



KAJIAN *FIRST-ORDER CFA* DAN *SECOND-ORDER CFA* PADA *STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM)* UNTUK MENGANALISIS KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS HALMAHERA KOTA SEMARANG

Sefri Imanuel Fallo

*Prodi Matematika, Universitas San Pedro, Indonesia,
Jl. Veteran, Fatululi, Kec. Oebobo, Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur
email : fallosefrimanuel@gmail.com*

ABSTRACT

An indicator of the success of a service in the world of health is patient satisfaction. The thing that is no less important in serving patients to achieve patient satisfaction is the quality of service at the hospital. The quality of medical services represents the level of goodness of medical services through the creation of a sense of satisfaction for each patient. The more perfect the satisfaction, the better the quality of medical services. In this paper, patient satisfaction was measured by the quality of service related to service quality and employee competence at the Halmahera Health Center in Semarang. The indicators that make up significantly the patient satisfaction variable are KP1, KP2, KP4, and KP6, the indicators that build the employee competence variable are KOP1, KOP2, KOP3, KOP4, and KOP7 while the indicators on the variables are reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness significant in shaping the service quality variable. The variable of patient satisfaction and employee competence has a construct reliability (CR) value of more than 0.7 so that it has high consistency but the Average Variance Extracted (AVE) value for all variables, both first-order and second-order, is less valid.

Keywords : first-order CFA, Second Order CFA, Patient Satisfaction, Service Quality

ABSTRAK

Indikator keberhasilan suatu pelayanan dalam dunia kesehatan adalah kepuasan pasien. Hal yang tidak kalah penting dalam melayani pasien untuk mencapai kepuasan pasien adalah mutu layanan pada rumah sakit. Kualitas pelayanan medis merepresentasikan tingkat kebaikan pelayanan medis melalui terciptanya rasa kepuasan pada setiap pasien. Semakin sempurna kepuasan, semakin baik kualitas pelayanan medis. Pada penelitian ini kepuasan pasien diukur dengan adanya mutu pelayanan yang mempunyai kaitan dengan kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai di Puskemas Halmahera kota Semarang. Indikator yang membentuk secara signifikan variabel kepuasan pasien adalah KP1, KP2, KP4 dan KP6. Indikator yang membangun variabel kompetensi pegawai adalah KOP1, KOP2, KOP3, KOP4, dan KOP7 sedangkan indikator-indikator *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness* signifikan dalam membentuk variabel kualitas pelayanan. variabel kepuasan pasien dan kompetensi pegawai memiliki nilai *construct reliability* (CR) lebih dari 0,7 sehingga memiliki konsistensi tinggi namun nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk keseluruhan variabel baik *first-order* maupun *second-order* kurang valid.

Kata kunci: *first-order CFA, Second Order CFA, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan*

Received: 31 Mei 2022 Accepted: 14 Juni 2022 Published: 17 Juni 2022

PENDAHULUAN

Pada perkembangan era sekarang ini semakin banyak perusahaan yang baru berdiri di berbagai bidang dan persaingan antar perusahaan dalam mencapai tujuannya juga semakin ketat. Pentingnya kualitas pelayanan bagi perusahaan jasa dalam membentuk kualitas pelayanan dari persepsi konsumen terhadap pelayanan. Menurut Nuraeni (2021), kualitas pelayan adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan konsumen.

Rumah sakit merupakan salah satu perusahaan jasa yang juga banyak dijumpai. Menurut pendapat Tjiptono (2012), *hospital* merupakan sarana penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan usaha pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam usaha kesehatan adalah fasilitas yang tersedia seperti peralatan medis yang lengkap dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen, dalam hal ini pasien..

Salah satu indikator keberhasilan menurut Depkes RI (2008) pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Konsep kualitas pelayanan yang dihubungkan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh lima faktor yang disebut dengan kualitas pelayanan “SERVQUAL” (*responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (kewujudan), *empathy* (empati) dan *reliability* (reliabilitas)). Mutu pelayanan yang berhubungan dengan medis, mewakili tingkat kesempurnaan pelayanan medis melalui terciptanya rasa kepuasan pada setiap pasien. Semakin besar kepuasan maka semakin baik bantuan medis.

Menurut eksplanasi Mumu et al. (2015), menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan aksi yang berkaitan dengan penilaian sentimental terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Hal terkait yang dijelaskan Manu Lena (2018), mutu pelayanan publik tidak tercipta dengan sendirinya, melainkan adanya beberapa faktor-faktor penentunya yaitu sikap dan kompetensi pegawai.

Analisis faktor konfirmatori adalah model pengukuran yang menunjukkan adanya variabel laten yang diukur oleh satu atau lebih variabel yang diamati. Analisis faktor konfirmatori merupakan salah satu pendekatan utama untuk analisis faktor yang digunakan ketika peneliti sudah memiliki pengetahuan tentang struktur faktor. Struktur tersebut diperoleh atas dasar kajian teoritis yang berkaitan dengan hubungan antara variabel yang diamati dan variabel laten.

Pada penelitian ini, kepuasan pasien di Puskesmas Halmahera Kota Semarang dianalisis dengan *second-order CFA* pada *SEM* dengan memperhatikan variabel kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan.

