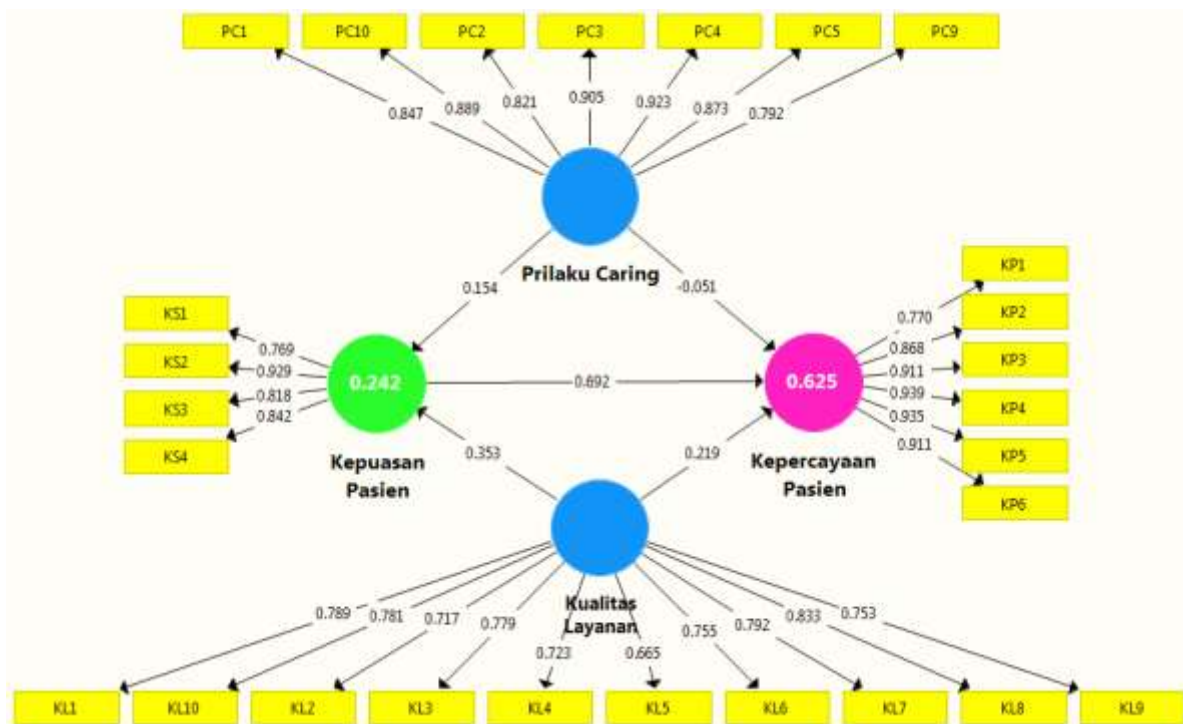
| Variable | Cronbach's Alpha | rho_A | Composite Reliability | Average Variance Extracted (AVE) |
|------------------------|------------------|-------|-----------------------|----------------------------------|
| Kepercayaan Pasien | 0,947 | 0,949 | 0,958 | 0,794 |
| Kepuasan Pasien | 0,861 | 0,879 | 0,906 | 0,708 |
| Kualitas Layanan | 0,920 | 0,929 | 0,932 | 0,578 |
| Perilaku <i>Caring</i> | 0,944 | 0,948 | 0,954 | 0,749 |

Sumber: Ouput Smart PLS 3.2

Cronbach's alpha mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk. Prinsip nilai Cronbach alpha (α) harus lebih besar dari 0,7. ^(23, 18) Nilai Cronbach's alpha pada tabel 3 diatas menunjukkan bahwa semua konstruk mempunyai nilai diatas 0.7 yang menyatakan bahwa seluruh konstruk memiliki reliabilitas. Cronbach alpha terkecil ditemukan pada konstruk Kepuasan Pasien dengan nilai sebesar

0,861 sedangkan nilai Cronbach alpha terbesar ditemukan pada konstruk Kualitas Layanan dengan nilai sebesar 0.947.

