

## Peran Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Loyalitas Pasien Peserta BPJS Non PBI Di RS “X” Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo Tahun 2023-2024

Iin Iva Afkarina<sup>1\*</sup>, Titis Eka Gusti<sup>2</sup>, Aprilya Tunggo Dewi<sup>3</sup>

<sup>1</sup>STIKES Arrahma Mandiri Indonesia, Jl.Raya Gempol, Pasuruan 67155

<sup>2</sup>RS. Aisyiyah Siti Fatimah , Jl.Raya Kenongo No.14, Sidoarjo 61273

<sup>1</sup>iinafkarina2001@gmail.com\*; <sup>2</sup>titisekagusti@gmail.com; <sup>3</sup>apriya.tunggo90@gmail.com

### Abstrak

Salah satu tolak ukur mutu layanan kesehatan adalah dengan *survey* rasa puas yang dimiliki pasien. Mutu pelayanan kesehatan yang baik akan berdampak pada sikap loyal mereka. Loyalitas yang meningkat membuktikan bahwa pelayanan medis dapat diterima dan diakui karena kualitasnya. Penelitian ini tujuannya untuk menganalisis pengaruh mutu layanan registrasi rawat jalan dengan kelayakan pasien peserta BPJS non PBI melalui tingkat kepuasan di RS Aisyiyah Fatimah Tulangan Sidoarjo tahun 2023–2024. Metode penelitian ini adalah kuantitatif analitik dan desain pendekatan yaitu *cross sectional*. Sampel yang digunakan sebanyak 96 responden dengan pengambilan *purposive sampling*. Analisa data adalah *path analysis* dengan uji statistik regresi linier berganda. Hasil uji penelitian didapatkan dari analisa pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien nilai *p-value* (0,000), mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien nilai *p-value* sebesar (0,000), nilai *p-value* sebesar (0,000) pada pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien dan uji pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien nilai *p-value* (0,001). Diketahui *R-square* dari variabel mutu pelayanan, kepuasan dan loyalitas pasien yaitu 0,530. Dalam penelitian ini diperoleh bahwa terdapat pengaruh variabel mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh variabel kepuasan pasien dengan tingkat persentase sumbangan pengaruh 53%.

**Kata kunci:** Kepuasan Pasien; Loyalitas Pasien; Mutu Pelayanan

***The Role Of Patient Satisfaction As a Mediation Variable To The Effect Of The Quality Of Care Registration Services The Path To Patient Loyalty Of Participants Non PBI At “X” Hospital, Tulangan District, Sidoarjo Regency In 2023-2024***

### Abstract

*One measure of the quality of health services is a survey of patient satisfaction. Good quality health services will have an impact on their loyal attitude. Increased loyalty proves that medical services are acceptable and recognized for their quality. The aim of this research is to analyze the reciprocal relationship between the quality of outpatient registration services and the loyalty of non-PBI BPJS participant patients through satisfaction levels at Aisyiyah Fatimah Tulangan Sidoarjo Hospital in 2023–2024. This research method is quantitative analytical and the design approach is cross sectional. The sample used was 96 respondents using purposive sampling. Data analysis is path analysis with multiple linear regression statistical tests. The research test results were obtained from the analysis of the influence of service quality on patient loyalty with a p-value of (0.000), service quality had an influence on*

*patient satisfaction with a p-value of (0.000), a p-value of (0.000) on the influence of satisfaction on patient loyalty and test the effect of service quality on loyalty through patient satisfaction p-value (0.001). It is known that the R-square of the variables of service quality, patient satisfaction and loyalty is 0.530. In this research, it was found that there was an influence of service quality variables on patient loyalty which was mediated by patient satisfaction variables with a percentage contribution level of influence of 53%.*

**Keywords:** *Patient Satisfaction; Service Quality; Patient Loyalty*

## PENDAHULUAN

Didalam Pasal 4 ayat 2, UU RI No. 36 Tahun 2009 dijelaskan bahwa hak yang diterima oleh setiap orang dalam menerima pelayanan kesehatan yaitu pelayanan yang berkualitas, terjangkau dan aman (UU RI NO 36, 2009). Namun tak sedikit dari masyarakat mulai dari yang menengah ke atas memilih untuk berobat dan mendapatkan pelayanan kesehatan di luar negeri dengan alasan bahwa mutu pelayanan yang didapatkan disana lebih baik daripada pelayanan dalam negeri (Komari et al. 2021).