TINJAUAN PUSTAKA

Dewi, Rahmawati, & Mukid (2015) melakukan penelitian pada kepuasan pengunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang tidak signifikan yaitu kualitas layanan dan kualitas produk.

Mayasari, Muljono, & Fatchiya (2020) melakukan penelitian untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi Itani. Variabel laten yang digunakan yaitu kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem lebih dominan membentuk kepuasan pengguna aplikasi iTani.

Laili & Otok (2014) melakukan penelitian untuk mengetahui indikator yang membentuk variabel kemiskinan di Kabupaten Jombang. Hasil penelitiannya adalah bahwa ekonomi dan sumber daya manusia membentuk kemiskinan.

Ika Sari & Dwi Trijoyo (2012) mengukur indikator kinerja pengelolaan lingkungan searah dengan survei publik otonomi *award jawa pos institute of pro* otonomi tahun 2011. Hasil dalam penelitian ini adalah variabel laten akses penggunaan natural capital lebih mendapatkan kontribusi dari indikator penyusunnya sebesar 85,4%. Variabel integrasi pengelolaan lingkungan memperoleh kontribusi terbesar dari variabel laten penyusunnya sebesar 93,2%. Kemudian variabel laten kelestarian (*sustainability*) *natural capital* dan *human capital* memperoleh kontribusi terbesar dari variabel laten penyusunnya sebesar 87,9%.

Herman (2016) menyajikan penelitian tentang kesiapan guru pendidikan luar biasa dalam pelaksanaan pendidikan seksualitas dan kesehatan bagi siswa berkesulitan belajar pendidikan (program integrasi) di Sabah, Malaysia. Hasil penelitian ini adalah 10 faktor yang dibahas harus dipertimbangkan dalam menentukan kesiapan guru dalam pelaksanaan pendidikan seksualitas dan kesehatan menentukan kesiapan guru dalam pelaksanaan pendidikan seksualitas dan kesehatan siswa dengan ketidakmampuan belajar di sekolah pendidikan khusus di Sabah.

METODE PENELITIAN

Data dalam penelitian ini diperoleh dari data skripsi Shinta Ayu Respati yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014” yang diakses melalui <http://lib.unnes.ac.id/20257/>. Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (KP), Kompetensi Pegawai (KOP), dan Kualitas Pelayanan. Variabel Kualitas Pelayanan (KP) terdiri atas 6 indikator yaitu Kualitas Pelayanan 1 (KP1),

Kualitas Pelayan 2 (KP2), Kualitas Pelayan 3 (KP3), Kualitas Pelayan 4 (KP4), Kualitas Pelayan 5 (KP5), Kualitas Pelayan 6 (KP6). Variabel Kompetensi Pegawai (KOP) terdiri atas 7 indikator yaitu Kompetensi Pegawai 1 (KOP1), Kompetensi Pegawai 2 (KOP2), Kompetensi Pegawai 3 (KOP3), Kompetensi Pegawai 4 (KOP4), Kompetensi Pegawai 5 (KOP5), Kompetensi Pegawai 6 (KOP6), dan Kompetensi Pegawai 7 (KOP7). Variabel Kualitas Pelayanan terdiri dari 5 indikator yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness*. Tata cara untuk menganalisis data sebagai berikut:

- a. Melakukan analisis asumsi-asumsi SEM yaitu jumlah sampel, data normal multivariat, tidak ada pencilan dan tidak ada multikolinieritas.
- b. Menganalisis faktor-faktor pada setiap variabel. Pada tahap ini analisis konfirmatori orde 1 dan orde 2 diaplikasikan pada variabel kualitas layanan, kompetensi pelayanan dan kepuasan pasien. Jika tidak terpenuhi maka menghilangkan indikator. Bagian ini dilakukan analisis dengan CFA yakni :
 - a) *First-Order CFA*

Pada *First-Order CFA* suatu variabel laten yang diukur berdasarkan beberapa indikator yang dapat diukur secara langsung. Persamaan (1) suatu model *First-Order CFA*. Gambar 1 menunjukkan pengujian model yang terdiri dari satu variabel laten dengan p indikator.

$$x = \Lambda_x \xi + \delta \tag{1}$$

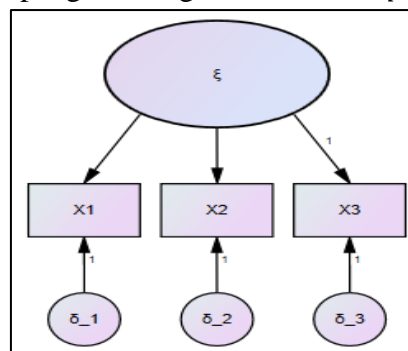
dengan

x : vektor bagi peubah-peubah indikator berupa pxl

Λ_x : matriks untuk faktor loading λ

ξ : vektor untuk peubah-peubah laten berukuran nxl

δ : vektor untuk pengukuran galat berukuran pxl

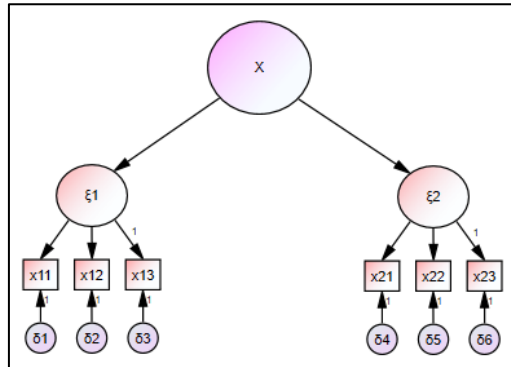


Gambar 1. Model *First-Order CFA*

- b) *Second-Order CFA*

Pada *second-order CFA* untuk variabel laten tidak dapat diukur langsung melalui variabel-variabel indikatornya. Namun memiliki beberapa

indikator dimana indikator tersebut tidak dapat diukur secara langsung, serta memerlukan beberapa indikator lagi



