

EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION BASED ON ADMINISTRATIVE ASPECTS, FACILITIES, AND CLINICAL COMPETENCE AT THE HEGAR MEDIKA DENTAL CLINIC IN PALEMBANG CITY

EVALUASI KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN ASPEK ADMINISTRASI, FASILITAS, DAN KOMPETENSI KLINIS DI KLINIK GIGI HEGAR MEDIKA KOTA PALEMBANG

Sabrina Auliya Heger¹, Maria Gresela Mulia², Jihan Syahrani³, Stella Maria Fidela Maringka⁴

Program Studi Magister Manajemen Administrasi Rumah Sakit (MARS), Universitas Pelita Harapan^{1,2,3,4}

sabrinaauliya14@gmail.com¹, mariagreselamulia@gmail.com², jihansy17@gmail.com³,
stellamariafidela@gmail.com⁴

ABSTRACT

Introduction: Patient satisfaction is widely regarded as a primary indicator of service success rather than merely a supplementary measure. This principle also applies to dental healthcare services. Patient satisfaction reflects not only the outcomes of clinical treatment but also the quality of the relationship and communication between patients and healthcare professionals. Oral and dental health plays a vital role in supporting essential functions such as eating, speaking, and aesthetics, all of which significantly influence an individual's overall quality of life. Therefore, efforts to improve service quality form the foundation for building patient trust and satisfaction in dental clinics. Service quality is assessed not only through the success of clinical procedures but also through non-clinical elements such as the friendliness of healthcare staff, the cleanliness of the clinic environment, the comfort of the facilities, and the accuracy and clarity of the information provided. This study aims to analyze the level of patient satisfaction with service quality at a dental clinic. The focus of the research is directed toward evaluating both clinical and non-clinical service components that may influence patients' perceptions of overall service quality. *Methods:* This study involved 305 respondents selected using a purposive sampling technique. Data were collected through a questionnaire employing a 5-point Likert scale and analyzed using PLS-SEM with SmartPLS 4.0 software. *Results:* The findings indicate that scheduling and administration, clinic environment and facilities, as well as nurse quality and dentist competence, have a significant positive effect on recommendations and global satisfaction, with an R-square value of 0.673. Analysis of the measurement and structural models also confirms that all indicators used in this study are valid and reliable. *Conclusion:* Scheduling and administration, clinic environment and facilities, and nurse quality and dentist competence play a crucial role in enhancing patient recommendations and global satisfaction. Clinics are encouraged to strengthen non-technical service quality in accordance with the results of this study. These findings contribute to ongoing efforts to improve service quality within the primary healthcare sector.

Keywords: Recommendations, Global Satisfaction, Administration, Clinical Environment, Nurse Quality, Dentist Competence.

ABSTRAK

Pendahuluan: Kepuasan pasien secara luas dianggap sebagai indikator utama keberhasilan layanan, bukan sekadar ukuran tambahan. Prinsip ini juga berlaku pada layanan kesehatan gigi. Kepuasan pasien mencerminkan tidak hanya hasil perawatan klinis, tetapi juga kualitas hubungan dan komunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan. Kesehatan gigi dan mulut berperan penting dalam mendukung fungsi-fungsi esensial seperti makan, berbicara, dan estetika, yang semuanya secara signifikan memengaruhi kualitas hidup seseorang. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas layanan menjadi dasar utama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pasien di klinik gigi. Kualitas layanan dinilai tidak hanya dari keberhasilan prosedur klinis, tetapi juga dari elemen non-klinis seperti keramahan tenaga kesehatan, kebersihan lingkungan klinik, kenyamanan fasilitas, serta ketepatan dan kejelasan informasi yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan di sebuah klinik gigi. Fokus penelitian diarahkan pada evaluasi komponen layanan klinis dan non-klinis yang berpotensi memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Metode: Penelitian ini melibatkan 305 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert 5 poin dan dianalisis menggunakan PLS-SEM dengan bantuan

perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil Temuan penelitian menunjukkan bahwa penjadwalan dan administrasi, lingkungan dan fasilitas klinik, serta kualitas perawat dan kompetensi dokter gigi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap rekomendasi dan kepuasan global, dengan nilai R-square sebesar 0.673. Analisis pada model pengukuran dan struktural juga mengonfirmasi bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliabel. Kesimpulan: Penjadwalan dan administrasi, lingkungan dan fasilitas klinik, serta kualitas perawat dan kompetensi dokter gigi memainkan peran penting dalam meningkatkan rekomendasi dan kepuasan global pasien. Klinik disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan non-teknis sesuai dengan temuan penelitian ini. Temuan ini berkontribusi pada upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan di sektor kesehatan primer.