Seiring dengan meningkatnya taraf hidup dan gaya hidup masyarakat pastinya memerlukan pelayanan kesehatan yang mumpuni untuk menunjang hak mereka untuk dapat mengakses pelayanan kesehatan. Kesehatan masyarakat yang optimal adalah wujud dari pembangunan nasional Indonesia yang tujuannya agar kemampuan meningkat dan menyadari untuk bisa menjalani kehidupan yang sehat. Menjadi sehat adalah kebutuhan pokok yang diperlukan oleh setiap manusia supaya mampu menjalani aktifitas sehari-hari (Sari 2023). Keputusan masyarakat dalam memilih kebutuhan pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan bentuk dari pengaruh kepuasan pasien, sehingga loyalitas pasien tercipta untuk memanfaatkan atau mengunjungi kembali suatu pelayanan kesehatan dan merekomendasikan pelayanan tersebut kepada orang terdekat maupun orang lain disekitarnya karena adanya pengalaman yang sudah pernah dialaminya (Putri, Guspianto, and Hubaybah 2022).

Sesuai Permenpan No. 14 Tahun 2017, mengenai penilaian pengelolaan pelayanan publik sangat penting dilakukan untuk menjaga peningkatan kualitas pelayanan secara kontinuitas (Kemenkes RI 2017). Hal ini supaya sebagai pihak penyedia jasa pelayanan di bidang kesehatan dapat mengambil keputusan untuk langkah pengelolaan selanjutnya dalam upaya meningkatkan kualitas mutu pelayanan yang lebih baik agar tercipta loyalitas pasien dan mampu berkompetitor dengan rumah sakit lain (Sari., 2023).

Fasilitas pelayanan kesehatan turut andil dalam upaya mencapai *Universal Health Coverage (UHC)* dengan tujuan asuransi kesehatan ini dapat terbagi secara keseluruhan terhadap masyarakat supaya bisa menjalani kehidupan yang sejahtera, sehat dan bermanfaat yang merupakan bagian rencana dari Pemerintahan Indonesia untuk JKN melalui BPJS pada ditanggal 1 Januari 2014. Hingga pada tahun 2018 sampai 2022 keikutpesertaan BPJS Kesehatan meningkat dari 203 juta jiwa menjadi 275 jiwa. Peningkatan angka kesehatan nasional ini menandakan bahwa kesehatan merupakan kebutuhan penting dari masyarakat untuk dapat diakses (Saputro and Fathiyah 2022). Namun dalam realisasinya, masyarakat masih merasa adanya perbedaan derajat kepuasan atas mutu layanan yang diterima dari penyedia jasa pelayanan (Zumria, Narmi, and Tahiruddin 2020)

Ketidakpuasan pasien BPJS di beberapa pelayanan kesehatan masih sering terjadi, salah satunya seperti di Kalimantan Selatan, tepatnya di kabupaten Banjar bertempat di RSUD Ratu Zalecha Martapura, masih cukup tinggi dengan hasil yang didapatkan adalah 97% pasien BPJS merasa kurang puas (Puspitasari et al. 2020). Dari *survey* studi pendahuluan yang dilakukan di

Rumah Sakit ‘Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo didapatkan data rekapitulasi kunjungan rawat jalan pasien BPJS dari 10 bulan yakni Januari sampai Oktober tahun 2023 menunjukkan fluktuasi naik turunnya jumlah kunjungan pasien rawat jalan per bulannya secara berturut-turut. Kecenderungan ini mengakibatkan munculnya sebuah pertanyaan apakah kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai atau belum terpenuhi sesuai dengan harapan pasien hingga mengakibatkan adanya ketidakpuasan.