Gambar 2. Model *Second-Order CFA*

Hubungan antara *First-Order CFA* dan *Second-Order CFA* ditunjukkan pada persamaan berikut [2]

$$\boldsymbol{\eta} = \mathbf{B}\boldsymbol{\eta} + \boldsymbol{\Gamma}\boldsymbol{\xi} + \boldsymbol{\zeta} \quad (2)$$

$$\mathbf{x} = \boldsymbol{\Lambda}_x\boldsymbol{\eta} + \boldsymbol{\varepsilon} \quad (3)$$

dengan,

- B** : Konstanta *loading*
- Γ** dan **Λ** : *loading factor first-order* dan *second-order*
- ξ** : vektor untuk peubah-peubah laten yang $n \times l$
- ζ** : vektor untuk variabel tunggal (unique)
- x** : vektor untuk peubah-peubah indikator $p \times l$
- δ** : vektor untuk pengukuran galat $p \times l$
- ε** : vektor untuk pengukuran galat $n \times l$
- λ** : nilai *loading factor*

c. Langkah-langkah pemodelan dan analisis persamaan struktural.

Langkah pertama yang perlu dilakukan adalah melihat kebaikan model secara menyeluruh. Ada beberapa metode untuk menentukan kriteria untuk mendapatkan kesesuaian model dalam penelitian yaitu :

Tabel 1. *Goodness of fit* (Kesesuaian) Kriteria

<i>Goodness of fit</i> Kriteria	Kriteria
Nilai <i>Chi-square</i>	Harus Kecil
Nilai <i>Probability</i>	≥ 0.05
Nilai <i>RMSEA</i>	≤ 0.08
Nilai <i>AGFI</i>	≥ 0.90
Nilai <i>CMIN/DF</i>	≥ 0.90
Nilai <i>CFI</i>	≥ 0.90

Selanjutnya, setelah mendapatkan model yang telah sesuai dengan kriteria yang disyaratkan kemudian dilakukan uji signifikansi. Setelah mendapatkan variabel yang telah signifikan, dilanjutkan dengan mencari nilai CR dan AVE. Rumus yang digunakan untuk mencari nilai CR dan AVE adalah

- a) Nilai CR dapat diperoleh dengan menggunakan persamaan berikut :

$$\hat{\rho}_c = \frac{\left(\sum_{i=1}^k \hat{\lambda}_i \right)^2}{\left[\left(\sum_{i=1}^k \hat{\lambda}_i \right)^2 + \left(\sum_{i=1}^k \hat{\delta}_i \right) \right]} \quad (4)$$

- b) Nilai *Average Variance Extracted (AVE)* diperoleh dengan persamaan berikut:

$$AVE = \frac{\left(\sum_{i=1}^k \hat{\lambda}_i^2 \right)}{\left[\left(\sum_{i=1}^k \hat{\lambda}_i^2 \right) + \left(\sum_{i=1}^k (1 - \hat{\lambda}_i^2) \right) \right]} \quad (5)$$

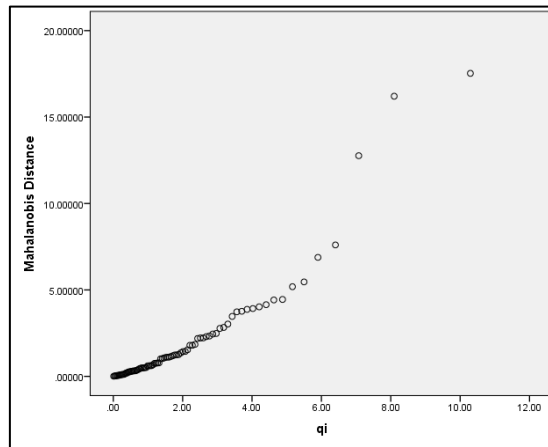
- d. Pada tahap terakhir, peneliti menyajikan hasil dan pembahasan sehingga diperoleh model yang optimal kemudian mengambil keputusan dan kesimpulan dari hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan data sekunder tentang kepuasan pasien di Puskesmas Halmahera Kota Semarang. Data ini kemudian dianalisis dengan metode dan *first-order CFA second-order CFA* pada analisis SEM untuk mengetahui kepuasan pasien.

