
Kepuasan Pasien Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Puskesmas Terhadap Loyalitas Pasien di Kecamatan Cilincing Jakarta Utara

Putri Handayani^{1*}, Budi Haryono², Melitina Tecalu³

^{1,2,3} Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Krida Wacana
Jl. Tanjung Duren Raya No. 4, Jakarta Barat, 11470, DKI Jakarta, Indonesia

*Email Korespondensi : putrihaaa@gmail.com

Submitted : 29/06/2026

Accepted: 21/09/2026

Published: 30/09/2026

Abstract

The high operational density of 24-hour community health centers (Puskesmas) frequently leads to prolonged waiting times and reduced physical comfort, which may negatively affect patient loyalty. This study aimed to analyze the effects of service quality and the health center's image on patient loyalty, both directly and indirectly through patient satisfaction as a mediating variable. A quantitative approach using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS and SPSS was employed to analyze data from 120 outpatients at the Cilincing District Community Health Center, North Jakarta. The findings revealed that service quality ($p = 0.000$) and the health center's image ($p = 0.026$) had significant positive effects on patient satisfaction. Furthermore, the health center's image ($p = 0.048$) and patient satisfaction ($p = 0.000$) significantly influenced patient loyalty. In contrast, service quality did not have a significant direct effect on patient loyalty ($p = 0.572$). Mediation analysis confirmed that patient satisfaction significantly mediated the effects of service quality ($p = 0.003$) and the health center's image ($p = 0.027$) on patient loyalty. Patient satisfaction acted as a full mediator in the relationship between service quality and patient loyalty, indicating that high-quality services alone do not automatically generate patient loyalty unless they first create patient satisfaction. This finding may be attributed to the tiered referral system under Indonesia's national health insurance scheme and the greater importance patients place on clinical outcomes compared with non-clinical comfort. Therefore, health center management should prioritize reducing waiting times, improving waiting room comfort, and optimizing medical staff competencies to maintain and strengthen patient loyalty.

Keywords: *community health center image, patient satisfaction, service quality, patient loyalty, 24 hour community health center*

Abstrak

Kepadatan operasional pada Puskesmas Layanan 24 Jam sering kali memicu masalah waktu tunggu dan kenyamanan fisik yang berpotensi menurunkan loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan citra puskesmas terhadap loyalitas pasien, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui mediasi kepuasan pasien. Menggunakan metode kuantitatif SEM-PLS via SmartPLS dan SPSS, penelitian ini menguji 120 responden pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Cilincing, Jakarta Utara. Hasil analisis menunjukkan kualitas layanan ($p=0,000$) dan citra puskesmas ($p=0,026$) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Selanjutnya, citra puskesmas ($p=0,048$) dan kepuasan pasien ($p=0,000$) terbukti signifikan memengaruhi loyalitas. Sebaliknya, kualitas layanan tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap loyalitas ($p=0,572$). Uji mediasi menegaskan bahwa kepuasan pasien memediasi secara signifikan pengaruh kualitas layanan ($p=0,003$) dan citra puskesmas ($p=0,027$) terhadap loyalitas. Kepuasan pasien bertindak sebagai full mediator bagi kualitas layanan; artinya, pelayanan yang diberikan tidak

otomatis membentuk loyalitas tanpa adanya rasa puas terlebih dahulu. Hal ini dipengaruhi oleh regulasi rujukan berjenjang jaminan kesehatan serta kedudukan aspek kesembuhan medis yang lebih krusial bagi pasien dibanding kenyamanan non-medis. Manajemen puskesmas disarankan memprioritaskan pemangkasan waktu antrean, kenyamanan ruang tunggu, dan optimalisasi kompetensi medis untuk mempertahankan loyalitas masyarakat.

Kata Kunci: citra puskesmas, kepuasan pasien, kualitas layanan, loyalitas pasien, puskesmas layanan 24 jam

PENDAHULUAN

Indonesia menempati peringkat keempat dalam skor pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDGs) atau Tujuan Pembangunan Berkelanjutan di kawasan Asia Tenggara. Capaian Indonesia dalam SDGs tersebut disampaikan dalam laporan terbaru *Sustainable Development Report 2023*. Pada 2023, Indonesia mendapatkan skor 70,16 dari skala 100 untuk pencapaian 17 tujuan dan 169 target yang tertuang dalam SDGs (Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, 2023). Capaian SDGs Indonesia pada 2023 naik tipis bila dibandingkan tahun lalu dalam *Sustainable Development Report 2022* yakni 69,16 dari skala 100. Pencapaian target ini diwujudkan melalui arah kebijakan yang tertuang dalam Rencana Strategis Kementerian Kesehatan (Renstra Kemenkes) 2020-2024, dimana fokus utama pembangunan kesehatan salah satunya yaitu penguatan pelayanan kesehatan dasar (kunjungan ke puskesmas dan fasilitas kesehatan) serta perbaikan tata kelola Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Kualitas layanan kesehatan semakin mendapatkan perhatian masyarakat, terutama di era digital dan setelah pandemi. Perubahan pola hidup, meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-hak kesehatan, serta kemajuan teknologi informasi mendorong tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang tidak hanya efektif secara medis, tetapi juga responsif dan berorientasi pada pasien (Pohan, 2021). Puskesmas sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki tanggung jawab penting untuk menyediakan layanan yang aman, efektif,

dan memuaskan bagi masyarakat (Kementerian Kesehatan RI, 2024).

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas), sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 tahun 2019, merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Kedudukan puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) bersama dengan jejaring pelayanan kesehatan lainnya menjadi ujung tombak dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Dalam melaksanakan tugasnya, puskesmas bertanggung jawab terhadap wilayah kerjanya, yaitu suatu kecamatan. Tercapainya kecamatan sehat merupakan visi dari puskesmas. Untuk dapat mencapai visi tersebut, puskesmas dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan bermutu (Dahlan, 2023). Tujuan diselenggarakannya pembangunan Kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan nasional diselenggarakan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang dan terpadu (Le et al., 2022). Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat

kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Kurniawati *et al.*, 2025).

Penggunaan jasa pelayanan kesehatan di puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan kenyamanan (Sepriano *et al.*, 2023). Dengan semakin meningkatnya mutu pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat (Hermanto, 2019).

Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya (Tjiptono & Diana, 2022). Pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak, dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Sari & Basabih, 2025). Melalui pengukuran tersebut, maka dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan Pasien (Ayu & Adrie, 2025).