Oleh karena itu tim manajemen diharapkan mampu berkordinasi antar beragam sumber melalui perencanaan, pengaturan, dan pengelolaan kapasitas untuk mencapai tujuan misalnya dengan mengatur sumber daya, memastikan atau meninjau keefektifannya, dan mengelola penggunaan, efisiensi, dan mutu layanan terutama dengan pelayanan bagian pendaftaran rawat jalan yang merupakan pintu utama pasien dalam melakukan kunjungan ulang.

## BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian ini adalah menggunakan metode analitik kuantitatif serta pendekatan *cross-sectional*. Populasi yang diperoleh peneliti yaitu dari rekapitulasi kunjungan rawat jalan terakhir pada bulan Oktober yaitu sebanyak 2598 pasien rawat jalan BPJS dengan penentuan sampel rumus slovin yang dihasilkan yaitu 96 pasien rawat jalan BPJS di RS. Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo. Penelitian ini dilakukan bulan Januari Tahun 2024 dan diproses melalui uji regresi linier berganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan ke pasien peserta BPJS non PBI di ketahui hasil yang diperoleh sebagai berikut :

### 1. Karakteristik responden pasien rawat jalan peserta BPJS non PBI di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah (n=96)

**Tabel 4.1. Jenis kelamin pasien rawat jalan peserta BPJS non PBI**

Jenis kelamin	n	%
Laki-laki	27	28,1
Perempuan	69	71,9
Total	96	100

*Sumber : data primer hasil olah spss,2024*

Menurut tabel 4.1 diatas hasil penelitian mengindikasikan bahwa responden yang berjumlah 96 pasien rawat jalan peserta BPJS *Non PBI* berdasarkan dari jenis kelamin distribusi frekuensi sampel secara keseluruhan yaitu diperoleh mayoritas peserta berjenis kelamin perempuan sebanyak 69 orang dan sisanya sebanyak 27 orang laki-laki.

**Tabel 4.2. Usia pasien rawat jalan peserta BPJS non PBI**

Usia	N	%
18-30	21	21,9
31-45	46	47,9
>45	29	30,2
Total	96	100

*Sumber : data primer hasil olah spss 24*

Pada tabel 4.2 hasil pengolahan data primer menggambarkan yakni dari responden yang berjumlah 96 pasien rawat jalan peserta BPJS *Non* PBI berdasarkan usia, distribusi frekuensi responden lebih banyak pada usia 31-35 yang berjumlah 46 orang, lalu pada usia >45 berjumlah 29 orang dan pada usia 18-30 berjumlah 21 orang.

**Tabel 4.3. Pendidikan pasien rawat jalan peserta BPJS non PBI**

Pendidikan	N	%
SD	9	9,4
SMP	20	20,8
SMA/SMK/ sederajat	55	57,3
Perguruan Tinggi	12	12,5
Total	96	100

*Sumber : data primer hasil olah spss 24*

Table data 4.3 tersebut menggambarkan bahwa dari responden yang berjumlah 96 pasien rawat jalan peserta BPJS *Non* PBI berdasarkan pendidikan terakhir yang dimiliki responden paling banyak adalah responden dengan latar belakang pendidikan SMA/SMK/ sederajat dengan jumlah 55 orang, lalu berlatar belakang pendidikan SMP berjumlah 20 orang, Perguruan Tinggi berjumlah 12 orang dan yang terakhir pendidikan SD berjumlah 9 orang .

**Tabel 4.4. Pekerjaan pasien rawat jalan peserta BPJS non PBI**

Pekerjaan	n	%
PNS/TNI/POLRI	7	7,3
Pelajar/Mahasiswa	3	3,1
Pegawai Swasta	16	16,7
Karyawan	12	12,5
Wirausaha/Wiraswasta	18	18,8
IRT(lainnya)	40	41,7
Total	96	100

*Sumber : data primer hasil olah spss 2024*

Berdasarkan pada sampel 96 pasien rawat jalan peserta BPJS Non PBI berdasarkan pekerjaan, mayoritasnya adalah yang berstatus sebagai IRT atau Ibu Rumah Tangga sebanyak 40 orang. Selanjutnya, responden yang bekerja menjadi Wirasaha/Wiraswasta terdiri dari 18 orang, sebagai Pegawai Swasta berjumlah 16 orang, sebagai Karyawan sejumlah 12 orang, sebagai PNS/TNI/POLRI terdapat 7 orang dan 3 orang lainnya masih berstatus Pelajar/Mahasiswa.