- a. Pemeriksaan Asumsi Normal Multivariat

Tahap awal dalam analisis ini adalah melakukan pemeriksaan mengenai normal multivariat dengan membuat scatter-plot antara jarak mahalnobis dengan chi-square menggunakan software SPSS. Jika scatter-plot yang dihasilkan sebagian besar membentuk garis lurus dan lebih dari 50% nilai jarak mahalnobis lebih kecil atau sama dengan nilai chi-square, maka disimpulkan bahwa data terdistribusi normal multivariate. Hasil analisis yang diperoleh adalah sebagai berikut

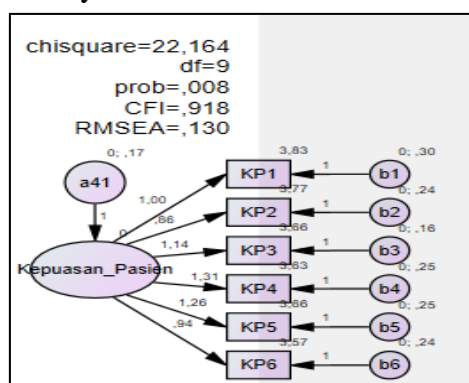


Gambar 3. *scatter-plot* Mahalanobis distance

Berdasarkan hasil analisis menurut Gambar, maka *scatter-plot* yang dihasilkan cenderung mengarah seperti garis lurus dan lebih dari 50% nilai jarak mahalanobis lebih kecil atau sama dengan nilai q_i sehingga disimpulkan bahwa data berdistribusi normal multivariat. Selain melihat *scatter-plot*, kesimpulan dapat diperoleh dengan melihat nilai korelasi dan signifikansi yang dihasilkan. Koefisien korelasi yang diperoleh 0.943 menunjukkan koefisien korelasi yang sangat tinggi karena berada di antara -1 dan 1 dengan nilai *Sig. (2-tailed)* yang diperoleh 0.000. Dengan demikian dapat disimpulkan pula bahwa data berasal dari sampel yang terdistribusi normal.

b. Melakukan analisis *First-Order CFA* untuk Kepuasan Pasien yang merupakan Variabel Laten

Pada variabel Laten yang ada pada penelitian, diketahui bahwa kepuasan pasien memiliki 6 indikator yaitu



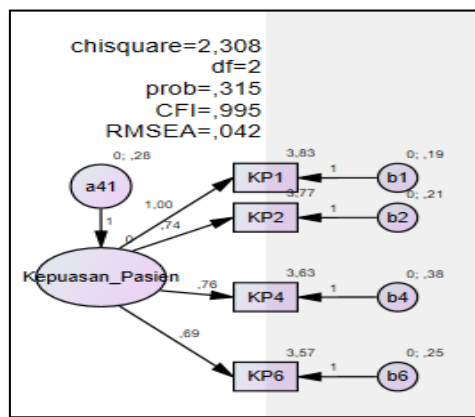
Gambar 4. *First-order* Kepuasan Pasien

Gambar 4 menyajikan nilai-nilai yang digunakan dalam menentukan kesesuaian model yang dihasilkan. Kesimpulan dari gambar di atas dapat disajikan pada tabel berikut

Tabel 2. Indeks Kesesuaian Model (Kepuasan Pasien)

Indeks Kesesuaian Model	Hasil	Keterangan
Nilai <i>Chi-Square</i>	22,164	Model ditolak
Nilai <i>P-Value</i>	0,008	Model ditolak
Nilai <i>CFI</i>	0,918	Model tidak ditolak
Nilai <i>RMSEA</i>	0,13	Model ditolak

Tabel 2 Hasil yang diperoleh pada Tabel 2 menjelaskan bahwa model yang dihasilkan belum memenuhi kriteria kesesuaian model. Langkah yang harus dilakukan adalah melakukan transformasi atau perubahan pada model. Hasil transformasi dapat dilihat pada Gambar 5 di bawah ini



Gambar 5. Hasil Transformasi Variabel Laten Kepuasan Pasien

Perubahan yang diperoleh telah menghasilkan nilai-nilai yang lebih baik dari model sebelumnya sehingga diperoleh model yang teridentifikasi. Langkah selanjutnya yaitu melakukan uji kesesuaian model dari hasil transformasi yang diperoleh. Hasil tersebut dijelaskan pada Tabel 3

Tabel 3. Indeks Kesesuaian Model Hasil Transformasi

Indeks Kesesuaian Model	Hasil	Keterangan
Niai <i>Chi-Square</i>	2,308	Model memenuhi kriteria
Nilai <i>P-Value</i>	0,315	Model memenuhi kriteria
Nilai <i>CFI</i>	0,995	Model memenuhi kriteria
Nilai <i>RMSEA</i>	0,042	Model memenuhi kriteria

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada Tabel 3 diketahui bahwa model sudah memenuhi kriteria kesesuaian model. Pada tahap selanjutnya yaitu melakukan uji terhadap *loading factor* yang dihasilkan untuk mengetahui besarnya indikator-indikator dalam membentuk Variabel kepuasan Pasien yang merupakan

Variabel Laten. Hasil signifikan apabila nilai *P-value* untuk setiap indikator kurang dari $\alpha = 5\%$.