Kata kunci: Rekomendasi, Kepuasan Global, Administrasi, Lingkungan Klinik, Kualitas Perawat, Kompetensi Dokter Gigi.

PENDAHULUAN

Dalam era pelayanan kesehatan modern, kepuasan pasien dipandang sebagai indikator utama keberhasilan layanan, bukan sekadar ukuran tambahan. Prinsip ini juga berlaku pada pelayanan kedokteran gigi. Kepuasan pasien tidak hanya merefleksikan hasil perawatan klinis, tetapi juga menggambarkan kualitas hubungan dan komunikasi antara pasien dengan tenaga kesehatan. Kesehatan gigi dan mulut memiliki peran penting dalam menunjang fungsi-fungsi vital, seperti makan, berbicara, dan estetika, yang secara keseluruhan berdampak pada kualitas hidup seseorang. Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan gigi dan mulut, ekspektasi terhadap mutu pelayanan klinik gigi pun semakin tinggi. Selain itu, kemudahan akses layanan meliputi lokasi yang strategis, jam operasional yang fleksibel, serta sistem pendaftaran dan komunikasi yang efisien menjadi elemen penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan merupakan dasar utama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap klinik gigi. Kualitas layanan tidak hanya diukur dari keberhasilan tindakan medis, tetapi juga dari aspek nonmedis, seperti sikap ramah tenaga kesehatan, kebersihan lingkungan klinik, kenyamanan fasilitas, serta ketepatan dan kejelasan informasi yang

diberikan. Kepuasan pasien berkaitan erat dengan tingkat kepercayaan yang terbangun antara pasien, dokter gigi, dan pihak klinik. Kepercayaan tersebut diperoleh melalui komunikasi yang transparan, penjelasan diagnosis serta rencana perawatan yang komprehensif, serta konsistensi dalam memberikan layanan yang profesional dan aman. Peningkatan dan pemeliharaan kepuasan pasien bukan hanya menjadi tanggung jawab moral, tetapi juga strategi penting untuk menjaga keberlanjutan, reputasi, dan daya saing klinik gigi di tengah persaingan layanan kesehatan yang kian kompetitif.

Evaluasi terhadap tingkat kepuasan pasien menjadi langkah krusial dalam menilai efektivitas kinerja pelayanan di klinik gigi. Hasil evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk merumuskan strategi peningkatan mutu, baik dari sisi kompetensi tenaga medis maupun efisiensi manajemen klinik. Pemahaman yang mendalam mengenai persepsi dan pengalaman pasien juga berkontribusi dalam membangun loyalitas serta meningkatkan daya saing di tengah perkembangan industri kesehatan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilaksanakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di klinik dokter gigi. Fokus penelitian diarahkan pada evaluasi berbagai aspek pelayanan, baik medis maupun nonmedis, yang berpotensi memengaruhi persepsi pasien

terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Temuan penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, sekaligus menjadi dasar bagi klinik dalam merumuskan strategi peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan praktik kedokteran gigi yang berorientasi pada pasien serta mendukung peningkatan kualitas sistem pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

TINJAUAN LITERATUR

Kepuasan pasien pada layanan kesehatan dipengaruhi oleh kinerja administrasi, mutu fasilitas, serta kemampuan klinis tenaga medis. Administrasi yang terorganisir, fasilitas yang layak, dan kompetensi klinis yang optimal berkontribusi dalam membangun penilaian positif pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, ketiga aspek ini menjadi elemen kunci dalam menilai tingkat kepuasan pasien di Klinik Gigi Hegar Medika Kota Palembang.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pengumpulan data numerik untuk dianalisis secara statistik. Populasi penelitian adalah masyarakat yang berdomisili di Kota Palembang. Mengingat luasnya wilayah dan keterbatasan waktu untuk mengumpulkan data dari seluruh populasi, penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 305 responden. Sampel dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu. Adapun

kriteria yang digunakan adalah penduduk Kota Palembang yang juga merupakan pasien atau pendamping pasien di Klinik Gigi Hegar Medika dalam satu tahun terakhir.