Salah satu hambatan utama dalam pencapaian pelayanan kesehatan yang adil, merata, dan berkualitas. Berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan RI didapatkan (Kemenkes RI, 2023), sebagai berikut:

1. Rasio dokter umum di Indonesia adalah 0,47 per 1.000 penduduk, masih di bawah standar WHO yaitu 1 per 1.000 penduduk.
2. Sekitar 68% dokter spesialis terkonsentrasi di kota-kota besar (Jabodetabek, Surabaya, Bandung), sementara wilayah Indonesia Timur dan daerah terpencil mengalami kekurangan akut.
3. Hanya sekitar 30% puskesmas di daerah 3T (Tertinggal, Terdepan, dan Terluar) yang memiliki dokter tetap. Ketimpangan dan keterbatasan SDM

Kesehatan dalam pelayanan kesehatan dapat berdampak terhadap overload kerja tenaga kesehatan di daerah padat pelayanan menyebabkan kelelahan, burnout, dan menurunnya mutu layanan. Waktu tunggu pasien lebih lama dan kualitas interaksi dokter-pasien menurun. Pelayanan preventif dan promotif terganggu, terutama di wilayah yang hanya memiliki tenaga non-medis atau relawan kesehatan. Kesulitan penanganan kasus gawat darurat di fasilitas primer tanpa dokter tetap.

Puskesmas sebagai institusi pelayanan publik dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien (Azam *et al.*, 2025). Kualitas layanan yang baik tidak hanya berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien, tetapi juga membentuk citra positif Puskesmas di mata masyarakat (Nandini *et al.*, 2024). Citra yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan, yang pada akhirnya dapat mendorong terciptanya loyalitas pasien (Renea & Asri, 2023). Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan. Pasien yang merasa puas cenderung memiliki keinginan untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama serta merekomendasikannya kepada pihak lain (Aliyah *et al.*, 2024). Oleh karena itu, kepuasan pasien sering dipandang sebagai faktor kunci yang menghubungkan kualitas layanan dan citra fasilitas kesehatan dengan loyalitas pasien (Siregar & Syaifuddin, 2024).

Puskesmas Kecamatan Cilincing merupakan salah satu Puskesmas di wilayah Jakarta Utara yang memiliki tingkat kepadatan penduduk dan tingkat kebutuhan akan layanan kesehatan yang tinggi dengan memberikan pelayanan

kesehatan selama 24 jam. Puskesmas Kecamatan Cilincing menghadapi tantangan tersendiri dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pasien. Karakteristik layanan 24 jam menuntut kesiapan sumber daya manusia, fasilitas, serta sistem pelayanan yang optimal agar kebutuhan pasien dapat terpenuhi secara cepat dan tepat. Namun, data kunjungan pasien menunjukkan adanya fluktuasi jumlah kunjungan dari waktu ke waktu, yang mengindikasikan bahwa loyalitas pasien belum sepenuhnya terbentuk secara optimal.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Cilincing pada bulan April 2026, didapatkan hasil wawancara kepada 10 pasien rawat jalan dan 1 orang petugas pelayanan, sebagai berikut:

1. 8 dari 10 pasien mengeluhkan ruang tunggu yang padat, sesak, dan terasa kurang nyaman, terutama pada jam-jam pelayanan sibuk. Keterbatasan fisik ini menurunkan penilaian pasien terhadap kualitas lingkungan fisik pelayanan.
2. Seluruh pasien (10 orang) mengeluhkan durasi tunggu (mencakup pendaftaran, poli, hingga farmasi) yang memakan waktu hingga 1,5 sampai 3 jam. Sementara itu, petugas pelayanan yang diwawancarai membenarkan adanya kondisi overload pasien harian tersebut, yang memicu kelelahan staf dan antrean yang tak terhindarkan.
3. 7 dari 10 pasien mengaku tidak mengetahui ke mana harus mengadu atau menyampaikan keluhan jika mereka mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan. Mereka tidak melihat adanya media informasi atau alur yang jelas mengenai kotak saran atau kanal pengaduan digital internal Puskesmas.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, serta citra fasilitas kesehatan turut berperan dalam membentuk persepsi dan kepercayaan pasien. Kepuasan pasien menjadi indikator penting keberhasilan pelayanan kesehatan, karena pasien yang merasa puas cenderung melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan fasilitas kesehatan kepada pihak lain (Evandinnartha *et al.*, 2023). Meskipun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada rumah sakit atau fasilitas kesehatan tertentu, sementara kajian empiris yang meneliti Puskesmas dengan layanan 24 jam masih relatif terbatas (Lisdiana *et al.*, 2023). Selain itu, hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya perbedaan temuan terkait peran kepuasan pasien sebagai variabel mediasi antara kualitas layanan, citra Puskesmas, dan loyalitas pasien (Gunawan *et al.*, 2026).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan citra puskesmas terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Kecamatan Cilincing, Jakarta Utara, yang menyelenggarakan layanan kesehatan 24 jam.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang memanfaatkan layanan 24 jam pada periode bulan Juli sampai Agustus 2026. Teknik pengambilan sampel menggunakan *stratified random sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 120 responden. Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur dengan skala Likert lima poin yang mengukur variabel kualitas layanan, citra puskesmas, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien.

Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-

PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS dan SPSS. Evaluasi model pengukuran (*outer model*) meliputi uji validitas konvergen, validitas diskriminan, serta reliabilitas menggunakan nilai factor loading, *Average Variance Extracted* (AVE), *Composite Reliability*, dan *Cronbach's Alpha*. Selanjutnya, evaluasi

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden (n=120)

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
Usia		
<20 tahun	0	0
20-35 tahun	79	65,8
>35 tahun	41	34,2
Jenis Kelamin		
Laki-laki	44	36,7
Perempuan	76	63,3
Pendidikan Terakhir		
Tidak tamat SD	0	0
SD sederajat	0	0
SMP sederajat	14	11,7
SMA sederajat	91	75,8
Perguruan Tinggi	15	12,5
Pekerjaan		
Mengurus Rumah Tangga	53	44,2
Pegawai Negeri Sipil	0	0
TNI/POLRI	0	0
Karyawan Swasta	52	43,3
Wiraswasta	15	12,5

Berdasarkan Tabel 4.1, menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 20-35 tahun yaitu sebanyak 79 orang (65,8%), berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 76 orang (63,3%), berpendidikan SMA sederajat yaitu 91 orang (75,8%), dan bekerja

model struktural (*inner model*) dilakukan melalui pengujian koefisien determinasi (R^2), *predictive relevance* (Q^2), *effect size* (f^2), koefisien jalur (*path coefficient*), dan uji mediasi. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan prosedur *bootstrapping* dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$.

sebagai mengurus rumah tangga yaitu sebanyak 53 orang (44,2%).