**Tabel 4.5. Hasil Uji Normalitas Data**  
*One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*  
*Most Extreme Difference*

	N	Absolute	Positive	Negative	Test Statistic	Asymp.Sig (2-tailed)
Kepuasan Pasien	96	,120	,120	,120	,120	,882 <sup>c</sup>
Loyalitas Pasien	96	,127	,127	,127	,127	,978 <sup>c</sup>

Sumber : data primer hasil olah spss,2024

Dari tabel 4.5 didapat hasil analisa penelitian yang signifikan melalui uji *one-sampel kolmogorof-smirnov* yaitu  $0,882 > 0,05$  pada variabel kepuasan pasien yang dapat dikatakan datanya distribusi normal dan nilai signifikan pada variabel loyalitas yaitu  $0,978$  yang menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

**Tabel 4.6. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Data**  
ANOVA

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	16,562	2	8,281	,167	,847 <sup>b</sup>
Residual	4666,801	94	49,647		
Total	4683,363	96			

#### Heteroskedastisitas Glejser

Variabel	Coefficient	Std.Error	T Statistic	P-Value
Loyalitas Pasien	,029	,065	,274	,785
Kepuasan Pasien	,058	,093	,554	,581

Sumber : data primer hasil olah spss,2024

Gambaran tabel tersebut diperoleh nilai sig. pada loyalitas yaitu  $0,785 > 0,05$  yang maksudnya bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas dan pada variabel loyalitas yaitu  $0,581 > 0,05$  yang disimpulkan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas tidak ada. Sehingga dapat meneruskan pengolahan pada analisis berikutnya yaitu analisis regresi berganda.

**Tabel 4.7. Hasil Uji Bivariat**

Variabel Independent	Variabel Dependent	R-Square	T Statistic	P-Value	Keterangan
Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien	0,663	13,590	0,000	Signifikan
Mutu Pelayanan	Loyalitas Pasien	0,585	11,156	0,000	Signifikan
Kepuasan Pasien	Loyalitas Pasien	0,704	14,937	0,000	Signifikan

Sumber : data primer hasil olah spss 2024

Dari tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada variabel *independent* yaitu mutu pelayanan dengan kepuasan pasien sebagai variabel *dependent* yaitu *p-value*  $0,000 < 0,05$  yang dapat diartikan kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh mutu pelayanan. Selanjutnya uji analisis bivariat pada variabel mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien menunjukkan sebesar nilai sig. =  $0,000 < 0,05$  yang maksudnya adalah terjadi pengaruh mutu pelayanan secara signifikansi terhadap loyalitas pasien.

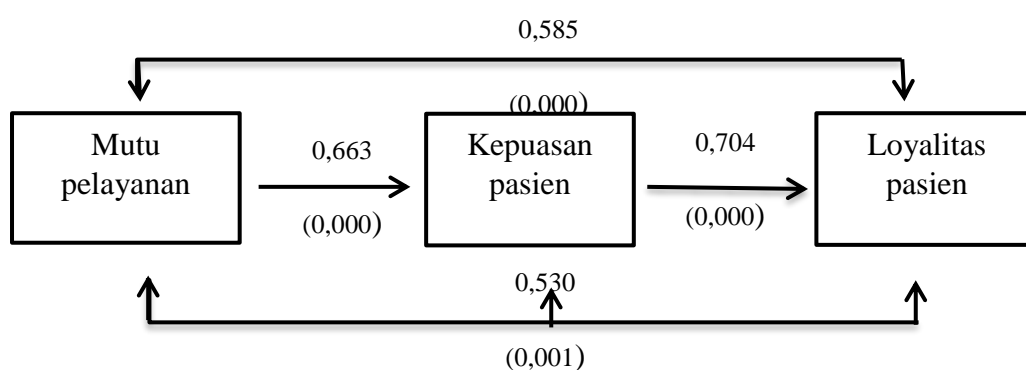
Pada tabel 4.7 diatas juga memperlihatkan bahwasanya nilai signifikansi antara variabel *independent* yaitu kepuasan pasien dengan loyalitas pasien sebagai variabel *dependent* yaitu sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini bisa disimpulkan bahwa mutu layanan mempengaruhi kelayakan pasien secara signifikansi.

**Tabel 4.8. Hasil Uji Path Analyze**

Variabel Independent	Mediasi	Variabel Dependent	R-Square	T Statistic	P-Value	Keterangan
Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien	Loyalitas Pasien	0,530	11,156	0,000	Signifikan

Sumber : data primer hasil olah spss 2024

Pada hasil tabel 4.8 diatas menunjukkan dimana ketiga variabel yang terdiri dari mutu layanan, kepuasan dan loyalitas pasien yang merupakan hasil uji *path* (jalur) yaitu regresi linier berganda menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yaitu  $p\text{-value } 0,001 < 0,05$  yang berarti pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien. Pada variabel kepuasan pasien nilai signifikansi terhadap loyalitas pasien yaitu sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti bahwa kepuasan mempengaruhi loyalitas pasien dan kesimpulannya variabel kepuasan pasien dapat menjadi perantara dalam pengaruh mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap loyalitas pasien. Diketahui juga nilai *R-square* 0,530 maka memiliki arti bahwa sumbangan pengaruh variabel mutu pelayanan melalui kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar 53%. Adanya besaran pengaruh antar *independent variable* terhadap *dependent variable* melalui *path analyse* (jalur) ini dapat diketahui tidak langsung ataupun langsung (Vigaretha, Woro, and Handayani 2018).



(Gambar pengaruh mutu TPPRJ terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan pasien di RS Aisyiyah Fatimah Tulangan Sidoarjo Tahun 2023-2024)

## PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis penelitian yang dilakukan menunjukkan adanya pengaruh antara mutu pelayanan di bagian registrasi rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS *Non PBI* di RS. Aisyiyah Fatimah Tulangan Sidoarjo. Hal ini diketahui dari nilai signifikansi hasil uji regresi *linear* berganda yaitu  $p\text{-value } 0,000 < 0,05$  yang dapat dikatakan mutu layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebagai variabel *dependent*.

Penelitian ini selaras dengan (Putri et al. 2022) bahwa kelima dimensi mutu baik *tangible*, *reability*, *emphaty*, *assurance* dan *responsiveness* memengaruhi secara positif tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Tutung. Peneliti lain juga memperoleh hasil menggunakan uji *chi-square*  $0,000 < 0,05$  dimana hal tersebut menunjukkan adanya hubungan yang terjadi di Puskesmas Periuk Jaya antara variabel kualitas layanan dengan derajat kepuasan pasien dengan persentasi 51% (Faridah, Afianti, and Basri 2020).

Responden yang mendominasi dalam penelitian ini adalah perempuan. Sehingga dalam hal ini perbedaan gender berdampak pada seberapa baik penilaian

layanan rumah sakit. Teori ini serupa dengan penelitian terdahulu oleh Weisman yang mengatakan terlebih perempuan banyak terfokus dan memperdulikan kualitas kesehatan dalam menerima suatu pelayanan yang diberikan rumah sakit (Taborat 2020).

Hal ini bertentangan dengan penelitian (Utami 2018) yang menemukan fakta gender tidak ada hubungannya dengan evaluasi mutu layanan dan perbedaannya tidak signifikan secara statistik ( $p = 0,736$ ). Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa baik laki-laki maupun perempuan yang memberikan penilaian tinggi terhadap kualitas layanan tidak berbeda dalam penilaiannya.

## 2. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien

Loyalitas pasien berperan penting dalam kemampuan perusahaan untuk meningkatkan kinerja ekonomi dan keberlangberlangsungan suatu fasilitas penyedia layanan kesehatan guna menarik konsumen baru ataupun dengan mempertahankan yang lama (Teguh and Oentara 2022). Hasilnya, loyalitas yang lebih besar memiliki manfaat kumulatif jangka panjang seperti peningkatan profitabilitas, basis keuangan yang lebih stabil, biaya pemasaran yang lebih murah, serta waktu dan biaya transaksi yang lebih singkat, tingkat *turnover* yang lebih rendah, lebih banyak penjualan silang untuk mendapatkan pangsa pasar, dan biaya kegagalan yang lebih rendah seperti biaya kompensasi (Paradilla et al. 2023)

Pada tabel 4.6 menandakan secara signifikan kualitas pelayanan di bagian registrasi rawat jalan RS Aisyiyah Fatimah Tulangan Sidoarjo mempengaruhi sikap loyal pasien ditunjukkan dengan hasil uji regresi linier berganda yakni  $p = 0,000 < 0,05$ .

Penelitian ini didukung penelitian (Pratiwi 2021) yang mengindikasikan jumlah persentase 17,35% pada mutu layanan berpengaruh terhadap *patient loyalty* di RSI Kota Tasikmalaya. Pratiwi mengungkapkan bahwasanya pengalaman konsumen bukan menjadi patokan sebuah fasilitas pelayanan mampu bersaing, namun mereka yang bersedia untuk terus menerus memanfaatkan layanan kesehatan merupakan jaminan untuk lembaga mampu berkembang dan beroperasi.

## 3. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan analisis respon 96 responden RS Aisyiyah Fatimah Tulangan Sidoarjo, variabel independen penelitian kepuasan pasien nilai sig.  $0,000 < 0,05$ . Artinya kelayakan pasien dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan.

Sesuai dengan penelitian (Pertiwi et al. 2019) pada bagian rawat jalan RS Paru Jember. Hasil dari 96 responden menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, dengan nilai  $p$ -value  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa seiring dengan peningkatan kepuasan, maka loyalitas pasien juga akan meningkat.

Penelitian yang sejenis oleh (Mahyardiani, Hartoyo, and Krisnatuti 2020) dilakukan di RSIA Budi Kemuliaan dan menghasilkan dari uji analisa model SEM (nilai  $t = 3,27 > t$  tabel = 1,96). Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien di RSIA Budi Kemuliaan berdampak besar terhadap loyalitas pasien (0,83).

Peneliti berasumsi apabila loyalitas pasiennya di suatu rumah sakit atau fasilitas penyedia layanan kesehatan lainnya rendah, maka akan menyebabkan pendapatannya menurun dan akan menanggung resiko lainnya untuk mempertahankan pasien lama ataupun menarik pasien baru. Teori yang mendukung hal ini diungkapkan oleh (Nisa



and Aristi 2023) bahwa pasien yang berdedikasi membantu rumah sakit mempertahankan pasien jangka panjang dan menarik pasien baru, sehingga menghasilkan biaya pemasaran yang lebih rendah. Oleh karenanya, kepuasan pasien akan menghasilkan citra suatu rumah sakit baik melalui informasi yang disebarakan *word to mouth* mengenai kualitas pelayanan sehingga sesuai dengan harapan yang didapatkan.

#### 4. Peran Mediasi Kepuasan Pasien Dalam Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien

Salah satu kebutuhan hidup bagian besar masyarakat adalah akses terhadap pelayanan publik. Tentunya masyarakat memerlukan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas akan mencerminkan kepuasan dan kepercayaan pasien sebagai pengguna layanan kesehatan. Sebagai salah satu layanan sektor kesehatan masyarakat, Rumah Sakit diharapkan mampu bersaing dengan fasilitas lain yang memberikan pelayanan kesehatan dengan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga akan berujung pada kepuasan pasien dan pada akhirnya loyalitas pasien. (Pattiasina 2020).

Uji statistik regresi berganda yang digunakan pada penelitian variabel ketiga ini dengan menggunakan metode analisis jalur menghasilkan R-square sebesar 0,530 yang membuktikan ada kontribusi pengaruhnya sebesar 53% pada kualitas layanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan konsumen. Sehingga, bisa dikatakan bahwa kepuasan pasien di Rumah Sakit Aisyiyah Fatimah Tulangan Sidoarjo berpotensi berfungsi sebagai mediasi pengaruh kualitas pelayanan registrasi jalan terhadap *patient loyalty* yang terdaftar di BPJS Non-PBI. Hal ini menunjukkan bahwa perasaan puas pasien terhadap fasilitas kesehatan merupakan adanya *feedback* dalam menumbuhkan loyalitas pasien sebagai konsumen layanan kesehatan.