Variabel eksogen dalam penelitian ini meliputi penjadwalan dan administrasi, lingkungan klinik dan fasilitas, serta kualitas perawat dan kompetensi dokter gigi, sedangkan variabel endogennya adalah rekomendasi dan kepuasan global. Data primer diperoleh melalui kuesioner online menggunakan Google Form, yang dipilih untuk mempermudah dan mempercepat proses pengumpulan data. Kuesioner terdiri dari pertanyaan tertutup dengan pilihan jawaban terstruktur, dan diukur menggunakan skala Likert 5 poin, mulai dari sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5), guna memudahkan responden dalam memberikan penilaian sekaligus memudahkan proses analisis data.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan PLS-SEM (Partial Least Squares Structural Equation Modeling) melalui perangkat lunak SmartPLS 4.0. PLS-SEM terdiri dari dua submodel, yaitu model pengukuran (*outer model*) yang mengevaluasi hubungan antara indikator dengan konstruk, serta model struktural (*inner model*) yang menguji hubungan antar konstruk dalam kerangka teori yang dikembangkan. Metode ini memungkinkan peneliti menganalisis hubungan antar variabel secara komprehensif sekaligus menguji hipotesis penelitian secara mendalam (Ghozali & Latan, 2020).

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden mencakup informasi dasar mengenai partisipan penelitian, yang meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, serta jumlah kunjungan ke klinik. Informasi ini disajikan untuk

memberikan gambaran umum mengenai profil responden yang terlibat dalam penelitian.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Percentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	135	44,2%
	Perempuan	170	55,7%
Usia	15–29 tahun	96	31,4%
	30–39 tahun	72	23,6%
	40–49 tahun	88	28,8%
	> 50 tahun	49	16,0%
Pekerjaan	Ibu Rumah Tangga	62	20,3%
	Wirausaha	73	23,9%
	Karyawan Swasta	87	28,5%
	PNS	56	18,3%
	Lainnya	27	8,8%
Jumlah Kunjungan	1–3 kali	135	44,2%
	3–5 kali	98	32,1%
	> 5 kali	72	23,6%
Total	—	305	100%

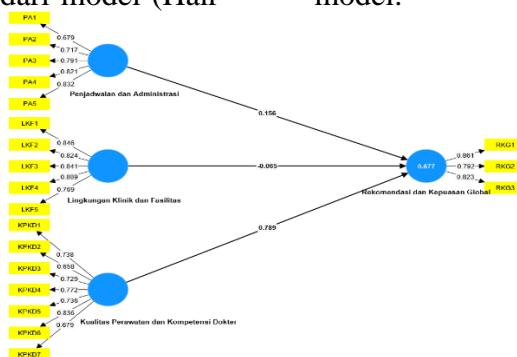
2. Evaluasi Measurement Model

Analisis *outer model* digunakan untuk menjelaskan bagaimana setiap indikator berkaitan dengan variabel laten yang diukurnya.

a. Uji Validitas

Suatu indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai *loading factor* di atas 0,60. Oleh karena itu, indikator dengan nilai *loading factor* di bawah 0,60 harus dieliminasi dari model (Hair

et al., 2019). Pengujian validitas untuk indikator reflektif dilakukan dengan menganalisis korelasi antara skor item dan skor konstruk yang diwakilinya. Pada model dengan indikator reflektif, perubahan yang terjadi pada satu indikator akan memengaruhi indikator lain dalam konstruk yang sama, sehingga indikator yang tidak memenuhi kriteria validitas dapat mengurangi konsistensi pengukuran dan perlu dikeluarkan dari model.



