
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PASIEN BPJS DI POLI PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT
UMUM AULIA JAKARTA TAHUN 2024**

**dr. Intan Ayu Permatasari MARS¹, dr.Aulia Hervi Anggraini, Sp.THT,KL.,
MARS², dr.Muhamad Aviansyah, MARS³
Universitas Respati Indonesia (URINDO), Jakarta
e-mail: intanayupermatasari@gmail.com¹**

Abstract: Background: Indonesia's National Health Insurance (JKN) program requires every citizen to be registered with BPJS Kesehatan to receive fair and equitable health services, yet hospital service quality remains a frequent source of patient dissatisfaction, including at the Internal Medicine Outpatient Clinic of Aulia General Hospital Jakarta, which experienced fluctuating visit numbers and complaints related to service flow. **Purpose:** This study aims to describe and analyze the influence of service quality dimensions (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) on the loyalty of BPJS patients at the Internal Medicine Outpatient Clinic of Aulia General Hospital Jakarta. **Methods:** This study used a descriptive correlational design with a cross-sectional approach on 100 BPJS patients selected through purposive sampling, analyzed using univariate and multivariate multiple linear regression (t-test, F-test, and coefficient of determination R^2). **Results:** The t-test showed that reliability (p-value = 0.002) and assurance (p-value = 0.021) partially had a significant influence on patient loyalty, while tangible (p-value = 0.436), responsiveness (p-value = 0.598), and empathy (p-value = 0.281) had no significant influence. The F-test showed that all five variables simultaneously had a significant influence on patient loyalty (p-value = 0.000) with a coefficient of determination (R^2) of 0.645 or 64.5%. **Conclusion:** Service quality, particularly the reliability and assurance dimensions, significantly influences BPJS patient loyalty at the Internal Medicine Outpatient Clinic of Aulia General Hospital Jakarta, and together the five service quality dimensions have a strong influence (64.5%) on patient loyalty. Hospitals are recommended to improve the timeliness of physician services and the communication skills of medical staff to increase BPJS patient loyalty.

Keywords: Service Quality, Patient Loyalty, BPJS Kesehatan, Reliability, Assurance

Abstrak: Latar Belakang: Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mewajibkan setiap warga negara terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan agar mendapatkan pelayanan kesehatan yang adil dan merata, namun kualitas pelayanan rumah sakit masih kerap menjadi sumber ketidakpuasan pasien BPJS, termasuk di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Aulia Jakarta yang mengalami fluktuasi angka kunjungan dan keluhan terkait alur pelayanan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran dan pengaruh dimensi kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) terhadap loyalitas pasien BPJS di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Aulia Jakarta. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain deskriptif korelasi dengan pendekatan cross sectional pada 100 pasien BPJS Kesehatan yang dipilih secara purposive sampling, dianalisis secara univariat dan multivariat menggunakan regresi linear berganda (uji t, uji F, dan koefisien determinasi R^2). **Hasil Penelitian:** Hasil uji t menunjukkan variabel reliability (p-value = 0,002) dan assurance (p-value = 0,021) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pasien, sedangkan tangible (p-value = 0,436), responsiveness (p-value = 0,598), dan empathy (p-value = 0,281) tidak berpengaruh signifikan. Hasil uji F menunjukkan kelima variabel secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (p-value = 0,000) dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,645 atau 64,5%. **Kesimpulan:** Kualitas pelayanan, khususnya

dimensi reliability dan assurance, berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien BPJS di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Aulia Jakarta, dan secara bersama-sama kelima dimensi kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang kuat (64,5%) terhadap loyalitas pasien. Saran kepada pihak rumah sakit untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan dokter serta kemampuan komunikasi tenaga medis guna meningkatkan loyalitas pasien BPJS.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien, BPJS Kesehatan, Reliability, Assurance

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan primer setiap individu untuk dapat menjalankan kehidupan dengan baik, dan hak atas kesehatan yang adil dan menyeluruh merupakan hak setiap warga negara. Pemerintah Indonesia berupaya memenuhi hak tersebut melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang mewajibkan setiap masyarakat terdaftar dalam Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan agar dapat menikmati pelayanan kesehatan secara adil dan merata sesuai Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS. Meski demikian, BPJS Kesehatan di sisi lain masih dinilai memiliki berbagai permasalahan, terutama pada kualitas pelayanan di rumah sakit.