Teknis analisa data dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) *Partial Least Square* (PLS), dengan kriteria uji dilakukan pada kedua model tersebut yaitu:

Outer Model

1. Validitas Konvergen

Tabel 2. Hasil *Outer Loading*

	Citra Puskesmas (X2)	Kepuasan Pasien (Z)	Kualitas layanan (X1)	Loyalitas Pasien (Y)
X1.1			0,725	
X1.2			0,857	
X1.3			0,812	
X1.4			0,886	
X2.1	0,895			
X2.2	0,817			
X2.3	0,885			
Y1.1				0,933
Y1.2				0,891
Y1.3				0,946
Z1.1		0,927		
Z1.2		0,736		
Z1.3		0,911		

Berdasarkan Tabel 2., menunjukkan bahwa indikator X1.1, X1.2, X1.3, X1.4 (Kualitas layanan), X2.1, X2.2, X2.3 (Citra Puskesmas), dan Z1.1, Z1.2, Z1.3 (Kepuasan Pasien), dan Y1.1, Y1.2, Y1.3 (Loyalitas Pasien) nilai outer loading $< 0,7$. Apabila Nilai outer loading $> 0,7$ merupakan variabel yang telah

menjelaskan 50% atau lebih varians indikatornya, sehingga dapat dilanjutkan dengan pengujian lainnya.

Selain melihat nilai dari loading faktor, validitas itu dapat juga dilihat nilai dari AVE, dimana dikatakan valid jika nilai $AVE > 0,5$.

Tabel 3. Hasil *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	AVE
Loyalitas Pasien	0,853
Citra Puskesmas	0,750
Kepuasan Pasien	0,743
Kualitas layanan	0,676

Berdasarkan Tabel 3., menunjukkan bahwa nilai AVE semua variabel sudah berada di

atas 0,5 yang berarti valid, sehingga dapat dilanjutkan dengan pengujian lainnya.

2. Validitas Diskriminan

Tabel 4. Hasil *Cross Loading*

	Citra Puskesmas (X2)	Kepuasan Pasien (Z)	Kualitas layanan (X1)	Loyalitas Pasien (Y)
X1.1	0,660	0,709	0,725	0,644
X1.2	0,597	0,775	0,857	0,700
X1.3	0,633	0,642	0,812	0,601
X1.4	0,661	0,852	0,886	0,713

X2.1	0,895	0,669	0,638	0,648
X2.2	0,817	0,685	0,621	0,676
X2.3	0,885	0,742	0,744	0,770
Y1.1	0,746	0,762	0,732	0,933
Y1.2	0,733	0,847	0,772	0,891
Y1.3	0,764	0,784	0,741	0,946
Z1.1	0,729	0,927	0,831	0,801
Z1.2	0,635	0,736	0,677	0,651
Z1.3	0,725	0,911	0,841	0,777

Berdasarkan Tabel 4., menunjukkan bahwa nilai *cross loading* terbesar masing masing indikator bersesuaian dengan

variabel latennya. Metode lain untuk menilai *discriminant validity* adalah:

Tabel 5. Hasil *Fornell-Larcker Criterion*

	Citra Puskesmas	Kepuasan Pasien	Kualitas layanan	Loyalitas Pasien
Citra Puskesmas	0,866			
Kepuasan Pasien	0,809	0,862		
Kualitas Layanan	0,775	0,912	0,822	
Loyalitas Pasien	0,810	0,865	0,812	0,924

Berdasarkan Tabel 5, menunjukkan bahwa nilai *Fornell-Larcker Criterion* lebih besar dari masing-masing korelasi antar variabel latennya, jika dibandingkan

dengan nilai *Fornell-Larcker Criterion* pada konstruk lainnya, sehingga indikator yang digunakan telah memiliki *discriminant validity* yang baik.

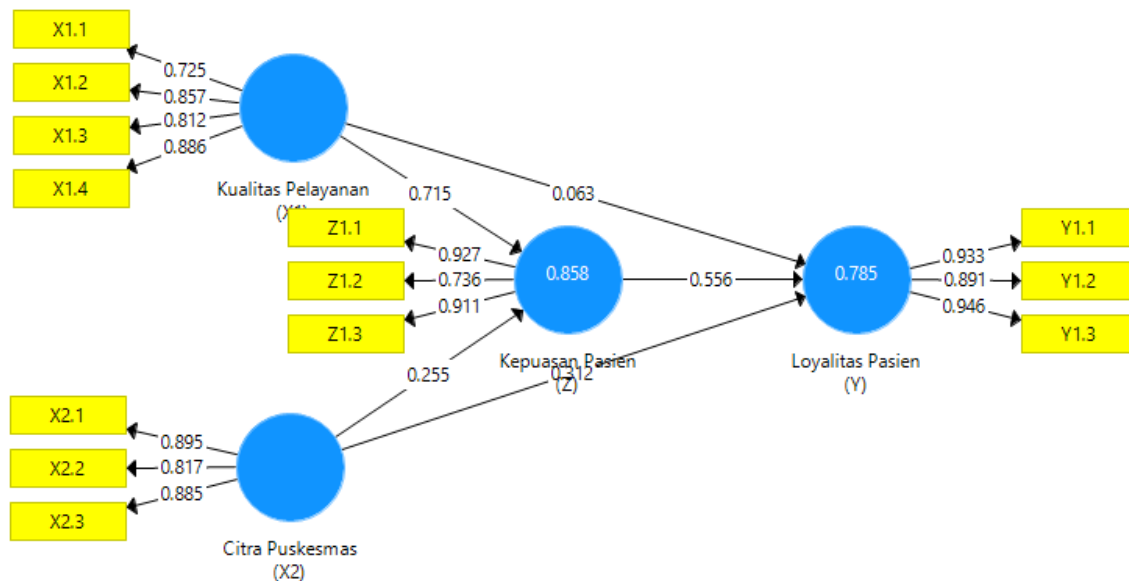
3. Uji Reliabilitas

Tabel 6. Hasil *Composite Reliability*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Loyalitas Pasien	0,913	0,946
Kualitas layanan	0,838	0,893
Citra Puskesmas	0,833	0,900
Kepuasan Pasien	0,822	0,896

Berdasarkan Tabel 6, menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki nilai composite reliability di atas 0,70 dan cronbach's alpha di atas 0,70, yang berarti konstruk memiliki reliabilitas yang baik.

Inner Model



Gambar 1. Hasil Proses *Bootstrapping*

Berdasarkan Gambar 1., dapat dimodel yang akan diteliti adalah “Kepuasan Pasien Memediasi Pengaruh Kualitas layanan dan Citra Puskesmas terhadap Loyalitas Pasien.” Jadi, variabel eksogen dalam model ini adalah Kualitas layanan dan Citra Puskesmas, sedangkan Loyalitas Pasien adalah variabel endogen. Khusus untuk variable Kepuasan Pasien

1. *R Square*

Tabel 7. Hasil *R Square*

Variabel	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Kepuasan Pasien	0,858	0,855
Loyalitas Pasien	0,785	0,778

Berdasarkan Tabel 7., menunjukkan bahwa nilai *r square* variabel Loyalitas Pasien (Y) sebesar 0,785, artinya kekuatan variabel kualitas layanan, citra puskesmas, dan kepuasan pasien serta interaksinya mampu menjelaskan variabel loyalitas pasien sebesar 77,8 persen sisanya oleh variabel lain di luar model. Nilai *r square*

merupakan variabel mediator yang menjadi perantara hubungan Kualitas layanan dan Citra Puskesmas dengan Loyalitas Pasien. Berdasarkan gambar tersebut memperlihatkan semua nilai indikator sudah diatas 0,7, yang berarti sudah memenuhi syarat validitas konvergen.

variabel Kepuasan Pasien (Z) sebesar 0,858, artinya kekuatan variabel kualitas layanan, citra puskesmas, dan loyalitas pasien serta interaksinya mampu menjelaskan variabel kepuasan pasien sebesar 85,8 persen sisanya oleh variabel lain di luar model.

2. Effect Size

Tabel 8. Effect Size

	Citra Puskesmas	Kepuasan Pasien	Kualitas layanan	Loyalitas Pasien
Citra Puskesmas		0,184		0,152
Kepuasan Pasien				0,203
Kualitas Layanan		1,441		0,003
Loyalitas Pasien				

Berdasarkan Tabel 8, menunjukkan bahwa konstruk yang memiliki nilai f^2 sebagai berikut:

- 1) Pengaruh citra puskesmas terhadap kepuasan pasien pada level structural tergolong moderat (f^2 sebesar $0,184 > 0,15$).
- 2) Pengaruh citra puskesmas terhadap loyalitas pasien pada level structural tergolong moderat (f^2 sebesar $0,152 > 0,15$).
- 3) Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada level structural tergolong moderat (f^2 sebesar $0,203 > 0,15$).
- 4) Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pada level structural tergolong tinggi (f^2 sebesar $1,441 > 0,35$).
- 5) Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pada level structural tergolong lemah (f^2 sebesar $0,003 > 0,02$).

3. Predictive Relevance

Tabel 9. Hasil Q-Square

Variabel	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Kepuasan Pasien	0,858	0,855
Loyalitas Pasien	0,785	0,778

Berdasarkan Tabel 9., menunjukkan bahwa nilai *r square* variabel Loyalitas Pasien (Y) sebesar 0,785, artinya kekuatan variabel kualitas layanan, citra puskesmas, dan kepuasan pasien serta interaksinya mampu menjelaskan variabel loyalitas pasien sebesar 77,8 persen sisanya oleh variabel lain di luar model. Nilai *r square*

variabel Kepuasan Pasien (Z) sebesar 0,858, artinya kekuatan variabel kualitas layanan, citra puskesmas, dan loyalitas pasien serta interaksinya mampu menjelaskan variabel kepuasan pasien sebesar 85,8 persen sisanya oleh variabel lain di luar model.

4. Effect Size

Tabel 10. Effect Size

	Citra Puskesmas	Kepuasan Pasien	Kualitas layanan	Loyalitas Pasien
Citra Puskesmas		0,184		0,152
Kepuasan Pasien				0,203
Kualitas Layanan		1,441		0,003
Loyalitas Pasien				

Berdasarkan Tabel 10, menunjukkan bahwa konstruk yang memiliki nilai f^2 sebagai berikut:

- 1) Pengaruh citra puskesmas terhadap kepuasan pasien pada level structural tergolong moderat (f^2 sebesar $0,184 > 0,15$).
- 2) Pengaruh citra puskesmas terhadap loyalitas pasien pada level structural tergolong moderat (f^2 sebesar $0,152 > 0,15$).
- 3) Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada level structural tergolong moderat (f^2 sebesar $0,203 > 0,15$).
- 4) Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pada level structural tergolong tinggi (f^2 sebesar $1,441 > 0,35$).
- 5) Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pada level structural tergolong lemah (f^2 sebesar $0,003 > 0,02$).

5. Predictive Relevance

Tabel 11. Hasil *Q-Square*

	SSO	SSE	$Q^2(=1-SSE/SSO)$
Kualitas Layanan	300.000	102.361	0,659
Citra Puskesmas	300.000	112.494	0,625
Kepuasan Pasien	300.000	300.000	
Loyalitas Pasien	400.000	400.000	

Berdasarkan Tabel 11, menunjukkan bahwa hasil penjumlahan nilai $Q^2 Square$ pada kedua variabel endogen adalah sebesar 0,659. Hasil tersebut berarti besarnya keragaman data yang dijelaskan oleh model penelitian ini adalah sebesar

0,659%. Dengan demikian, model penelitian ini dinyatakan memenuhi syarat kebaikan (model fit). Nilai *Q-square* lebih besar dari 0 (nol), artinya model mempunyai nilai *predictive relevance*

6. Uji Hipotesis

Tabel 12. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Koefisien	<i>P Values</i>
Citra puskesmas → Kepuasan pasien	0,255	0,026
Citra puskesmas → Loyalitas pasien	0,312	0,048
Kepuasan pasien → Loyalitas pasien	0,556	0,000
Kualitas layanan → Kepuasan pasien	0,715	0,000
Kualitas layanan → Loyalitas pasien	0,063	0,572
Citra puskesmas → Kepuasan pasien → Loyalitas pasien	0,142	0,027
Kualitas layanan → Kepuasan pasien → Loyalitas pasien	0,397	0,003

Berdasarkan Tabel 4.12, dapat dijelaskan hubungan langsung antara variabel (*direct effects*) dan hubungan tidak langsung (*indirect effects*) sebagai berikut:

- 1) Citra puskesmas mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pasien dengan ρ value sebesar 0,026, dimana nilai ρ value $0,026 < \alpha=0,05$ sehingga hipotesis diterima.
- 2) Citra puskesmas mempengaruhi secara signifikan terhadap loyalitas pasien dengan ρ value sebesar 0,048, dimana nilai ρ value $0,048 < \alpha=0,05$ sehingga hipotesis diterima.

- 3) Kepuasan pasien mempengaruhi secara signifikan terhadap loyalitas pasien dengan p value sebesar 0,000, dimana nilai p value $0,000 < \alpha=0,05$ sehingga hipotesis diterima.
- 4) Kualitas layanan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pasien dengan p value sebesar 0,000, dimana nilai p value $0,000 < \alpha=0,05$ sehingga hipotesis diterima.
- 5) Kualitas layanan tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap loyalitas pasien dengan p value sebesar 0,572, dimana nilai p value $0,572 > \alpha=0,05$ sehingga hipotesis ditolak.
- 6) Kepuasan pasien sebagai mediasi mempengaruhi secara signifikan antara citra puskesmas terhadap loyalitas pasien dengan nilai p value $0,027 < \alpha=0,05$ sehingga hipotesis diterima.
- 7) Kepuasan pasien sebagai mediasi mempengaruhi secara signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pasien dengan nilai p value $0,003 < \alpha=0,05$ sehingga hipotesis diterima.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap loyalitas pasien dengan p value sebesar 0,572, dimana nilai p value $0,572 > \alpha=0,05$ sehingga hipotesis ditolak. Hasil ini mengindikasikan bahwa tinggi atau rendahnya persepsi pasien mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh instansi kesehatan tidak menjadi faktor penentu utama yang secara langsung dapat mendorong atau menurunkan loyalitas mereka untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Al-Hilou & Suifan (2023) yang juga menyatakan bahwa kualitas layanan tidak selamanya berkorelasi positif secara signifikan terhadap loyalitas, terutama pada sektor pelayanan publik atau fasilitas kesehatan tertentu di mana terdapat faktor-faktor eksternal lain yang lebih dominan mengikat pasien.

Kualitas layanan (*Service Quality*) yang dipopulerkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) melalui lima dimensi utama (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) diasumsikan sebagai fondasi utama dalam menciptakan kepuasan yang bermuara

pada loyalitas pelanggan (Aliyah et al., 2024). Perilaku pasien (konsumen jasa kesehatan) memiliki karakteristik yang sangat unik. Loyalitas pasien tidak selalu dibentuk oleh kualitas layanan yang prima, melainkan oleh keterpaksaan atau ketiadaan pilihan lain (misalnya, faktor geografis, rujukan sistematis jaminan kesehatan, atau regulasi) (Dahlan, 2023). Oleh karena itu, meskipun pasien menilai kualitas layanan di fasilitas kesehatan tersebut biasa saja atau bahkan kurang optimal, mereka tetap “loyal” (kembali berkunjung) karena adanya hambatan untuk berpindah ke fasilitas kesehatan lain (Aprianditah & Malonga, 2024).

Peneliti berasumsi bahwa berdasarkan analisis deskriptif terhadap setiap item instrumen penelitian, terdapat pola yang menunjukkan bahwa loyalitas pasien tidak hanya berkaitan dengan penilaian terhadap kenyamanan pelayanan nonmedis, tetapi juga dengan aspek pelayanan yang secara langsung berkaitan dengan kebutuhan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Pada pelayanan instalasi farmasi, misalnya, penilaian positif terhadap ketepatan pemberian obat mencapai 91% dan kelengkapan obat sebesar 89%, sedangkan penilaian positif terhadap waktu tunggu obat sebesar 62%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun aspek waktu tunggu masih dinilai belum optimal

oleh sebagian responden, aspek ketepatan dan kelengkapan pelayanan farmasi memperoleh penilaian yang lebih tinggi.

Pola yang relatif serupa terlihat pada pelayanan administrasi. Sebanyak 84% responden memberikan penilaian positif terhadap keakuratan pelayanan administrasi dan 82% menilai prosedur administrasi mudah dipahami. Sementara itu, aspek kecepatan respons petugas terhadap pertanyaan atau keluhan memperoleh penilaian positif sebesar 71%. Temuan tersebut menunjukkan bahwa terdapat aspek pelayanan nonmedis yang masih dapat ditingkatkan, tetapi kondisi tersebut tidak secara otomatis menyebabkan rendahnya kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan rumah sakit.

Pada variabel loyalitas, sebanyak 88% responden menyatakan memiliki keinginan untuk kembali berobat ke RS FMC dan 86% menyatakan akan memilih RS FMC kembali apabila membutuhkan pelayanan kesehatan. Sementara itu, 82% responden menyatakan bersedia merekomendasikan RS FMC kepada orang lain. Pola tersebut memberikan gambaran bahwa kecenderungan loyalitas pasien relatif tinggi meskipun beberapa aspek pelayanan, terutama waktu tunggu dan kenyamanan fasilitas, masih memperoleh penilaian yang relatif lebih rendah.

Berdasarkan pola jawaban tersebut, peneliti berasumsi bahwa keputusan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan RS FMC tidak semata-mata ditentukan oleh aspek kenyamanan atau pelayanan nonmedis, tetapi juga dipengaruhi oleh pertimbangan pasien terhadap manfaat pelayanan kesehatan yang diterima, khususnya ketepatan pelayanan dan pemenuhan kebutuhan medis. Dengan demikian, pasien dapat tetap menunjukkan kecenderungan untuk melakukan kunjungan ulang ketika pelayanan yang dianggap penting bagi kebutuhan kesehatannya telah terpenuhi, meskipun

terdapat beberapa aspek kenyamanan pelayanan yang masih perlu diperbaiki.

Selain itu, apabila sebagian besar responden merupakan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), mekanisme rujukan dan keterikatan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan juga perlu dipertimbangkan sebagai konteks yang dapat memengaruhi keputusan kunjungan ulang. Oleh karena itu, hubungan antara pelayanan, kepuasan, dan loyalitas dalam penelitian ini perlu diinterpretasikan dengan mempertimbangkan karakteristik pembiayaan dan akses pelayanan responden, serta tidak semata-mata mengasumsikan bahwa loyalitas merupakan akibat langsung dari kepuasan terhadap seluruh aspek pelayanan.

Pengaruh Citra Puskesmas terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa variabel citra puskesmas mempengaruhi secara signifikan terhadap loyalitas pasien dengan p value sebesar 0,048, dimana nilai p value $0,048 < \alpha=0,05$ sehingga hipotesis diterima. Hasil ini mengindikasikan bahwa citra atau reputasi instansi yang melekat di benak masyarakat merupakan faktor penentu yang krusial. Semakin positif citra Puskesmas yang dipersepsikan oleh pasien, maka akan semakin tinggi pula tingkat loyalitas mereka untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cilincing.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lin & Yin (2022) yang menemukan bahwa *corporate image* atau citra institusi memiliki korelasi kuat dan searah dalam membentuk loyalitas konsumen di sektor jasa kesehatan. Citra yang baik bertindak sebagai daya tarik emosional yang kuat bagi pasien. Jika kualitas layanan (sarana fisik dan teknis petugas) tidak mampu mengikat loyalitas secara signifikan, citra Puskesmas secara akumulatif justru

mampu menjadi jangkar yang kuat bagi loyalitas pasien (Nandini *et al.*, 2024).

Citra institusi adalah asosiasi dan keyakinan yang tertanam dalam memori konsumen terhadap suatu entitas. Citra bukan sekadar apa yang dilihat saat ini, melainkan akumulasi dari reputasi sejarah, nama besar, dan peran sosial instansi tersebut di mata publik (Nababan *et al.*, 2020). Citra Puskesmas yang dinilai baik (misalnya, sebagai pusat kesehatan yang merakyat, andal, terjangkau, dan menjadi pilar kesehatan komunitas) mampu menciptakan Komitmen afektif pada diri pasien. Ketika pasien memiliki kedekatan emosional dan pandangan hormat terhadap citra Puskesmas, mereka akan mengabaikan kekurangan kecil pada aspek pelayanan fisik dan tetap memilih untuk loyal berobat ke sana (Nurdianty & Sudrajat, 2021).

Peneliti berasumsi bahwa Puskesmas memiliki citra legalitas, standardisasi obat, dan kompetensi tenaga medis yang dinilai “aman dan legal” oleh masyarakat. Citra positif mengenai aspek keamanan medis ini membuat pasien merasa tenang, sehingga mereka secara konsisten memilih kembali ke Puskesmas saat membutuhkan pertolongan medis pertama. Selain itu, di lingkungan masyarakat sekitar Puskesmas, interaksi antar-warga sangat erat. Citra positif yang tersebar dari mulut ke mulut mengenai keberhasilan kesembuhan atau program-program Puskesmas yang menyentuh masyarakat bawah memperkuat nama baik institusi ini, yang pada akhirnya secara psikologis mengikat loyalitas pasien lama sekaligus menarik pasien baru.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pasien dengan p value sebesar 0,000, dimana nilai p value $0,000 <$

$\alpha=0,05$ sehingga hipotesis diterima. Hasil ini menunjukkan indikasi yang sangat kuat bahwa kualitas layanan merupakan determinan utama yang menentukan tingkat kepuasan. Semakin baik dan prima kualitas layanan yang diberikan oleh petugas dan fasilitas Puskesmas, maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien juga akan meningkat secara sangat signifikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lin & Yin (2022), bahwa kualitas layanan bertindak sebagai pemicu utama langsung dari kepuasan pasien. Meskipun kualitas layanan tidak langsung membentuk loyalitas pasien (kemungkinan karena hambatan regulasi seperti, sistem BPJS atau faktor geografis), kualitas layanan terbukti mutlak diperlukan untuk membuat pasien merasa puas selama proses perawatan medis mereka. Hal ini sejalan dengan penelitian Le & Tykkyläinen (2022), menyatakan bahwa pemenuhan kualitas layanan secara teknis dan fungsional adalah syarat utama untuk mencapai kepuasan jangka pendek pasien.

Kepuasan adalah fungsi dari ekspektasi (harapan) sebelum membeli/menerima jasa dan persepsi atas kinerja aktual jasa tersebut. Ketika kualitas layanan aktual yang diterima pasien di Puskesmas memenuhi atau bahkan melebihi apa yang mereka harapkan, maka terjadilah diskonfirmasi positif yang menghasilkan kepuasan. Kepuasan pasien di Puskesmas sangat bergantung pada bagaimana aspek *responsiveness* (ketanggapan petugas) dan *empathy* (kepedulian dokter/perawat) dijalankan (Hsu & Hu, 2022). Pelayanan kesehatan bukan sekadar transaksi komersial, melainkan interaksi kemanusiaan yang melibatkan kecemasan pasien atas penyakitnya. Oleh karena itu, pemenuhan dimensi kualitas layanan yang tulus akan langsung menyentuh aspek afektif pasien dan memicu rasa puas (Han, *et al.*, 2021).

Peneliti berasumsi bahwa meskipun Puskesmas mungkin memiliki keterbatasan sarana fisik, sikap tanggap, keramahan, serta kejelasan komunikasi dari dokter dan perawat saat memeriksa pasien mampu menutupi kekurangan tersebut. Interaksi klinis yang berkualitas ini membuat pasien merasa dihargai dan dirawat dengan baik, sehingga memicu kepuasan yang tinggi. Pasien juga merasakan adanya kepastian dalam alur pelayanan medis, mulai dari kejelasan pendaftaran, pemeriksaan, hingga penerimaan obat. Ketika prosedur berjalan sesuai dengan ekspektasi dasar mereka tanpa kendala birokrasi yang rumit, pasien akan menilai bahwa kualitas sistem pelayanan Puskesmas sudah baik dan memuaskan. Selain itu, sedikit saja peningkatan kualitas layanan (misalnya ruang tunggu yang bersih, petugas yang menyapa dengan ramah, atau penanganan keluhan yang cepat) akan memberikan dampak psikologis positif yang sangat besar terhadap rasa puas mereka.

Pengaruh Citra Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa variabel citra puskesmas mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pasien dengan p value sebesar 0,026, dimana nilai p value $0,026 < \alpha = 0,05$ sehingga hipotesis diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa citra atau reputasi institusi yang terbangun di mata masyarakat memiliki kontribusi nyata dalam membentuk kepuasan pasien. Semakin positif pandangan dan penilaian masyarakat terhadap citra Puskesmas secara keseluruhan, maka tingkat kepuasan yang dirasakan pasien saat menerima pelayanan juga akan semakin tinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gunawan *et al.* (2026), yang menegaskan bahwa *corporate image* memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di sektor pelayanan kesehatan.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Evandinnartha *et al.* (2023), bahwa kepuasan tidak berdiri tunggal pada aspek teknis pelayanan saja, melainkan juga dibentuk oleh persepsi makro masyarakat terhadap reputasi dan nama baik fasilitas kesehatan tersebut.

Ketika suatu instansi kesehatan memiliki citra yang positif di masyarakat, citra tersebut bertindak sebagai “filter evaluasi” atau kacamata positif bagi pasien (Fatrida, 2023). Reputasi yang baik akan membangun ekspektasi yang positif di awal. Saat pasien datang dengan persepsi awal bahwa Puskesmas tersebut adalah instansi pemerintah yang andal, peduli, dan pro-rakyat, mereka cenderung akan mengevaluasi pengalaman pengobatan mereka secara lebih positif (Amelia, 2025). Kepuasan tidak hanya bersumber dari kesembuhan klinis, melainkan juga dari rasa bangga, rasa aman, dan kenyamanan psikologis karena berobat di tempat yang memiliki reputasi baik dan diakui oleh komunitasnya (Marcos & Coelho, 2022).

Peneliti berasumsi bahwa Puskesmas memiliki citra sebagai institusi resmi negara yang tunduk pada regulasi ketat. Hal ini memberikan rasa aman bagi pasien mengenai keaslian obat, legalitas praktik dokter, dan biaya yang terstandar. Rasa aman inilah yang secara psikologis langsung dikonversi menjadi rasa puas oleh pasien. Puskesmas juga sering kali terlibat dalam program-program langsung di masyarakat (seperti, screening kesehatan gratis, posyandu lansia, atau penyuluhan kesehatan). Citra Puskesmas yang aktif dan humanis di lingkungan warga ini membangun kedekatan emosional, sehingga saat warga datang berobat sebagai pasien, mereka sudah membawa perasaan positif yang memicu kepuasan.

Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa variabel kepuasan

pasien mempengaruhi secara signifikan terhadap loyalitas pasien dengan p value sebesar 0,000, dimana nilai p value $0,000 < \alpha=0,05$ sehingga hipotesis diterima. Hasil ini mengindikasikan bahwa kepuasan merupakan motor penggerak utama dalam membangun loyalitas. Semakin puas seorang pasien terhadap pengalaman pengobatan dan intervensi medis yang diterimanya, maka tingkat loyalitas mereka untuk kembali berkunjung atau merekomendasikan Puskesmas tersebut akan semakin tinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Renea & Asri (2023), yang menegaskan bahwa kepuasan adalah prediktor paling kuat dan langsung dari loyalitas pelanggan di sektor kesehatan. Ketika pasien merasa puas, batas-batas hambatan (seperti, antrean atau keterbatasan fasilitas) cenderung diabaikan, dan pasien akan menunjukkan perilaku loyal.

Kepuasan pasien bertindak sebagai fondasi afektif yang kuat. Rasa puas yang dirasakan berulang kali akan mengkristal menjadi komitmen mendalam untuk melakukan pembelian/kunjungan ulang di masa depan. Pasien yang puas tidak hanya akan kembali, tetapi juga akan melakukan pembelaan terhadap instansi dan melakukan promosi sukarela melalui *Word of Mouth* (WOM) positif kepada kerabatnya (Romadhona, et al., 2023).

Peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien yang berhasil dikonversi menjadi loyalitas dalam penelitian ini dipicu oleh terpenuhinya kebutuhan mendasar pasien, yaitu kesembuhan dan rasa dihargai. Ketika pasien datang ke Puskesmas dalam kondisi sakit, lalu pulang dengan kondisi kesehatan yang membaik serta merasa diperlakukan secara manusiawi oleh petugas, muncul rasa syukur dan ikatan emosional yang kuat. Pengalaman emosional positif inilah yang membuat pasien mengunci pilihannya pada Puskesmas ini dan enggan berpindah ke

fasilitas kesehatan lain meskipun memiliki opsi alternatif.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien yang dimediasi oleh Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien sebagai mediasi mempengaruhi secara signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pasien dengan nilai p value $0,003 < \alpha=0,05$ sehingga hipotesis diterima. Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas tidak bisa serta-merta langsung menciptakan loyalitas pasien, melainkan harus melewati “pintu transit” terlebih dahulu, yaitu kepuasan pasien. Kualitas layanan yang prima baru akan melahirkan loyalitas jika dan hanya jika pelayanan tersebut berhasil membuat pasien merasa puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sabet et al. (2023), yang menyatakan bahwa dalam industri jasa kesehatan, kepuasan pasien merupakan variabel intervening (mediasi) yang mutlak diperlukan untuk menjembatani operasional pelayanan menuju kesetiaan jangka panjang.

Kualitas layanan bertindak sebagai *Stimulus* (S) lingkungan luar. Evaluasi internal dan aspek emosional pasien (Kepuasan) bertindak sebagai *Organism* (O) yang memproses stimulus tersebut. Hasil akhir berupa perilaku bertahan atau kembali berkunjung (Loyalitas) bertindak sebagai *Response* (R). Tanpa adanya persepsi puas (*Organism*) yang matang, stimulus berupa kualitas layanan yang baik sekalipun akan menguap begitu saja tanpa menghasilkan respons berupa loyalitas (Rahmaddian, 2025).

Peneliti berasumsi bahwa efek mediasi penuh ini terjadi karena karakteristik pasien Puskesmas yang sangat rasional namun emosional. Pasien mungkin menganggap kualitas fisik

Puskesmas (seperti, gedung atau fasilitas) adalah standar standar umum yang biasa saja. Namun, ketika pelayanan non-fisik (seperti ketanggapan perawat dan empati dokter) berhasil menyentuh ekspektasi mereka hingga mereka merasa sangat puas, di sinilah loyalitas itu lahir. Kepuasan mengubah penilaian mekanis atas kualitas layanan menjadi sebuah komitmen emosional untuk setia berobat ke Puskesmas tersebut.

Pengaruh Citra Puskesmas terhadap Loyalitas Pasien yang dimediasi oleh Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien sebagai mediasi mempengaruhi secara signifikan antara citra puskesmas terhadap loyalitas pasien dengan nilai p value $0,027 < \alpha=0,05$ sehingga hipotesis diterima. Hasil ini mengindikasikan bahwa citra Puskesmas yang positif dapat membentuk loyalitas pasien melalui dua jalur sekaligus: secara langsung karena reputasi nama baiknya, dan secara tidak langsung melalui penciptaan rasa puas terlebih dahulu pada diri pasien saat berobat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Saputri *et al.* (2025) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien memperkuat dampak citra instansi dalam mengunci loyalitas konsumen. Citra yang baik menarik pasien untuk datang, namun kepuasan di dalam proses pelayananlah yang memastikan mereka akan bertahan dan menjadi loyalis sejati.

Citra Puskesmas yang baik di masyarakat membangun komponen kognitif yang positif. Ketika pasien datang dan merasakan sendiri pelayanan yang sesuai dengan citra tersebut, akan muncul komponen afektif berupa kepuasan. Akumulasi dari kognitif yang baik dan afektif yang puas ini menghasilkan loyalitas yang jauh lebih kokoh dan tidak mudah goyah oleh persaingan fasilitas

kesehatan swasta lainnya (Sari & Basabih, 2025).

Peneliti berasumsi bahwa citra Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan pemerintah yang andal dan merakyat bertindak sebagai pembentuk ekspektasi awal yang positif bagi pasien. Ketika ekspektasi dari citra yang baik tersebut divalidasi oleh pengalaman riil di lapangan yang menghasilkan kepuasan, maka kepercayaan pasien akan berlipat ganda. Kombinasi antara reputasi Puskesmas yang terhormat (Citra) dan kebahagiaan setelah berobat (Kepuasan) merupakan bauran psikologis terkuat yang mengikat loyalitas pasien di lokasi penelitian ini.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pasien, sehingga loyalitas pasien tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan yang diterima. Sebaliknya, citra puskesmas berpengaruh terhadap loyalitas pasien, yang menunjukkan bahwa semakin baik citra puskesmas maka semakin tinggi loyalitas pasien. Kualitas layanan dan citra puskesmas juga terbukti meningkatkan kepuasan pasien, sedangkan kepuasan pasien berpengaruh dalam meningkatkan loyalitas pasien. Selain itu, kepuasan pasien berperan sebagai variabel mediasi yang menjembatani pengaruh kualitas layanan dan citra puskesmas terhadap loyalitas pasien. Dengan demikian, peningkatan loyalitas pasien pada Puskesmas Layanan 24 Jam di Kecamatan Cilincing, Jakarta Utara, lebih efektif dicapai melalui peningkatan kepuasan pasien yang didukung oleh kualitas layanan yang baik serta citra puskesmas yang positif.