Tabel 4. Signifikansi Kepuasan Pasien

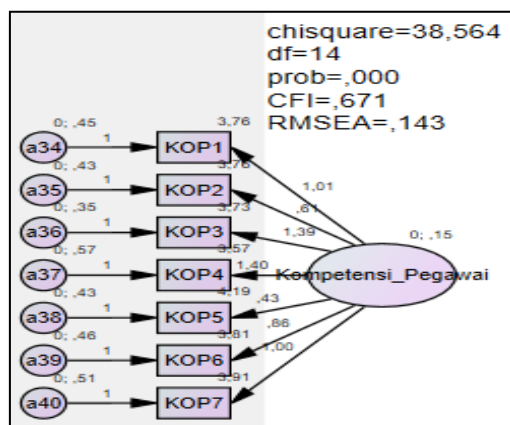
Indikator Kepuasan Pasien	Nilai <i>Loading</i> <i>Factor</i>	Nilai S.E.	Nilai <i>P-</i> <i>value</i>	Keterangan
KP1	1,000	0.00	0.00	Signifikan
KP2	0,740	0,165	0.00	Signifikan
KP4	0,755	0,188	0.00	Signifikan
KP6	0,689	0,163	0.00	Signifikan

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada Tabel 4 bahwa setiap indikator signifikan dalam membentuk variabel laten Kepuasan pasien.

KP1= 1,000 Kepuasan pasien KP4= 0,755 Kepuasan pasien

KP2= 0,740 Kepuasan pasien KP6= 0,689 Kepuasan pasien

- a) Nilai *construct reliability (CR)* diperoleh dengan Persamaan (4) yaitu $\hat{\rho}_c = 0,733356$, ini berarti bahwa variabel Kepuasan pasien memiliki nilai konsistensi tinggi.
- b) Nilai *Average Variance Extracted (AVE)* diperoleh dengan Persamaan (5) yaitu $AVE = 0,41171$, ini berarti bahwa variabel kepuasan pasien kurang valid.
- c. Analisis *First-Order CFA* untuk Kompetensi Pegawai yang merupakan Variabel Laten
 Pada variabel Laten yang ada pada penelitian, diketahui bahwa kompetensi pegawai memiliki 7 indikator yaitu



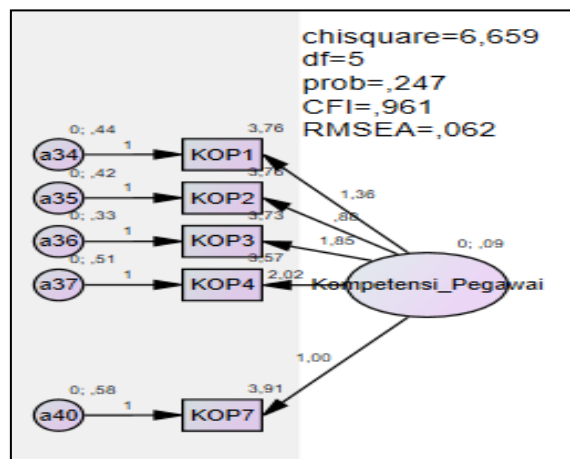
Gambar 6. *First-order* Kompetensi Pegawai

Gambar 6 menyajikan nilai-nilai yang digunakan dalam menentukan kesesuaian model yang dihasilkan. Kesimpulan dari gambar di atas dapat disajikan pada tabel berikut

Tabel 5. Indeks Kesesuaian Model (Kompetensi Pegawai)

Indeks Kesesuaian Model	Hasil	Keterangan
Nilai <i>Chi-Square</i>	38,564	Model ditolak
Nilai <i>P-Value</i>	0,000	Model ditolak
Nilai <i>CFI</i>	0,618	Model ditolak
Nilai <i>RMSEA</i>	0,143	Model ditolak

Hasil yang diperoleh pada Tabel 5 menjelaskan bahwa model yang dihasilkan belum memenuhi kriteria kesesuaian model. Langkah yang harus dilakukan adalah melakukan transformasi atau perubahan pada model. Hasil transformasi dapat dilihat pada Gambar 7 di bawah ini.



Gambar 7. Hasil Transformasi Kompetensi Pegawai

Perubahan yang diperoleh telah menghasilkan nilai-nilai yang lebih baik dari model sebelumnya sehingga diperoleh model yang teridentifikasi. Langkah selanjutnya yaitu melakukan uji kesesuaian model dari hasil transformasi yang diperoleh. Hasil tersebut dijelaskan pada Tabel 6

Tabel 6. Indeks Kesesuaian Model (Transformasi Kompetensi Pegawai)

Indeks Kesesuaian Model	Hasil	Keterangan
Nilai <i>Chi-Square</i>	6,659	Model memenuhi kriteria
Nilai <i>P-Value</i>	0,247	Model memenuhi kriteria
Nilai <i>CFI</i>	0,961	Model memenuhi kriteria
Nilai <i>RMSEA</i>	0,062	Model memenuhi kriteria

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada Tabel 6, diketahui bahwa model sudah memenuhi kriteria kesesuaian model. Pada tahap selanjutnya yaitu melakukan uji terhadap *loading factor* yang dihasilkan untuk mengetahui besarnya indikator-indikator dalam membentuk variabel kompetensi pegawai yang merupakan Variabel Laten. Hasil signifikan apabila nilai P-value untuk setiap indikator kurang dari $\alpha=5\%$.