Gambar 1. Outer Model

Tabel 2. Outer Loading

Indikator	Konstruk	Outer Loading
KPKD1	Kualitas Perawatan dan Kompetensi Dokter Gigi	0,738
KPKD2	Kualitas Perawatan dan Kompetensi Dokter Gigi	0,658
KPKD3	Kualitas Perawatan dan Kompetensi Dokter Gigi	0,729
KPKD4	Kualitas Perawatan dan Kompetensi Dokter Gigi	0,772
KPKD5	Kualitas Perawatan dan Kompetensi Dokter Gigi	0,736
KPKD6	Kualitas Perawatan dan Kompetensi Dokter Gigi	0,836
KPKD7	Kualitas Perawatan dan Kompetensi Dokter Gigi	0,679
LKF1	Lingkungan Klinik dan Fasilitas	0,846
LKF2	Lingkungan Klinik dan Fasilitas	0,824
LKF3	Lingkungan Klinik dan Fasilitas	0,841
LKF4	Lingkungan Klinik dan Fasilitas	0,889
LKF5	Lingkungan Klinik dan Fasilitas	0,769
PA1	Penjadwalan dan Administrasi	0,679
PA2	Penjadwalan dan Administrasi	0,717
PA3	Penjadwalan dan Administrasi	0,791
PA4	Penjadwalan dan Administrasi	0,821
PA5	Penjadwalan dan Administrasi	0,832
RKG1	Rekomendasi dan Kepuasan Global	0,861
RKG2	Rekomendasi dan Kepuasan Global	0,792
RKG3	Rekomendasi dan Kepuasan Global	0,823

Berdasarkan Tabel 1, seluruh item pada masing-masing variabel dinyatakan valid, karena memiliki nilai *loading*

factor di atas 0,60 sesuai dengan kriteria yang direkomendasikan oleh Hair et al. (2019).

Tabel 3. Perhitungan AVE

Variabel	AVE
Kualitas Perawatan dan Kompetensi Dokter Gigi	0,544
Lingkungan Klinik dan Fasilitas	0,697
Penjadwalan dan Administrasi	0,593
Rekomendasi dan Kepuasan Global	0,682

Berdasarkan Tabel 2, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) pada seluruh variabel menunjukkan angka yang lebih besar dari 0,50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel telah memenuhi kriteria validitas konvergen dan layak digunakan dalam analisis.

b. Uji Discriminant Validity

Pengujian *discriminant validity* dilakukan dengan menggunakan Fornell-Larcker Criterion. Pada metode ini, validitas diskriminan dinilai dengan membandingkan nilai akar kuadrat AVE suatu variabel dengan korelasi antara variabel tersebut dan variabel lainnya. Suatu model pengukuran dinyatakan memiliki *discriminant validity* yang baik apabila nilai akar kuadrat AVE pada setiap variabel lebih besar daripada

korelasinya dengan variabel lain (Hair et al., 2019). Nilai AVE secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. Fornell-Larcker Criterion

Variabel	Kualitas Perawatan dan Kompetensi Dokter Gigi	Lingkungan Klinik dan Fasilitas	Penjadwalan dan Administrasi	Rekomendasi dan Kepuasan Global
Kualitas Perawatan dan Kompetensi Dokter Gigi	0,874			
Lingkungan Klinik dan Fasilitas	0,706	0,835		
Penjadwalan dan Administrasi	0,446	0,577	0,770	
Rekomendasi dan Kepuasan Global	0,713	0,582	0,470	0,826

Pada Tabel 3 terlihat bahwa nilai korelasi setiap variabel dengan dirinya sendiri lebih besar dibandingkan korelasinya dengan variabel lain. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel telah memenuhi kriteria validitas dan layak digunakan. Selain uji Fornell Larcker, *discriminant validity*

juga dapat diuji menggunakan nilai *cross loading*. Suatu indikator dinyatakan memenuhi discriminant validity apabila nilai *cross loading* pada variabelnya merupakan yang tertinggi dibandingkan dengan nilai *cross loading* pada variabel lainnya (Hair et al., 2019). Berikut disajikan hasil perhitungan *cross loading*.

Tabel 5. Hasil Nilai Cross Loading

Indikator	Kualitas Perawatan dan Kompetensi Dokter Gigi	Lingkungan Klinik dan Fasilitas	Penjadwalan dan Administrasi	Rekomendasi dan Kepuasan Global
KPKD1	0,738	0,629	0,578	0,583
KPKD2	0,658	0,608	0,509	0,554
KPKD3	0,729	0,456	0,294	0,512
KPKD4	0,772	0,449	0,298	0,640
KPKD5	0,736	0,355	0,135	0,528
KPKD6	0,836	0,523	0,275	0,665
KPKD7	0,679	0,341	0,224	0,669
LKF1	0,615	0,846	0,528	0,466
LKF2	0,529	0,824	0,436	0,457
LKF3	0,584	0,841	0,427	0,495

Indikator	Kualitas Perawatan dan Kompetensi Dokter Gigi	Lingkungan Klinik dan Fasilitas	Penjadwalan dan Administrasi	Rekomendasi dan Kepuasan Global
LKF4	0,686	0,889	0,619	0,597
LKF5	0,503	0,769	0,350	0,371
PA1	0,269	0,327	0,679	0,277
PA2	0,180	0,290	0,717	0,231
PA3	0,271	0,403	0,791	0,331
PA4	0,423	0,520	0,821	0,435
PA5	0,467	0,578	0,832	0,454
RKG1	0,751	0,567	0,396	0,861
RKG2	0,567	0,266	0,325	0,792
RKG3	0,677	0,572	0,437	0,823

Pada Tabel 4 terlihat bahwa nilai korelasi setiap indikator terhadap variabelnya lebih besar dibandingkan korelasi terhadap variabel lainnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel telah memenuhi kriteria validitas dan layak digunakan.

c. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan tingkat akurasi, konsistensi, dan ketepatan suatu

alat ukur dalam melakukan pengukuran (Hair et al., 2019). Apabila suatu penelitian dinyatakan reliabel, maka data yang digunakan telah terbukti handal dan konsisten dalam menghasilkan pengukuran. Uji reliabilitas dalam metode PLS dapat dilakukan menggunakan dua pendekatan, yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Berikut disajikan hasil uji reliabilitas pada penelitian ini.

Tabel 6. Hasil Uji Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability (pc)
Kualitas Perawatan dan Kompetensi Dokter Gigi	0,892
Lingkungan Klinik dan Fasilitas	0,920
Penjadwalan dan Administrasi	0,879
Rekomendasi dan Kepuasan Global	0,865

Berdasarkan Tabel 5, terlihat bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini dinyatakan reliabel, karena nilai

Composite Reliability untuk semua konstruk berada di atas 0,60 (Hair et al., 2019).

Tabel 7. Hasil Uji Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha
Kualitas Perawatan dan Kompetensi Dokter Gigi	0,859
Lingkungan Klinik dan Fasilitas	0,891
Penjadwalan dan Administrasi	0,833

Variabel	Cronbach's Alpha
Rekomendasi dan Kepuasan Global	0,767

Berdasarkan Tabel 6, seluruh konstruk dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha masing-masing konstruk berada di atas batas minimal 0,60, sehingga instrumen yang digunakan dapat dikatakan konsisten dan handal.

2. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
Rekomendasi dan Kepuasan Global	0,677	0,673

Berdasarkan Tabel 7, terlihat bahwa nilai adjusted R-Square untuk variabel rekomendasi dan kepuasan global adalah sebesar 0,673. Nilai tersebut menunjukkan bahwa model memiliki tingkat goodness-of-fit yang kuat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabilitas rekomendasi dan kepuasan global dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen dalam model sebesar 67,3%.

b. Uji *F-Square*

Setelah model yang diestimasi memenuhi seluruh kriteria pada *Outer Model*, langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian *Inner Model* untuk menilai hubungan antar konstruk dalam model struktural. Nilai R-Square (R^2) digunakan untuk menjelaskan seberapa besar variabel endogen dapat dijelaskan oleh variabel eksogen dalam model. Berikut adalah nilai R^2 untuk masing-masing konstruk penelitian:

Uji *F-Square* dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh relatif variabel laten independen terhadap variabel laten dependen. Menurut Ghazali & Latan (2015), kriteria penilaian *F-Square* adalah sebagai berikut:

- Nilai $f^2 \geq 0,35$ menunjukkan adanya pengaruh besar.
- Nilai $f^2 \geq 0,15$ hingga $< 0,35$ menunjukkan adanya pengaruh sedang.
- Nilai $f^2 \geq 0,02$ hingga $< 0,15$ menunjukkan adanya pengaruh kecil.