Penelitian terdahulu dari peneliti (Bakri, Ahri, dan Batara 2022) yang menemukan adanya perubahan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan dengan feedback pengguna yang diindikasikan melalui adanya perbedaan signifikan dalam kepuasan pasien. kualitas pelayanan pasien ( $0,039 < 0,05$ ) dan kepuasan pasien ( $p\text{-value} = 0,10 < 0,05$ ). Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan produk atau jasa akan mempengaruhi pelanggan lainnya. Pelanggan akan lebih mungkin menggunakan layanan lagi jika mereka merasa puas. Minat untuk kembali atau menggunakan kembali pelayanan tersebut dipengaruhi oleh kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diterima setelah menggunakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan yaitu RSUD Labuang Baji Makassar. Pasien juga mungkin mengalami ketidakpuasan pada tingkat tertentu jika perawatan medis yang mereka terima tidak memenuhi kebutuhan, harapan, atau minat mereka.

PERMENKES RI No. 4 Tahun 2019 mengenai sasaran pencapaian kepuasan pasien  $> 90\%$  menyatakan bahwa standar rumah sakit indikator utamanya adalah kepuasan pasien dan diukur dalam mutu pelayan (Kementerian Kesehatan RI 2019). Sebagaimana diamanatkan oleh konstitusi negara, penyelenggara publik mempunyai tugas membantu seluruh rakyat dalam terpenuhinya kebutuhan serta haknya untuk mendapatkan *public service* dengan menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, untuk tercapainya hak setiap orang terhadap kesehatannya, pemerintahan wajib menawarkan layanan kesehatan yang mudah dijangkau, komprehensif, memadai, dan berkualitas tinggi. (Apriliani et al. 2023).

Peneliti berpendapat pada hakikatnya kepuasan pasien tidak pernah terlepas dari kualitas atau mutu pelayanan serta loyalitas pasien sebab ada hubungan antara ketiga unsur tersebut. Kepuasan pasien merupakan sebuah harapan seseorang yang menginginkan terwujudnya pelayanan berkualitas yang diberikan oleh petugas.

Dimana untuk melakukan *survey* kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan pengukuran melalui 5 unsur mutu layanan adalah: jaminan, bukti fisik, daya tanggap, empati, dan keandalan. Ketika mutu pelayanan kesehatan terselenggara dengan baik maka keinginan pasien untuk melakukan kunjungan kembali ke fasilitas penyedia layanan kesehatan akan berlanjut secara konsisten.

### SIMPULAN

Berdasarkan nilai signifikansi hasil uji regresi linier berganda yaitu  $0,000 < 0,05$  maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan bagian pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Non PBI di bagian RS Aisyiyah Fatimah Tulangan Sidoarjo Tahun 2023–2024. Hasil analisa pengaruh dari mutu pelayanan di bagian pendaftaran rawat terhadap loyalitas pasien peserta BPJS *Non* PBI menunjukkan diperoleh signifikansi sebesar  $p = 0,000 < 0,05$  secara signifikan di RS Aisyiyah Fatimah Tulangan Sidoarjo Tahun 2023-2024. Terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel kepuasan pasien peserta BPJS *Non* PBI terhadap loyalitas pasien di RS. Aisyiyah Fatimah Tulangan Sidoarjo Tahun 2023-2024 dengan nilai signifikansi hasil uji regresi *linear* berganda yang diperoleh yakni *p-value*  $0,000 < 0,05$ . Analisa yang diperoleh di RS Aisyiyah Fatimah Tulangan Sidoarjo Tahun 2023-2024 membuktikan adanya pengaruh mutu layanan pendaftaran di rawat jalan yang dimediasi kepuasan terhadap loyalitas pasien peserta BPJS *Non* PBI di RS. Aisyiyah Fatimah Tulangan Sidoarjo Tahun 2023-2024 yang diketahui dari hasil *path analysis* yaitu nilai signifikansi pada variabel mutu layanan terhadap variabel loyalitas pasien yaitu senilai  $0,001 < 0,05$  dan nilai signifikansi terhadap loyalitas adalah  $0,000 < 0,05$ . Diketahui juga hasil *R-square* yaitu 0,530 maka memiliki arti bahwa sumbangan pengaruh variabel mutu pelayanan yang dimediasi kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar 53%.

### DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani, Izza Mahdiana, Noir Primadona Purba, Lantun Paradhita Dewanti, Heti Herawati, and Ibnu Faizal. 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Loyalitas Pasien : Literature Review.” *Citizen-Based Marine Debris Collection Training: Study Case in Pangandaran* 2(1):56–61.
- Faridah, Ida, Yati Afiyanti, and M. Hasan Basri. 2020. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun 2020.” *Kesehatan* 9(2):1–92. doi: 10.37048/kesehatan.v9i2.280.
- Kemenkes RI. 2017. “PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2017 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK.” 94(2):459–64. doi: 10.1016/0014-4827(75)90518-2.

- Kementerian Kesehatan RI. 2019. “Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.” 1(1):146–53.
- Komari, Nurul, Universitas Tanjungpura, Fariastuti Djafar, Universitas Tanjungpura, and Rumah Sakit. 2021. “Mengapa Warga Indonesia Berobat Di Malaysia.” 26–33.
- Mahyardiani, Ridha Rianti, Hartoyo Hartoyo, and Diah Krisnatuti. 2020. “Menguji Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rsia Budi Kemuliaan Menggunakan Bauran Pemasaran.” *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen* 6(1):1–13. doi: 10.17358/jabm.6.1.1.
- Nisa, Hana Khairun, and Dela Aristi. 2023. “FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT.”
- Paradilla, Mene, Nur Miftahul Janna, Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, and Universitas Cokroaminoto Makassar. 2023. “Pengaruh Marketing Mix Dan Patient Experience Melalui Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Umum Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2022.” 2(4):811–23. doi: 10.55123/insologi.v2i4.2503.
- Pattiasina, Rendi Yudhistira. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna JKN KIS Di RSUD Sale Be Solu Kota Sorong.” *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi* 1(2):49–58.
- Puspitasari, Ariany Dhesi, Endang Pertiwiwati, Ichsan Rizany, Program Studi, Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, and Universitas Lambung Mangkurat. 2020. “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dengan Pasien BPJS Berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan Abstrak.” 8(1):93–100. doi: 10.20527/dk.v8i1.5869.
- Putri, Nia Riski, Guspianto, and Hubaybah. 2022. “Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022 The Effect of Service Quality Perception on Patient Satisfaction Levels at Sungai Tutung Health Center in 2022 Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan .....” 6(2):7–16.
- Saputro, Cipto Rizqi Agung, and Fenny Fathiyah. 2022. “Universal Health Coverage: Internalisasi Norma Di Indonesia.” *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional (JJKN)* 2(2):204–16. doi: 10.53756/jjkn.v2i2.108.
- Sari, Meci Nilam. 2023. “Analisis Strategi Marketing Pada Bisnis Rumah Sakit Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.” 1(1):17–23.
- Taborat, Miranda. 2020. “Analisis Pengaruh Karakteristik Dan Status Pembiayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ampat.” 2(April):73–85.
- Teguh, Anatha Pindika Putra, and Sunaryo Oentara. 2022. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI WELLCLINIC GADING SERPONG.” 4(6):2452–63.

Utami, Yeni Tri. 2018. “Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Penumping Surakarta.” *Jurnal Infokes* 8(1):57–65.

UU RI NO 29. 2009. “UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 36 TAHUN 2009 TENTANG KESEHATAN.”

Vigaretha, Ginka, Oktia Woro, and Kasmini Handayani. 2018. “HIGEIA JOURNAL OF PUBLIC HEALTH Peran Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan.” 2(4):543–52.

Zumria, Narmi, and Tahiruddin. 2020. “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari.” *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan* 1(1):76–83.