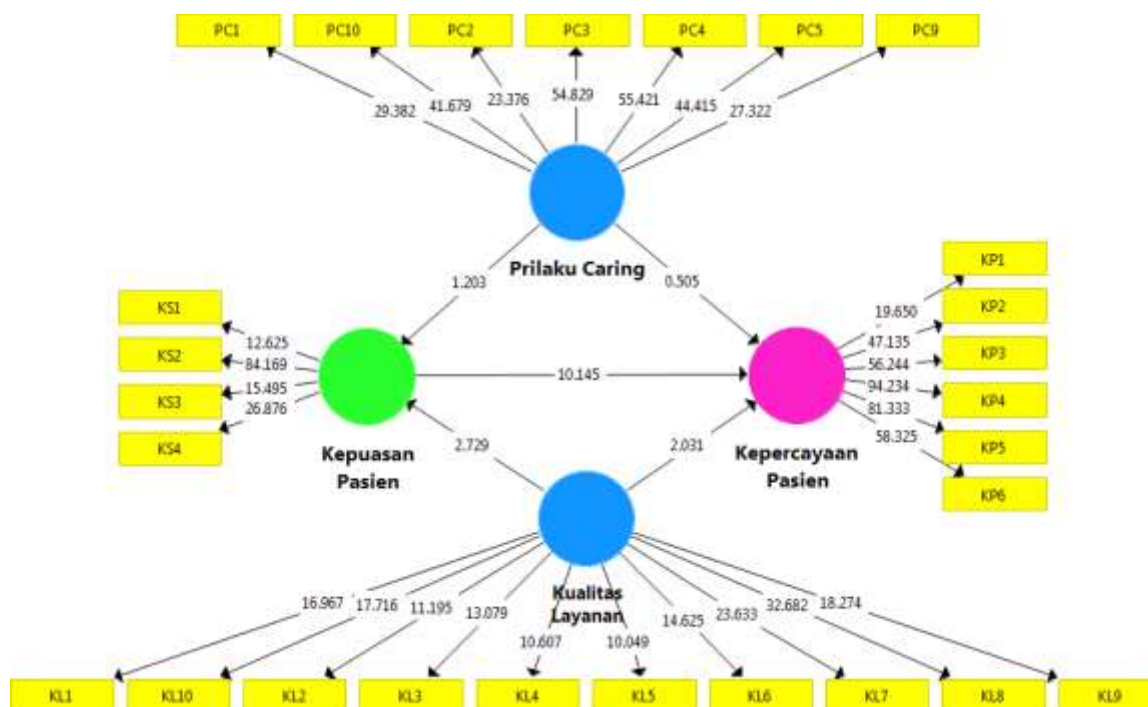
Hasil Model Struktural (*Inner Model*)



Gambar 1. Model Struktural (*PLS Algorithm*)

Hasil model struktural (*Inner Model*) pada gambar 1 di atas menyatakan bahwa semua indikator dari pembentuk variabel mempunyai *loading factor* yang memenuhi syarat. Variabel Perilaku *Caring* dan variabel Kualitas Pelayanan tidak memiliki nilai *R Square* (R^2), karena tidak dipengaruhi oleh variabel lain. Varian dalam model dapat dibuktikan dengan nilai R^2 yang berasal dari variabel lain. Secara umum, kriteria untuk nilai batas R^2 diklasifikasikan dalam tiga kelompok seperti 0,67 yang menandakan *substantial*, 0,33 untuk *moderate*, dan 0,19 sebagai *weak*.¹⁸ Model ini menjelaskan 24,2% dari varian untuk kepuasan pasien, dan 62,5% untuk kepercayaan pasien. Oleh karena itu, kita dapat mengklarifikasi bahwa nilai-nilai dari R^2 dalam variabel kepuasan pasien adalah *weak* dan variabel kepercayaan pasien adalah *moderate*.

Adapun signifikansi statistik dari koefisien jalur, "Opsi Bootstrapping" di Smart PLS 3.2 memungkinkan kita untuk mendapatkan dan menghitung nilai-t. Opsi bootstrap adalah pendekatan lain yang nonparametrik untuk menentukan akurasi estimasi PLS.²⁴ Untuk mengonfigurasi nilai yang hilang, kita memiliki "Mean Replacement".¹⁸ Meskipun dataset sesungguhnya tidak mencatat nilai yang hilang namun opsi tetap tersedia di sana. Dengan demikian, kasus yang ditetapkan menjadi 148 total karena itu adalah ukuran sampel penelitian yang tepat sementara karena *partial least square regression* adalah teknik yang bebas dalam hal distribusinya, jumlah sampel bootstrap ditetapkan menjadi 500 untuk mengevaluasi signifikansi estimasi parameter.¹⁸



Gambar. 2 Model Struktural (Bootstrapping)

Pengujian Hipotesis Penelitian

Estimasi yang didasarkan pada standar koefisien jalur struktural untuk hubungan yang dihipotesiskan antara konstruk ditampilkan pada tabel 4.

Tabel 4
Menguji Hipotesis penelitian

| Variables correlations | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistics (O/STDEV) | P Values | Result of Hypothesis path |
|--|---------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|----------|---------------------------|
| Perilaku <i>Caring</i> -> Kepuasan Pasien | 0,154 | 0,135 | 0,128 | 1,203 | 0,230 | Ditolak |
| Perilaku <i>Caring</i> -> Kepercayaan Pasien | -0,051 | -0,057 | 0,101 | 0,505 | 0,614 | Ditolak |
| Kualitas Layanan -> Kepuasan Pasien | 0,353 | 0,374 | 0,129 | 2,729 | 0,007 | Diterima |
| Kualitas Layanan -> Kepercayaan Pasien | 0,219 | 0,229 | 0,108 | 2,031 | 0,043 | Diterima |
| Kepuasan Pasien -> Kepercayaan Pasien | 0,692 | 0,690 | 0,068 | 10,145 | 0,000 | Diterima |

Sumber: Output Smart PLS 3.2

Berdasarkan P Value dan T Statistik pada tabel 4 diatas menyatakan bahwa nilai P Value perilaku *caring* terhadap kepuasan pasien sebesar 0,230 dengan T Statistik sebesar 1,203 dan koefisien jalur bertanda positif sebesar 0,154. Oleh karena P Value > 0,05 dan T statistik < 1.96 ($\alpha = 0.05$; two-sided test) dimana hasil ini tersebut dibawah kriteria dalam P Value dan T statistik, maka dapat disimpulkan **H1** tidak diterima atau ditolak. Artinya perilaku *caring* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

P Value pengaruh perilaku *caring* terhadap kepercayaan pasien adalah sebesar 0,614 dengan T Statistik sebesar 0,505 dan koefisien jalur bertanda negatif sebesar -0,051. Dikarenakan hasil ini tersebut dibawah kriteria dalam P Value dan T statistik, maka dapat disimpulkan pada **H2** tidak diterima atau ditolak. Artinya perilaku *caring* tidak berpengaruh terhadap kepercayaan pasien.

Nilai P Value pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien adalah sebesar 0,007 dengan T Statistik sebesar 2,729 dan koefisien jalur bertanda positif sebesar 0,353. P Value < 0,05 dan T statistik > 2.58 ($\alpha = 0.01$; two-sided test), maka **H3** diterima dan disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

P Value pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien adalah sebesar 0,043 dengan T Statistik sebesar 2,031 dan koefisien jalur bertanda positif sebesar 0,219. Oleh karena P Value < 0,05 dan T statistik > 1.96 ($\alpha = 0.05$; two-sided test), maka **H4** diterima dan disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Pasien.

P Value pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kepercayaan Pasien adalah sebesar 0,000 dengan T Statistik sebesar 10,145 dan koefisien jalur bertanda positif sebesar 0,692. Oleh karena P Value < 0,05 dan T statistik > 2.58 ($\alpha = 0.01$; two-sided test), maka **H5** diterima dan disimpulkan Kepuasan Pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Pasien.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa adanya dua hipotesis di tolak yaitu **H1** dan **H2**. Kedua Hipotesis ini merupakan temuan penelitian dimana Perilaku *Caring* tenaga medis dari PSC Kris Kabupaten Klungkung memiliki banyak kekurangan yang menyebabkan tidak puasny pasien dan menimbulkan kurangnya kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Pemerintahan Kabupaten Klungkung. Berdasarkan pengamatan lebih lanjut di lokasi penelitian, ada beberapa hal yang menyebabkan ditolaknya hipotesis tersebut, diantaranya Pasien dan keluarga pasien merasa informasi yang diberikan oleh tenaga medis mengenai perawatan tidak lengkap dan tidak detail; kurang responsifnya tenaga medis saat menindaklanjuti keluhan dari Pasien; terkadang pasien merasa tidak diberi semangat atau motivasi untuk sembuh; pasien masih merasa adanya pilih kasih tenaga medis dalam melayani pasien; serta pasien merasa bahwa tenaga medis masih kurang memahami dan memberikan perhatian khusus agar pasien memiliki keinginan untuk sembuh. Ditolaknya hipotesis diatas menunjukkan bahwa penelitian ini tidak mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Meilani, Purwaningsih, dan Suweko.¹²⁻¹⁴ Sedangkan hipotesis lainnya yang diterima menunjukkan bahwa penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan sebelumnya.^{1, 5, 7-10}

KESIMPULAN DAN SARAN

Secara keseluruhan bahwa Kualitas pada pelayanan kesehatan PSC Kris di Kabupaten Klungkung Provinsi Bali sudah cukup baik dalam menciptakan kepuasan pasien dan menumbuhkan kepercayaan pasien. Hal ini dinyatakan dalam diterimanya kedua hipotesis yaitu H3 dan H4 yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan kepercayaan pasien secara langsung. Disamping itu variabel mediasi kepuasan pasien berhasil memediasi hubungan antara

kualitas pelayanan atas pengaruhnya terhadap kepercayaan pasien. Hal yang ditemukan dalam penelitian ini adalah ditolaknya H1 dan H2 yang menyatakan bahwa Perilaku *caring* tidak memiliki pengaruh baik secara langsung maupun dimediasi oleh kepuasan pasien. Hal ini disebabkan tenaga medis PSC Kris masih kurang *care* dalam melayani pasien. Untuk penelitian mendatang diharapkan menambahkan variabel baru yang dapat meningkatnya profesionalisme dari tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Brahma, K., Wididana, S., Warmadewa, U. & Pasien, K. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rumah sakit umum shanti graha buleleng. *J. Ekon. Bisnis Univeritas Warmadewa* **3**, 78–93 (2017).
2. Rafiqah, Arman, Gobel, F. A. & Burhanuddin, N. Pengaruh Kualitas Pelayanan erhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Di Puskesmas Paccerakkang Kota Makassar. *Wind. Heal. J. Kesehat.* **1**, 186–196 (2018).
3. Megawati, F. & Antari, N. P. U. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung Tahun 2016. *Medicamento* **3**, 103–109 (2017).
4. Hadiyati, N. Pengaruh Kinerja Medis dan Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Implikasinya Pada Kepercayaan Pasien Rawat Inap pada RSUD di Propinsi Kepulauan Riau. (2018).
5. Putri, D. R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan, Kepercayaan, & Loyalitas Konsumen Apotek. *Indones. J. Heal. Sci.* **1**, 23 (2017).
6. Ernawati, N. & Yulawati, ; Yupi. Dampak Pelayanan Terhadap Loyalitas dan Kepercayaan yang Dimoderasi oleh Kepuasan Konsumen : Kasus Klinik Kesehatan di Kota Bandung. *J. Ekubis* **2**, (2017).
7. Lestariningsih, T., Hadiyati, E. & Astuti, R. Study of Service Quality and Patient Satisfaction to Trust And Loyalty in Public Hospital, Indonesia. *www.ijbmm.com Int. J. Bus. Mark. Manag.* **3**, 2456–4559 (2018).
8. Rizkiawan, I. K. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Dengan Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. (2019).
9. Cuong, D. T. & Khoi, B. H. The relationship between service quality, satisfaction, trust and customer loyalty a study of convience stores in Vietnam. *J. Adv. Res. Dyn. Control Syst.* **11**, 327–333 (2019).
10. Fajrul, A. I., Basir, P. & Reza, A. A. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan serta Minat Kembali Pasien di Rumah Sakit Jumpandang Baru Makassar. *J. Mitrsehat* **IX**, 133–145 (2019).
11. Hasibuan, A., Ishak, S., & Yetti R, E. Komunikasi, Lingkungan, Gangguan Interupsi, Beban Kerja dan Edukasi Mempengaruhi Medication Error Perawat Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit. *Window of Health : Jurnal Kesehatan*, (2020) 343-353. <https://doi.org/https://doi.org/10.33368/woh.v0i0.368>
12. Mailani, F. & Fitri, N. Hubungan Prilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di RSUD dr. Rasidin Padang. *J. Endur.* **2**, 203–208 (2017).
13. Purwaningsih, D. F. Perilaku Caring Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap. *J. Ilm. Kesehat.* **9**, (2018).

14. Suweko, H. & Warsito, B. E. Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap : Literatur Review. *J. Ilmu Keperawatan dan Kebidanan* **10**, 243–247 (2019).
15. Mita, M., & Maulana, M. Pelaksanaan Fungsi Manajemen Dan Kondisi Kerja Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Perawat. *Window of Health : Jurnal Kesehatan*, (2020) 326-335. <https://doi.org/https://doi.org/10.33368/woh.v0i0.334>
16. Ernawati, N. & Yuliawati, Y. Dampak Pelayanan Terhadap Loyalitas & Kepercayaan Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Konsumen: Kasus Klinik Kesehatan Di Kota Bandung. *Ekubis* **2**, (2017).
17. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. (Alfabeta, Bandung, 2018).
18. Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. & Sarstedt, M. *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage publications. (SAGE Publications, 2016).
19. Ghozali, I. *Partial Least Square, Konsep, Teknik dan Aplikasi*. (Semarang: Universitas Diponegoro, 2015).
20. Hair, J. F., Ringle, C. M. & Sarstedt, M. PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *J. Mark. Theory Pract.* **19**, 139–152 (2011).
21. Haryono, S. *Metode SEM untuk Penelitian Manajemen dengan Amos, Lisrel dan PLS*. (Jakarta: Luxima, 2017).
22. Fornell, C. & Larcker, D. F. Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error: Algebra and Statistics. *J. Mark. Res.* **18**, 382–388 (1981).
23. Hair, J., Sarstedt, M., Hopkins, L. & Kuppelwieser, V. Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM): An Emerging Tool for Business Research. *Eur. Bus. Rev.* **26**, 106–121 (2014).
24. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. Ec. *Multivariate Data Analysis (MVDA)*. Pearson Education Limited (Pearson Education Limited, 2014).