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu indikator keberhasilan suatu institusi dalam bidang jasa. Zeithaml dalam Ariani (2009) menyebutkan bahwa dimensi kualitas pelayanan meliputi tangible (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Tingkat loyalitas pasien di rumah sakit dipengaruhi oleh karakteristik pasien maupun karakteristik sistem kesehatan, termasuk kepuasan terhadap penyedia layanan, staf, serta biaya kesehatan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit dianggap berimbas pada loyalitas pasien, yang tidak didapatkan secara tiba-tiba melainkan melalui pendekatan terhadap keinginan pasien.

Rumah Sakit Umum Aulia merupakan salah satu rumah sakit swasta tipe C di Jakarta Selatan yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan sejak tahun 2015. Kunjungan di Poli Penyakit Dalam termasuk tiga teratas di antara poli lainnya, namun data kunjungan dalam enam bulan terakhir menunjukkan penurunan sebesar 2% pada Juli-Oktober 2023, kenaikan 9% pada November 2023, dan penurunan kembali 11% pada Desember 2023. Selain itu, ditemukan keluhan pasien terkait kesalahpahaman penjadwalan ulang kontrol yang menimbulkan komplain. Permasalahan ini menunjukkan masih adanya ketidakpuasan pasien BPJS meskipun indikator mutu pelayanan BPJS Kesehatan telah diterapkan, sehingga peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien BPJS di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Aulia Jakarta.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif korelasi dan pendekatan cross sectional, di mana pengukuran variabel independen (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) dan variabel dependen (loyalitas pasien) dilakukan dalam waktu yang bersamaan. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Januari-Februari 2024 di Poli Rawat Jalan Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Aulia Jakarta menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, didukung dengan

observasi dan data sekunder kunjungan pasien. Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi tiap variabel, dan secara multivariat menggunakan regresi linear berganda meliputi uji koefisien regresi parsial (uji t), uji koefisien regresi simultan (uji F), dan uji koefisien determinasi (R^2) dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$).

Populasi Dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS Kesehatan di Poli Rawat Jalan Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Aulia yang berkunjung pada bulan November 2023 sampai dengan Januari 2024, berjumlah 1.013 pasien. Besar sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kelonggaran 9,5%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 pasien yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Kriteria inklusi meliputi pasien di Poli Rawat Jalan Penyakit Dalam yang bebas memilih rumah sakit untuk berobat, minimal sudah berobat dua kali (pasien lama), bersedia diwawancarai atau mengisi kuesioner, dan mampu berkomunikasi dengan baik. Kriteria eksklusi adalah pasien rawat jalan Poli Penyakit Dalam dengan status pasien baru.

Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi karakteristik responden dan deskripsi masing-masing variabel penelitian.

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	32	32
Perempuan	68	68
Usia		
< 17 tahun	1	1
17 - 25 tahun	6	6
26 - 35 tahun	29	29
36 - 45 tahun	64	64
Pendidikan		
Tidak sekolah	3	3

Tamat SD	9	9
Tamat SMP	23	23
Tamat SMA	38	38
Perguruan Tinggi	27	27
Pekerjaan		
PNS/TNI/POLRI	9	9
Wiraswasta/Pedagang	14	14
Karyawan Swasta/Buruh/Sopir	15	15
Ibu Rumah Tangga	39	39
Pensiun/Purn. TNI	2	2
Tidak bekerja	19	19
Pelajar	2	2
Jumlah Kunjungan		
2 - 5 kali	59	59
6 - 12 kali	19	19
> 12 kali	22	22
Total	100	100

Berdasarkan tabel di atas, dari 100 responden diketahui proporsi jenis kelamin perempuan (68%) lebih besar dibandingkan laki-laki (32%). Sebagian besar responden berusia 36-45 tahun (64%), berpendidikan tamat SMA (38%), dan bekerja sebagai ibu rumah tangga (39%). Seluruh responden merupakan pasien lama dengan mayoritas telah berkunjung sebanyak 2-5 kali (59%). Secara umum, gambaran demografis pasien Poli Penyakit Dalam adalah perempuan usia 36-45 tahun berlatar belakang pendidikan SMA dan bekerja sebagai ibu rumah tangga.