SARAN

Puskesmas diharapkan terus meningkatkan mutu pelayanan dengan menjadikan kepuasan pasien sebagai

indikator utama keberhasilan melalui perbaikan pada aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, serta memperkuat citra institusi melalui profesionalisme tenaga kesehatan, penyediaan fasilitas yang nyaman, kemudahan akses pelayanan, dan komunikasi yang baik dengan masyarakat. Tenaga kesehatan perlu memberikan pelayanan yang berorientasi pada pasien dengan komunikasi yang efektif, sikap ramah, empati, serta pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional melalui peningkatan kompetensi secara berkelanjutan. Pasien juga diharapkan berpartisipasi aktif dalam memberikan masukan terhadap pelayanan sebagai bahan evaluasi peningkatan mutu. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi loyalitas

pasien, seperti kepercayaan pasien, kualitas komunikasi, nilai yang dirasakan, pengalaman pasien, kualitas hubungan, maupun kualitas sistem informasi pelayanan, serta menggunakan cakupan wilayah yang lebih luas, jumlah sampel yang lebih besar, dan desain longitudinal atau mixed methods agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien pada pelayanan kesehatan primer.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penelitian ini baik dalam bentuk moril maupun materiil serta tenaga dan pikirannya, sehingga studi ini dapat dilaksanakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Hilou, M., & Suifan, T. (2023). The mediating effect of patient trust on the relationship between service quality and patient satisfaction. *International journal of health care quality assurance*, 36(1-2), 1-16. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-05-2023-0028>
- Aliyah, F., Yudia, R. C. P., Bahktiar, R., Duma, K., & Danial, D. (2024). Hubungan Kualitas layanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sidomulyo Samarinda. *Jurnal Kedokteran Mulawarman*, 10(2), 85-93. <http://dx.doi.org/10.30872/jkm.v10i2.10545>
- Dahlan. (2023). Kualitas layanan: Manajemen SDM dan Budaya Organisasi Pekalongan: Nasya Expanding Management.
- Aprianditah, M., Yamin, A., & Malonga, W. A. M. (2024). Pengaruh kualitas layanan, citra dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (Studi Kasus di Rumah Sakit HI Manambai Abdulkadir). *EVOLUSI: Jurnal Sains dan Manajemen*, 12(2).
- Lin, W., & Yin, W. (2022). Impacts of service quality, brand image, and perceived value on outpatient's loyalty to China's private dental clinics with service satisfaction as a mediator. *PloS one*, 17(6), e0269233. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0269233>
- Nandini, M., Mukarom, M. Z., & Ramadhani, N. R. (2024). Persepsi Pelanggan, Situasi Pelayanan dan Citra Puskesmas berhubungan dengan Kepuasan Pasien: Customer Perception, Service Conditions, and Community Health Center Image Are Associated with Patient Satisfaction. *Journal of Public Health Education*, 4(1), 9-15. <https://doi.org/10.53801/jphe.v4i1.334>
- Nababan, D., Manurung, J., Martina, S. E., & Wahyuningsih, S. (2020). Kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit umum. Yogyakarta: Zahir Publishing

- Nurdianty, C., & Sudrajat, A. (2021). The effect of patient experience and image of Puskesmas on patient satisfaction in Puskesmas Batujaya Karawang. *Business and Accounting Research (IJEBAAR)*, 5(4), 1610–1618.
- Le, K. H., La, T. X. P., & Tykkyläinen, M. (2022). Service quality and accessibility of healthcare facilities: Digital healthcare potential in Ho Chi Minh City. *BMC Health Services Research*, 22(1), Article 1481.
<https://doi.org/10.1186/s12913-022-08903-7>
- Hsu, H. L., Hsu, H. C., Du, D., & Hu, Q. (2022). An empirical investigation of service quality based on RATER model. *International Journal of Business and Economics Research*, 11(3), 117–122.
<https://doi.org/10.11648/j.ijber.2022.1103.13>
- Han, J., Zuo, Y., Law, R., Chen, S., & Zhang, M. (2021). Service quality in tourism public health: trust, satisfaction, and loyalty. *Frontiers in psychology*, 12, 731279.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.731279>
- Gunawan, Y., Young, F., Chio, L., Baes, S., Co, R. Y., Manaligod, H., & Yusuf, A. H. A. (2026). Hospital image formation: assesing the effect of website and service quality as mediated by patient satisfaction. *JTH: Journal of Technology and Health*, 3(3), 159-180.
<https://doi.org/10.61677/jth.v3i3.752>
- Evandinnartha, A. N., Hidayat, M. S., & Rosyidah. (2023). Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pasien BPJS terhadap loyalitas pasien: Literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 6(6), 1107–1114.
<https://doi.org/10.56338/mppki.v6i6.3345>
- Fatrinda, D., Yunaspi, D., Suryani, U., & Yolanda, Y. (2023). Strategi pelayanan keperawatan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Indramayu: CV. Adanu Abimata
- Amelia, P. (2025). Pelayanan Informasi Publik Kepada Masyarakat Melalui Instagram Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kebumen (Studi Kasus Instagram Pada Akun Instagram@Pembkabkebumen) (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Yogyakarta).
- Marcos, A. M. B. D. F., & Coelho, A. F. D. M. (2022). Service quality, customer satisfaction and customer value: holistic determinants of loyalty and word-of-mouth in services. *The TQM Journal*, 34(5), 957-978.
<https://doi.org/10.1108/TQM-10-2020-0236>
- Renea, A. S., & Asri, M. (2023). Determinasi Kualitas layanan Puskesmas, Kepercayaan, dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Puskesmas Merdeka Bogor. *MANAJEMEN IKM: Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 18(1).
<https://doi.org/10.29244/mikm.18.1.84-90>
- Romadhona, A., Syaifulloh, M., & Riono, S. B. (2023). Pengaruh Persepsi Pasien dan Citra Puskesmas terhadap Minat Kunjungan ke Puskesmas Tanjung. *JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research*, 1(3), 203-213.
- Sabet, E., Rasyid, A., Pongtiku, A., Sonjaya, Y., & Marihi, L. O. (2023). Pengaruh citra dan kualitas layanan terhadap loyalitas pasien dimediasi kepuasan pasien pada Rumah Sakit

- Provita. *Journal of Economics Review (JOER)*, 3(2), 73–87. Retrieved from <https://journal.ppsuniyap.id/index.php/joer/article/view/52>
- Rahmaddian, T. (2025). *Buku ajar manajemen komplain dan customer service (dalam praktik rumah sakit)*. Padang: CV. Gita Lentera
- Saputri, J. H. A., Prastyowati, A. H., & Hidayah, T. (2025). Analisis pengaruh kualitas layanan dan citra puskesmas terhadap kepuasan pasien dengan mediasi kepercayaan pada Puskesmas di Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 15(2), 168–183. <https://doi.org/10.32528/jsmbi.v15i2.4026>
- Sari, M. A. I. B. H., & Basabih, M. (2025). *Pengalaman Pasien dan Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. Depok: Universitas Indonesia.