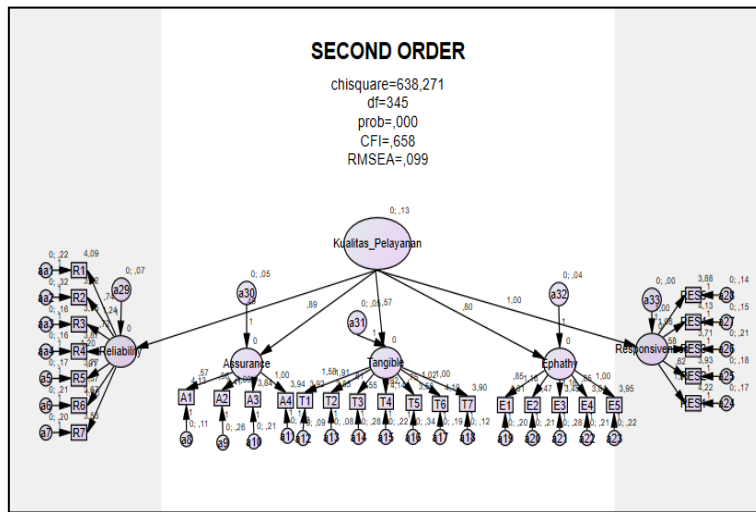
Tabel 7. Signifikansi Kompetensi Pegawai

Indikator Kompetensi Pegawai	Nilai <i>Loading Factor</i>	Nilai S.E.	Nilai <i>P-value</i>	Keterangan
KOP1	1,360	0,553	,014	Signifikan
KOP2	0,878	0,414	,034	Signifikan
KOP3	1,855	0,709	,009	Signifikan
KOP4	2,024	0,779	,009	Signifikan
KOP7	1,000	0,000	,000	Signifikan

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada Tabel 7 bahwa setiap indikator signifikan dalam membentuk variabel laten kompetensi pegawai.

KOP1 = 1,360 Kompetensi Pegawai KOP4 = 2,024 Kompetensi Pegawai
 KOP2 = 0,878 Kompetensi Pegawai KOP7 = 1,000 Kompetensi Pegawai
 KOP3 = 1,855 Kompetensi Pegawai

- a) Nilai *construct reliability (CR)* diperoleh dengan persamaan (4) yaitu $\hat{\rho}_c = 0,655198$, ini berarti bahawavariabel Kompetensi Pegawai memiliki nilai konsistensi kurang tinggi.
 - b) Nilai *Average Variance Extracted (AVE)* diperoleh dengan persamaan (5) yaitu $AVE = 0,288503$, ini berarti variabel Kompetensi Pegawai tidak valid.
- d. Analisis *Second-Order CFA* untuk Kualitas Pelayanan yang merupakan Variabel Laten
 Tahap berikutnya adalah melakukan analisis *second-order CFA* untuk Kualitas Pelayanan. Pada variabel Laten yang ada pada penelitian, diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki 5 indikator.



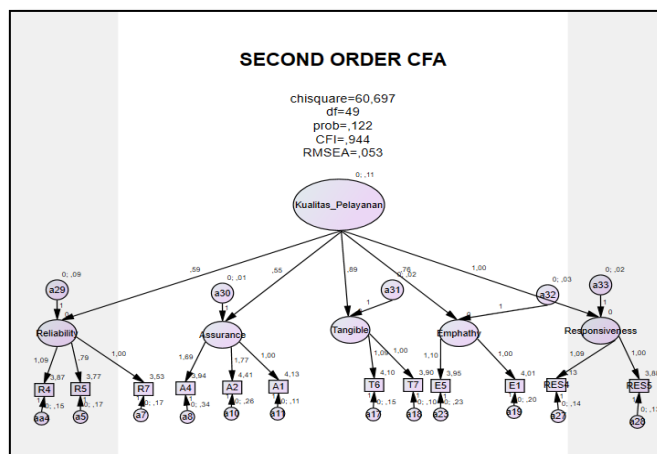
Gambar 8. CFA Kualitas Pelayanan

Gambar 8 menyajikan nilai-nilai yang digunakan dalam menentukan kesesuaian model yang dihasilkan. Kesimpulan dari gambar di atas dapat disajikan pada tabel berikut

Tabel 8. Indeks Kesesuaian Model (Kualitas Pelayanan)

Indeks Kesesuaian Model	Hasil	Keterangan
Nilai <i>Chi-Square</i>	638,345	Model ditolak
Nilai <i>P-Value</i>	0,000	Model ditolak
Nilai <i>CFI</i>	0,658	Model ditolak
Nilai <i>RMSEA</i>	0,099	Model ditolak

Hasil yang diperoleh pada Tabel 8 menjelaskan bahwa model yang dihasilkan belum memenuhi kriteria kesesuaian model. Langkah yang harus dilakukan adalah melakukan transformasi atau perubahan pada model. Hasil transformasi dapat dilihat pada Gambar 9 di bawah ini.



Gambar 9. Hasil Transformasi Kualitas Pelayanan

Perubahan yang diperoleh telah menghasilkan nilai-nilai yang lebih baik dari model sebelumnya sehingga diperoleh model yang teridentifikasi. Langkah selanjutnya yaitu melakukan uji kesesuaian model dari hasil transformasi yang diperoleh. Hasil tersebut dijelaskan pada Tabel 9. **Tabel 9.** Indeks Kesesuaian Model (Transformasi Kualitas Pelayanan)

Indeks Kesesuaian Model	Hasil	Keterangan
Nilai <i>Chi-Square</i>	60,697	Model memenuhi kriteria
Nilai <i>P-Value</i>	0,122	Model memenuhi kriteria
Nilai <i>CFI</i>	0,944	Model memenuhi kriteria
Nilai <i>RMSEA</i>	0,053	Model memenuhi kriteria

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada Tabel 9, diketahui bahwa model sudah memenuhi kriteria kesesuaian model. Pada tahap selanjutnya yaitu melakukan uji terhadap *loading factor* yang dihasilkan untuk mengetahui besarnya indikator-indikator dalam membentuk variabel kualitas pelayanan yang merupakan variabel laten. Hasil signifikan apabila nilai P-value untuk setiap indikator kurang dari $\alpha=5\%$.

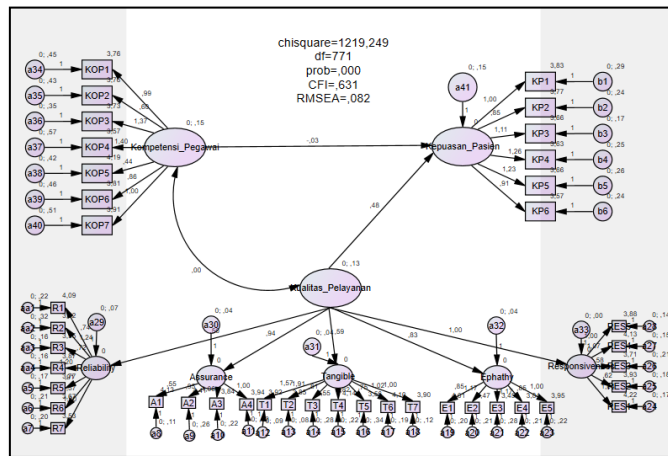
Tabel 10. Signifikansi Indikator

Indikator		<i>Loading Factor</i>	S.E.	P	keterangan
<i>Reliability</i>	<--- KP	0,592	0,185	0,001	Signifikan
<i>Assurance</i>	<--- KP	0,546	0,150	0,000	Signifikan
<i>Tangible</i>	<--- KP	0,888	0,192	0,000	Signifikan
<i>Emphathy</i>	<--- KP	0,759	0,208	0,000	Signifikan
<i>Responsiveness</i>	<--- KP	1,000		0,000	Signifikan

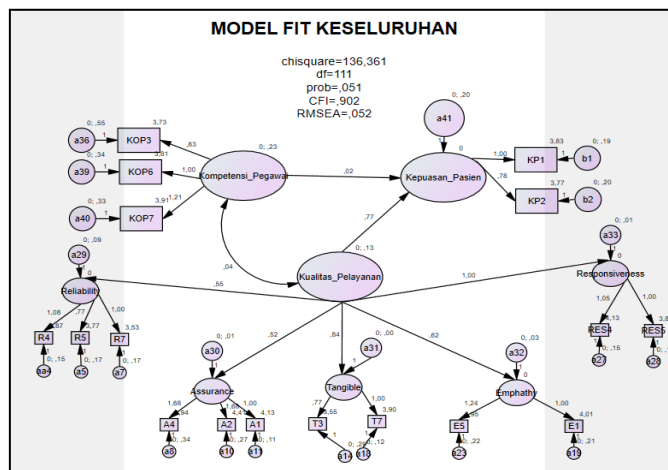
Berdasarkan Tabel 10, setiap indikator signifikan dalam membentuk variabel kualitas pelayanan.

Emphathy = 0,759 Kualitas Pelayanan *Responsiveness* = 1 Kualitas Pelayanan

- a) Nilai *construct reliability (CR)* diperoleh dengan Persamaan (4), yaitu $\hat{\rho}_c = 0,940018$, ini berarti variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai konsistensi tinggi.
 - b) Nilai *AVE* diperoleh dari Persamaan (5) yaitu $AVE = 0,488641$, berarti variabel ini kurang valid.
- e. Melakukan analisis pada keseluruhan variabel Laten



Gambar 10. CFA Seluruh Variabel Laten Kualitas Pelayanan
Indeks kesesuaian model yang dihasilkan belum sesuai sehingga diperlukan dilakukan perubahan atau transformasi yaitu :



Gambar 11. Hasil Transformasi Seluruh Variabel Laten
Hasil pengujian kesesuaian model yang diperoleh :

Tabel 11. Indeks Kesesuaian Model (Seluruh Variabel Laten)

Indeks Kesesuaian Model	Hasil	Keterangan
Nilai <i>Chi-Square</i>	136,691	Model memenuhi kriteria
Nilai <i>P-Value</i>	0,051	Model memenuhi kriteria
Nilai <i>CFI</i>	0,902	Model memenuhi kriteria
Nilai <i>RMSEA</i>	0,052	Model memenuhi kriteria

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada Tabel 11, diketahui bahwa model sudah memenuhi kriteria kesesuaian model. Pada tahap selanjutnya yaitu melakukan uji terhadap loading factor yang dihasilkan untuk mengetahui besarnya

indikator-indikator dalam membentuk variabel. Hasil signifikan apabila nilai P-value untuk setiap indikator kurang dari $\alpha=5\%$.

Tabel 12. Signifikansi Indikator

			Estimate	S.E.	P-Value	Keterangan
Kepuasan_Pasien	<---	Kualitas_Pelayanan	0,765	0,243	0,002	Signifikan
Kepuasan_Pasien	<---	Kompetensi_Pegawai	0,021	0,170	0,903	Tidak Signifikan
<i>Reliability</i>	<---	Kualitas_Pelayanan	0,546	0,170	0,001	Signifikan
<i>Assurance</i>	<---	Kualitas_Pelayanan	0,521	0,138	0,000	Signifikan
<i>Tangible</i>	<---	Kualitas_Pelayanan	0,843	0,171	0,000	Signifikan
<i>Empathy</i>	<---	Kualitas_Pelayanan	0,624	0,187	0,000	Signifikan
<i>Responsiveness</i>	<---	Kualitas_Pelayanan	1,000	0,000	0,000	Signifikan

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada Tabel 12 bahwa setiap indikator signifikan namun pengaruh variabel Kompetensi pegawai terhadap Kepuasan pasien tidak signifikan.

- a) Nilai *construct reliability (CR)* diperoleh dengan Persamaan (4) yaitu $\hat{\rho}_c = 0,943751$. Nilai ini menunjukkan lebih dari 0,7 sehingga keseluruhan variabel memiliki konsistensi tinggi karena nilai yang dihasilkan lebih besar 0.5
- b) Nilai *Average Variance Extracted (AVE)*, diperoleh dengan Persamaan (5) yaitu $AVE = 0,434511$. Nilai ini menunjukkan kurang dari 0,5 sehingga keseluruhan variabel kurang valid.

KESIMPULAN

Indikator yang secara signifikan membentuk variabel Kepuasan Pasien adalah KP1, KP2, K4 dan KP6, Indikator yang membangun variabel Kompetensi Pegawai adalah KOP1, KOP2, KOP3, KOP4, dan KOP7 sedangkan indikator-indikator pada variabel yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness* signifikan dalam membentuk variabel kualitas pelayanan. Nilai *construct reliability (CR)* pada variabel kepuasan pasien dan kompetensi pegawai lebih dari 0,7 sehingga memiliki konsistensi tinggi tinggi karena nilai yang dihasilkan lebih besar 0.5. Nilai *Average Variance Extracted (AVE)* untuk keseluruhan variabel baik *first-order*, *second-order* kurang valid.

REFERENSI

- Depkes Ri. (2008). Profil Kesehatan Indonesia. *Profil Kesehatan Indonesia*.
 Dewi, N. A., Rahmawati, R., & Mukid, M. A. (2015). *Analisis Kepuasan*

- Pengunjung Menggunakan Second Order Confirmatory Factor Analysis Pada Structural Equation Modeling (Studi Kasus: Pengunjung Pemandian Air Panas (Pap) Guci)*. Jurnal Gaussian , 4(1), 83–92. [Http://Ejournal-S1.Undip.Ac.Id/Index.Php/Gaussian](http://Ejournal-S1.Undip.Ac.Id/Index.Php/Gaussian)
- Doren Ruayah Herman. (2016). *Cfa First Order And Cfa Second Order (Measurement Model) Of The Special Education Teachers ' Readiness On The Implementation Of Sexuality And Health Education For Students With Learning Disabilities In Special Education (Integration Pr*. International Journal Of Current Research, 8(2008), 40165–40172.
- Ika Sari, N., & Dwi Trijojo, J. (2012). *Confirmatory Factor Analysis Untuk Mengukur Unidimensional Indikator Performa Pengelolaan*. Jurnal Sains Dan Seni Its, 1(1), 1–7.
- Laili, M., & Otok, B. W. (2014). *Second-Order Confirmatory Factor Analysis Pada Kemiskinan Di Kabupaten Jombang*. Jurnal Sains Dan Seni Its, 3(2), 278–283.
- Manu Lena, F. E. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien*. 2(2), 2016. [https://doi.org/10.1016/J.Gecco.2019.E00539%0ahttps://doi.org/10.1016/J.Foreco.2018.06.029%0ahttp://www.cpsg.org/sites/cbsg.org/files/documents/Sunda Pangolin National Conservation Strategy And Action Plan %28lores%29.Pdf%0ahttps://doi.org/10.1016/J.Forec](https://doi.org/10.1016/J.Gecco.2019.E00539%0ahttps://doi.org/10.1016/J.Foreco.2018.06.029%0ahttp://www.cpsg.org/sites/cbsg.org/files/documents/Sunda%20Pangolin%20National%20Conservation%20Strategy%20And%20Action%20Plan%28lores%29.pdf%0ahttps://doi.org/10.1016/J.Forec)
- Mayasari, K., Muljono, P., & Fatchiya, A. (2020). *Second Order Confirmatory Factor Analysis Pada Kepuasan Pengguna Aplikasi Itani*. Informatika Pertanian, 29(1), 33. <https://doi.org/10.21082/ip.v29n1.2020.p33-42>
- Mumu, L. J., Kandou, G. D., & Doda, D. V. (2015). *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado Clinic of Internal Medicine Department of RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou*. Jurnal Unsrat, 1. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7460>
- Nuraeni. (2021). *GRAB (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi S1 Manajemen 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang)*. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 8(1), 95. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/197>
- Tjiptono, F. (2012). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. CV Andi Offset., 5–24, Yogyakarta.