Tabel 2 Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel	Rata-rata	Kategori	% Setuju + Sangat Setuju
Tangible (X1)	3,44	Puas	98%
Reliability (X2)	3,42	Puas	97%
Responsiveness (X3)	3,39	Cukup Puas	99%
Assurance (X4)	3,42	Puas	99%
Empathy (X5)	3,39	Cukup Puas	98%
Loyalitas Pasien (Y)	3,36	Cukup Puas	97%

Responden cenderung merasa puas terhadap variabel tangible (rata-rata 3,44), reliability (3,42), assurance (3,42), dan

empathy dinilai cukup puas. Variabel responsiveness memperoleh nilai rata-rata terendah yaitu 3,39 dengan kategori cukup puas, yang diduga berkaitan dengan tingginya jumlah pasien di Poli Penyakit Dalam sehingga tenaga kesehatan kadang kurang tanggap terhadap keluhan pasien. Loyalitas pasien secara keseluruhan berada pada kategori cukup puas dengan rata-rata 3,36.

Analisis Multivariat

Tabel 3 Hasil Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t)

Variabel	B	Beta	t	Sig. (p-value)
(Constant)	4,335	-	2,341	0,021
Tangible (X1)	0,097	0,072	0,782	0,436
Reliability (X2)	0,403	0,340	3,197	0,002*
Responsiveness (X3)	0,087	0,072	0,529	0,598
Assurance (X4)	0,371	0,294	2,350	0,021*
Empathy (X5)	0,142	0,115	1,083	0,281

* signifikan pada $p < 0,05$

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel reliability (p-value = 0,002) dan assurance (p-value = 0,021) memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pasien, sedangkan variabel tangible (p-value = 0,436), responsiveness (p-value = 0,598), dan empathy (p-value = 0,281) tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap loyalitas pasien BPJS di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Aulia Jakarta.

Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Regresi Simultan (Uji F) dan Koefisien Determinasi (R^2)

Model	F	Sig.	R Square
Regresi (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy → Loyalitas)	34,146	0,000*	0,645 (64,5%)

Hasil uji F menunjukkan nilai p-

value sebesar 0,000 ($< 0,05$), yang berarti variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,645 menunjukkan bahwa kelima variabel kualitas pelayanan tersebut mampu menjelaskan 64,5% variasi loyalitas pasien, yang termasuk kategori pengaruh kuat, sedangkan sisanya 35,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti, misalnya kepuasan pasien.

Pembahasan

1. **Pengaruh Tangible terhadap Loyalitas Pasien.** Hasil uji t diperoleh nilai p-value 0,436 ($> 0,05$), artinya variabel tangible tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian Sally Kartika (2023) yang memperoleh p-value 0,585 untuk tangible di RS Karya Medika Bantar Gebang. Meski demikian, kenyamanan dan kebersihan lingkungan rumah sakit tetap menjadi faktor penting untuk meningkatkan kunjungan dan loyalitas pasien ke depannya.
2. **Pengaruh Reliability terhadap Loyalitas Pasien.** Hasil uji t diperoleh nilai p-value 0,002 ($< 0,05$), artinya reliability berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil ini relevan dengan penelitian Sally Kartika (2023) dengan p-value 0,012 dan Atikah Fattah (2016) dengan p-value 0,048 yang juga menunjukkan pengaruh reliability terhadap loyalitas pasien. Rumah sakit perlu memperbaiki ketepatan waktu pelayanan dokter agar pasien merasa lebih nyaman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan.
3. **Pengaruh Responsiveness terhadap Loyalitas Pasien.** Hasil uji t diperoleh nilai p-value 0,598 ($> 0,05$), artinya responsiveness tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, sejalan dengan

penelitian Roza Maya Sari (2011) di RS Tingkat II Putri Hijau Medan (p-value 0,391). Rumah sakit disarankan meningkatkan service excellent dan penerapan budaya 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) secara rutin kepada tenaga kesehatan.