Tabel 9. Uji *F-Square*

Hubungan Variabel	F-Square
Kualitas Perawatan dan Kompetensi Dokter Gigi → Rekomendasi dan Kepuasan Global	0.961
Lingkungan Klinik dan Fasilitas → Rekomendasi dan Kepuasan Global	0.005
Penjadwalan dan Administrasi → Rekomendasi dan Kepuasan Global	0.050

Berdasarkan Tabel 8, diperoleh nilai *f-square* terhadap variabel rekomendasi dan kepuasan global masing-masing sebesar 0,961; 0,005; dan 0,050. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel independen

memiliki tingkat pengaruh yang berbeda-beda, di mana kualitas perawatan dan kompetensi dokter gigi memberikan pengaruh besar, sedangkan lingkungan klinik dan fasilitas memberikan pengaruh sangat kecil, dan

penjadwalan serta administrasi memberikan pengaruh kecil terhadap rekomendasi dan kepuasan global.

c. Uji *Q-Square*

Menurut Ghazali dan Latan (2014), *Q-square (predictive relevance)* digunakan untuk mengevaluasi kemampuan prediktif model dalam PLS.

Kriteria penilaianya adalah sebagai berikut:

- $Q^2 > 0$ menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance*.
- Nilai Q^2 sebesar 0,02, 0,15, dan 0,35 masing-masing mengindikasikan model dengan tingkat prediksi lemah, moderat, dan kuat.

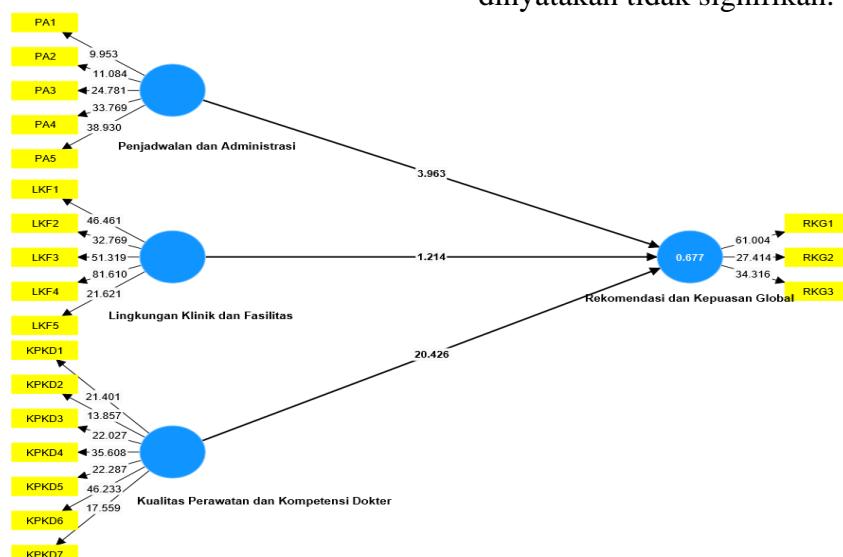
Tabel 10. Uji *Q-Square*

Variabel	SSO	SSE	$Q^2 (= 1 - SSE/SSO)$
Kualitas Perawatan dan Kompetensi Dokter Gigi	2.135,000	2.135,000	0,000
Lingkungan Klinik dan Fasilitas	1.525,000	1.525,000	0,000
Penjadwalan dan Administrasi	1.525,000	1.525,000	0,000
Rekomendasi dan Kepuasan Global	915,000	501,166	0,452

Pada Tabel 9 terlihat bahwa nilai *Q-Square* pada variabel kepuasan kerja sebesar 0,452. Nilai ini menunjukkan bahwa model memiliki *predictive relevance* yang kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan kerja memberikan pengaruh yang signifikan dan substansial terhadap variabel tersebut.

d. Uji Signifikansi t

Untuk melihat tingkat signifikansi pengaruh antar variabel, dilakukan pengujian melalui nilai *t-statistic* dan *p-value* berdasarkan indikator yang telah dinyatakan valid. Pengaruh antar konstruk dinyatakan signifikan apabila *p-value* < 0,05 dan nilai *t-statistic* $\geq 1,96$ (Ghozali, 2014). Dengan demikian, apabila *t-statistic* lebih besar daripada nilai *t-tabel* (1,96), maka hubungan antar konstruk dapat dinyatakan signifikan, dan sebaliknya jika lebih kecil maka dinyatakan tidak signifikan.



Gambar 2. Inner Model

Tabel 11. Uji Hipotesis

Hubungan Variabel	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas Perawatan dan Kompetensi Dokter Gigi → Rekomendasi dan Kepuasan Global	0,789	20,426	0,000
Lingkungan Klinik dan Fasilitas → Rekomendasi dan Kepuasan Global	0,065	2,214	0,022
Penjadwalan dan Administrasi → Rekomendasi dan Kepuasan Global	0,156	3,963	0,000

Berdasarkan Tabel 10, hipotesis penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Penjadwalan dan Administrasi terhadap Rekomendasi dan Kepuasan Global

Nilai *original sample estimate* untuk variabel penjadwalan dan administrasi terhadap rekomendasi dan kepuasan global menunjukkan koefisien positif sebesar 0,156. Selain itu, nilai *t-statistic* sebesar 3,963, yang lebih tinggi daripada nilai kritis 1,96 (Ghozali, 2014), sehingga hubungan ini dinyatakan signifikan. Dengan demikian, Hipotesis H1 diterima. Artinya, penjadwalan dan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap rekomendasi dan kepuasan global.

2. Lingkungan Klinik dan Fasilitas terhadap Rekomendasi dan Kepuasan Global

Nilai *original sample estimate* untuk variabel lingkungan klinik dan fasilitas terhadap rekomendasi dan

kepuasan global bernilai positif sebesar 0,065. Nilai *t-statistic* yang diperoleh adalah 2,214, lebih besar dari 1,96, sehingga dinyatakan signifikan. Oleh karena itu, Hipotesis H2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan klinik dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap rekomendasi dan kepuasan global.

3. Kualitas Perawatan dan Kompetensi Dokter Gigi terhadap Rekomendasi dan Kepuasan Global

Nilai *original sample estimate* untuk variabel kualitas perawatan dan kompetensi dokter gigi terhadap rekomendasi dan kepuasan global juga bernilai positif, yaitu 0,789. Nilai *t-statistic* yang dihasilkan adalah 20,426, jauh melebihi angka 1,96, sehingga hubungan ini dinyatakan sangat signifikan. Dengan demikian, Hipotesis H3 diterima. Kesimpulannya, kualitas perawatan dan kompetensi dokter gigi berpengaruh positif dan signifikan

terhadap rekomendasi dan kepuasan global.

PENUTUP KESIMPULAN

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Klinik Gigi Hegar Medika Kota Palembang sangat dipengaruhi oleh tiga aspek utama, yaitu administrasi, fasilitas, dan kompetensi klinis. Prosedur administrasi yang tertata dan efisien, ketersediaan serta kenyamanan fasilitas klinik, serta kompetensi klinis tenaga medis yang profesional terbukti memberikan kontribusi penting dalam membentuk pengalaman pelayanan yang positif bagi pasien. Secara keseluruhan, ketiga aspek tersebut berperan signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Bernadette, K., & Loisa, R. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi dokter-pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD KRMT Wongsonegoro. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(1), 1–12.
- Elianita, A. (2025). *Inovasi pelayanan medis dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bangsri II* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Ellen Oktaviana, E. O., & Mudayat, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien medical check-up pelaut pada klinik.
- Maduratna, E. S., Judijanto, L., Wasita, R. R. R., Irawan, Y. G., Wiradani, N. L. K., & Sitepu, F. B. (2025). *Manajemen dan administrasi*

pelayanan kesehatan. PT Green Pustaka Indonesia.

Nurul Musfira Ahmad, N. M. A. (2024).

Pengaruh waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lembang tahun 2024 (Doctoral dissertation, Universitas Sulawesi Barat).

Sapulette, R. A., Rengifurwarin, Z. A., & Bahasoan, A. (2025). Analisis efektivitas pelayanan kesehatan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Masohi Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 6(4), 2547–2559.

Syukrini, R. D. (2025). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat di rumah sakit: Studi tinjauan sistematis. *Jurnal Keperawatan*, 18(1), 67–77.