4. **Pengaruh Assurance terhadap Loyalitas Pasien.** Hasil uji t diperoleh nilai p-value 0,021 ($< 0,05$), artinya assurance berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, relevan dengan penelitian Atikah Fattah (2016) di RSIA Sitti Khadijah 1 Makassar (p-value 0,024). Kemampuan komunikasi tenaga medis perlu ditingkatkan melalui pelatihan komunikasi efektif secara rutin agar pasien merasa aman dan nyaman.
5. **Pengaruh Empathy terhadap Loyalitas Pasien.** Hasil uji t diperoleh nilai p-value 0,281 ($> 0,05$), artinya empathy tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, sejalan dengan penelitian Sally Kartika (2023) dengan p-value 0,575. Kegiatan employee gathering antar tenaga medis dinilai dapat meningkatkan bonding sehingga berdampak pada hubungan dengan pasien.
6. **Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy secara Simultan terhadap Loyalitas Pasien.** Hasil uji F diperoleh p-value 0,000 ($< 0,05$) yang berarti kelima dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 64,5%. Hasil ini relevan dengan penelitian Riatianti Meidara dan Fanny Sukmasary (2019) dengan R^2 62,7%, penelitian Sally Kartika (2023) dengan p-value 0,006, dan Handy Winata (2022) dengan p-value 0,030, yang sama-sama menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Rumah sakit perlu meningkatkan kinerja, keterampilan,

dan pengetahuan tenaga kesehatan, kebersihan dan kenyamanan lingkungan, serta kelengkapan fasilitas untuk mendorong loyalitas pasien BPJS secara berkelanjutan.

SIMPULAN

1. Karakteristik responden didominasi oleh perempuan (68%), usia 36-45 tahun (64%), berpendidikan tamat SMA (38%), bekerja sebagai ibu rumah tangga (39%), dan mayoritas telah berkunjung 2-5 kali (59%).
2. Responden cenderung puas terhadap dimensi tangible, reliability, assurance, dan cukup puas pada dimensi responsiveness dan empathy, dengan tingkat loyalitas pasien secara umum berada pada kategori cukup puas.
3. Hasil uji t menunjukkan variabel reliability ($p = 0,002$) dan assurance ($p = 0,021$) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pasien, sedangkan tangible ($p = 0,436$), responsiveness ($p = 0,598$), dan empathy ($p = 0,281$) tidak berpengaruh signifikan.
4. Hasil uji F menunjukkan variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien BPJS ($p = 0,000$).
5. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,645 menunjukkan kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut berpengaruh kuat (64,5%) terhadap loyalitas pasien BPJS di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Aulia Jakarta, sedangkan 35,5% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, W. (2017). Sistem Kesehatan. Jakarta: Rajawali Pers.
- Amin, M., & Nasharuddin, S. Z. (2018). Hospital service quality and its

- effects on patient satisfaction and behavioural intention. *Clinical Governance: An International Journal*, 18(3), 238-254.
- Ariani, D. W. (2009). *Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Christopher, M. (2005). *Logistics and Supply Chain Management: Creating Value-Adding Networks*. Harlow: Pearson Education.
- Fattah, A. (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Pasien di RSIA Sitti Khadijah 1 Makassar*. Skripsi. Universitas Hasanuddin.
- Hasan, A. (2009). *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Kartika, S. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang*. Tesis. Universitas Respati Indonesia.
- Khadka, K., & Maharjan, S. (2017). *Customer Satisfaction and Customer Loyalty*. Thesis. Centria University of Applied Sciences.
- Meidara, R., & Sukmasary, F. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien*. *Jurnal Manajemen Kesehatan*.
- Nirmayasri, Darmawansyah, & Anwar. (2018). *Pengaruh Ketepatan Waktu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Haji Makassar*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan.
- Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan.
- Rahman, A. (2017). *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan pada Peserta BPJS Kesehatan*. *Jurnal Administrasi Kesehatan*.
- Salehi, A., Harris, N., Sebar, B., & Coyne, E. (2018). *Trust and quality of health care: a cross-sectional study*. *International Journal of Healthcare Management*.
- Sari, R. M. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Tingkat II Putri Hijau Medan*. Skripsi. Universitas Sumatera Utara.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Winata, H. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien Dimediasi Kepuasan Pasien*. *Jurnal Ilmu Manajemen*.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2004). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill.