

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN PESERTA JKN-KIS DI PUSKESMAS TAPEN KABUPATEN BONDOWOSO

Dinillah Arifah¹, Giyanto², Hari Susanto³

¹²³Universitas Abdurrachman Saleh, FISIP Prodi Administrasi Publik, Situbondo

Email : harifahdinillah@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan dan loyalitas pasien, khususnya pada fasilitas kesehatan seperti Puskesmas. Di Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso, terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien peserta JKN-KIS pada tahun 2023 dan 2024, yang mengindikasikan adanya penurunan loyalitas pasien. Loyalitas pasien tidak hanya ditentukan oleh frekuensi kunjungan, tetapi juga ditentukan oleh pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kesehatan dan juga tingkat kepuasan yang dirasakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien peserta JKN-KIS di Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuisioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap loyalitas pasien, begitu juga variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, dengan t_{hitung} kualitas pelayanan sebesar 2,375 dan kepuasan pasien t_{hitung} 2,102 keduanya lebih besar dari t_{tabel} (1,670220). Secara simultan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien, dibuktikan nilai F_{hitung} (12,277) < F_{tabel} (3,15). Hasil koefisien Determinasi (R^2) sebesar 29% yang artinya variabel loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sisanya sebesar 71% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, Pasien JKN-KIS

ABSTRACT

Service quality is an important factor in determining patient satisfaction and loyalty, especially in health facilities such as Community Health Centers. At the Tapen Community Health Center, Bondowoso Regency, there was a decrease in the number of visits by JKN-KIS participant patients in 2023 and 2024, which indicates a decrease in patient loyalty. Patient loyalty is not only determined by the frequency of visits, but also by the patient's experience in receiving health services and the level of satisfaction felt. This study aims to determine the partial and simultaneous effect of service quality and patient satisfaction variables on patient loyalty for JKN-KIS participants at the Tapen Community Health Center, Bondowoso Regency. The type of research used is a quantitative approach with data collection techniques through questionnaires. The results of the study showed that there was a partial effect of service quality on patient loyalty, as well as patient satisfaction variables on patient loyalty, with a t-test of service quality of 2.375 and a t-test of patient satisfaction of 2.102, both of which were greater than t_{table} (1.670220). Simultaneously, service quality and patient satisfaction affect patient loyalty, as evidenced by the Fcount value (12.277) < F_{table} (3.15). The result of the Determination Coefficient (R^2) is 29%, which means that the patient loyalty variable can be explained by the service quality and patient satisfaction variables. The remaining 71% is influenced by other variables.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty, JKN-KIS Patients

PENDAHULUAN

Kemiskinan merupakan salah satu permasalahan umum yang kerap terjadi pada beberapa negara berkembang. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) yang dirilis pada tanggal 15 Januari 2025, persentase penduduk miskin di Indonesia pada September 2024 sebesar 8,57%, menurun 0,46% poin terhadap Maret 2024 dan menurun 0,79% poin terhadap Maret 2023. Persentase tersebut menempatkan Indonesia berada di posisi ke 5 negara dengan angka kemiskinan tertinggi di Asia Tenggara setelah Singapura, UK, Taiwan, dan India. Sedangkan untuk Kabupaten Bondowoso juga mengalami penurunan, yaitu 13,34% pada bulan Maret 2023 menjadi 12,60% pada bulan Maret 2024.

Meskipun terdapat penurunan terhadap angka kemiskinan tersebut, akan tetapi tidak menutup fakta bahwa hal tersebut menjadi salah satu faktor dari rendahnya tingkat kesehatan masyarakat di Indonesia, khususnya di Kabupaten Bondowoso. Seperti yang sudah diatur dalam pasal 28 H ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi: “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan Kesehatan”. Dalam melakukan suatu bentuk pelayanan kesehatan kepada masyarakat ini tentunya tidak lepas dari campur tangan pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik. Untuk itu, pemerintah telah memberikan solusi dalam meningkatkan upaya pelayanan kesehatan kepada masyarakat, khususnya kepada masyarakat yang kurang mampu melalui program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Dimana para pesertanya tidak akan mengeluarkan biaya atau gratis karena pembiayaan tersebut sudah ditanggung oleh pemerintah.

Salah satu pusat pelayanan kesehatan yang membuka pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yaitu Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat). Seperti Puskesmas yang ada di Kabupaten Bondowoso yaitu Puskesmas Tapen yang juga menyediakan pelayanan kesehatan. Dimana dalam penelitian ini hanya akan berfokus pada pelayanan kesehatan rawat jalan di poli umum dengan pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) saja.

Untuk menjaga citra positif dan untuk bisa tetap bersaing dengan Puskesmas lainnya, maka pelayanan yang ada di Puskesmas Tapen dituntut untuk selalu mengedepankan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasiennya. Sementara itu, dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien, pelayanannya harus terdiri dari beberapa indikator penting. Seperti sebuah teori yang dikemukakan oleh (A. Parasuraman, 1988) yang menyatakan bahwa dalam melakukan suatu pelayanan kesehatan harus bertumpu pada beberapa aspek. Seperti aspek *tangibles* (bukti fisik), aspek *reability* (kepercayaan), aspek *responsiveness* (daya tanggap), aspek *assurance* (jaminan), dan aspek *empathi* (empati) (Sabil et al., 2022). Sedangkan dalam mencapai suatu kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Tapen khususnya pada peserta JKN-KIS, yaitu pelayanannya harus terdiri dari beberapa indikator penting. Seperti sebuah teori yang dikemukakan oleh (Tjiptono, 2014) yang mengatakan bahwa indikator kepuasan pasien diantaranya seperti kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan ketersediaan untuk merekomendasikan.

Berikut adalah data kunjungan pasien rawat jalan pengguna JKN-KIS di Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso.

Tabel 1. Data kunjungan pasien rawat jalan penggunaan JKN-KIS pada tahun 2023 dan Tahun 2024 di Puskesmas Tapen

No.	Bulan	Jumlah Kunjungan Pasien Tahun 2023	Jumlah Kunjungan Pasien Tahun 2024
1.	Januari	480	480
2.	Februari	392	434
3.	Maret	401	364
4.	April	283	386
5.	Mei	502	625
6.	Juni	517	427
7.	Juli	512	539
8.	Agustus	677	261
9.	September	548	452
10.	Oktober	521	387
11.	November	516	448
12.	Desember	463	463
Total		5.812	5.266

Sumber : Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso, 2025

Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan yang cukup signifikan antara jumlah kunjungan pasien rawat jalan pengguna JKN-KIS pada tahun 2023 dan 2024. Dalam hal ini, tentunya bisa menjadi petunjuk adanya penurunan loyalitas pasien terhadap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. Loyalitas pasien merupakan hasil langsung yang diperoleh dari tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Seperti sebuah teori yang dikemukakan oleh Baloglu (2002) yang menyatakan bahwa seorang pasien yang loyal tidak hanya memiliki perilaku maupun sikap penggunaan yang berulang, akan tetapi juga memiliki preferensi dan juga komitmen yang tinggi. Selain itu, seorang pasien dapat di kategorikan menjadi pasien baru dan pasien lama. Kunjungan pasien baru ke Puskesmas mencerminkan minat pasien baru tersebut dalam menggunakan layanan kesehatan di Puskesmas. Sedangkan pasien yang dikategorikan sebagai pasien lama mencerminkan sebuah loyalitas dari pasien tersebut.

Berikut adalah data kunjungan pasien baru dan pasien lama pada pelayanan rawat jalan pengguna JKN-KIS di Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso.

Tabel 2. Data kunjungan pasien baru dan pasien lama pada pelayanan rawat jalan penggunaan JKN-KIS pada tahun 2023 dan Tahun 2024 di Puskesmas Tapen

Bulan	Tahun 2023				Tahun 2024				
	Kunjungan baru		Kunjungan Lama		Kunjungan Baru		Kunjungan Lama		
	L	P	L	P	L	P	L	P	
Januari	172	241	16	22	200	200	29	22	902
Februari	141	187	28	36	195	9	250	42	888
Maret	120	183	39	59	155	200	20	55	831
April	87	104	42	50	150	200	35	31	699
Mei	142	158	96	106	200	350	37	34	1123
Juni	121	136	113	147	101	206	80	40	944
Juli	136	118	106	152	210	259	30	40	1051
Agustus	168	264	97	148	211	253	3	10	1154

September	169	225	66	88	212	195	23	22	1000
Oktober	170	227	65	90	136	141	50	60	939
November	172	226	67	87	112	161	97	78	1000
Desember	171	228	69	85	138	153	97	75	1016
	1769	2297	804	1070	2020	2327	751	509	
Rata-Rata	147	191	67	89	168	194	63	42	105

Sumber : Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso, 2025

Berdasarkan data yang diperoleh, terlihat bahwa jumlah kunjungan pasien baru pada tahun 2023 sampai tahun 2024 mengalami peningkatan. Sedangkan untuk kunjungan pasien lama pada tahun 2023 sampai 2024 mengalami penurunan. Dari hasil data tersebut, bisa dikatakan bahwa terjadi penurunan loyalitas pasien yang dibuktikan dengan semakin menurunnya angka kunjungan pasien lama terhadap Puskesmas Tapen.

Seorang pasien dapat dikatakan loyal apabila pasien tersebut secara konsisten tetap memilih serta menggunakan suatu layanan kesehatan dari suatu tempat atau penyedia layanan kesehatan tertentu seperti Puskesmas. Sedangkan untuk mengukur loyalitas pasien, Baloglu (2002) menyatakan harus bertumpu pada beberapa aspek, seperti aspek kepercayaan (*Trust*) yaitu rasa percaya yang dimiliki pasien terhadap puskesmas. Aspek komitmen psikologi (*Psychological Comitment*) yaitu janji psikologi seorang pasien terhadap puskesmas. Aspek perubahan biaya (*Switching Cost*) yaitu respon yang diberikan oleh pasien mengenai perubahan biaya yang akan ditanggung oleh pasien tersebut. Aspek perilaku publisitas (*Word-of Mouth*) yaitu ulasan yang diberikan oleh pasien ke orang lain melalui lisan. Aspek kerja sama (*Cooperation*) yaitu kerja sama antara pasien dengan Puskesmas (Solehudin & Inas 2023).

Menurut hasil wawancara awal peneliti dengan beberapa pasien peserta JKN-KIS di Puskesmas Tapen tersebut pada tanggal 25 Januari 2025. Yaitu Ibu Surati (63 tahun) alamat Desa Mangli Wetan, Ibu Asti (54 tahun) alamat Desa Wonokusumo, Ibu Fitri (36 tahun) alamat Desa Gunung Anyar. Dimana mereka menyampaikan bahwa sudah lebih dari tiga kali melakukan kunjungan ke Puskesmas Tapen. Mereka mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan petugas kesehatan cepat dan tanggap, senantiasa bersikap ramah dan mampu memahami keinginan dan kebutuhan pasien, serta petugas kesehatan di Puskesmas Tapen juga memiliki kemampuan dan keterampilan dalam melayani pasien.

Hal ini dibenarkan oleh salah seorang petugas medis Puskesmas Tapen yaitu Ibu Ratih yang mengatakan bahwa dalam memberikan pelayanan terhadap pasien memang mengutamakan sikap yang positif. Akan tetapi, sering kali pasien juga mengeluh mengenai waktu tunggu periksa dokter yang lama yang mengakibatkan terjadinya antrean panjang. Kurangnya komunikasi yang jelas, sehingga tak jarang membuat pasien bingung terhadap prosedur yang harus dilakukan. Selain itu, kurangnya kualitas perawatan seperti keluhan pasien tentang kualitas perawatan dan pengobatan yang diberikan petugas medis termasuk efek samping yang tidak dijelaskan sebelumnya. Permasalahan ini tentunya sudah tidak sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang ada di Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. Hal tersebut menjadi suatu permasalahan yang harus segera diatasi, karena akan mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Apabila kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rendah, maka besar

kemungkinan pasien akan tidak setia atau loyal. Sehingga akan menimbulkan penurunan angka kunjungan pasien

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewi Lintang Sari dan Tetty Widiyastuti pada tahun 2022, dengan hasil dari perhitungan validitas adalah hasil nilai tabel *r product moment* = 0,1726, yang menyatakan bahwa jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut adalah valid. Sedangkan dari uji reabilitas diketahui bahwa nilai *koefisien alpha* > 0,6 maka instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Dan dari hasil uji t yang menggunakan batas signifikansi 0,5 diketahui t_{hitung} 6,368 dan t_{tabel} 5,567 dengan tingkat signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Serta dari uji F diketahui F_{hitung} sebesar 66,215 > F_{tabel} dengan Tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa kualitas dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif. Sedangkan Teknik pengumpulan datanya menggunakan kuisisioner atau angket. Paramita et al, 2021:5 menyatakan bahwa pendekatan kuantitatif ini mengacu pada filsafat positivisme yang menyatakan bahwa dalam suatu fenomena penelitian dapat diklasifikasikan, cenderung tetap, terukur, konkrit, maupun dalam hubungan gejala akan bersifat sebab akibat

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Tapen yang berlokasi di Jl. Olahraga Nomor 1 Desa Tapen Kecamatan Tapen Kabupaten Bondowoso Provinsi Jawa Timur. Populasi penelitian ini adalah pasien peserta JKN-KIS di poli umum unit rawat jalan Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. Sedangkan untuk pengambilan sampel, peneliti menggunakan teknik *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2022:85), *accidental sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan mengambil responden sebagai sampel yang dilakukan secara kebetulan atau kondisional. Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari sampai Mei 2025.

Indikator kualitas pelayanan (X1) menurut (Parasuraman, 1988) adalah sebagai berikut tangibles (bukti fisik), reability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Sedangkan indikator kepuasan pasien (X2) menurut (Tjiptono, 2014) yakni kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan ketersediaan untuk merekomendasikan. Serta indikator loyalitas pasien (Y) menurut (Baloglu, 2002) yaitu kepercayaan, komitmen psikologi, perubahan biaya, perilaku publisitas, dan kerja sama.

Teknik analisis data yang dilakukan setelah data dari semua responden atau sumber data lain terkumpul. Sehingga dalam hal ini bisa ditarik kesimpulan dari sejumlah data yang terkumpul sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan program *SPSS for Windows*.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji hipotesis, dan koefisien determinasi. Penelitian regresi ini ingin mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien peserta JKN-KIS di Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. Rumus regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (Loyalitas Pasien)

X₁ = Variabel Independen (Kualitas Pelayanan)

X₂ = Variabel Independen (Kepuasan Pasien)

β₀ = Intersep atau konstanta regresi

β₁, β₂, ..., β_n = Koefisien regresi untuk masing-masing variabel independen

ε adalah kesalahan residual.

Untuk melihat besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien peserta JKN-KIS di puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso maka digunakan uji t dengan Tingkat kepercayaan sebesar 0,05. Sedangkan untuk melihat adanya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan maka menggunakan uji F. Sedangkan untuk melihat Tingkat keeratan hubungan, maka digunakan uji Koefisien Determinasi (R²). Menurut (Indartini & Mutaminah, 2024:45) koefisien determinasi digunakan untuk menjelaskan seberapa jauh suatu data dependen dapat dijelaskan oleh data independent.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Hasil uji validitas dengan menggunakan Program SPSS 22 *for Windows* diperoleh untuk variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil pengujian validitas atas Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, dan Loyalitas Pasien

Variabel Penelitian	r hitung	r tabel	Sig	Valid/ tidak valid
A. Kualitas Pelayanan				
X1.1	0,566	0,2480	0,000	Valid
X1.2	0,505	0,2480	0,000	Valid
X1.3	0,437	0,2480	0,000	Valid
X1.4	0,379	0,2480	0,002	Valid
X1.5	0,496	0,2480	0,000	Valid
X1.6	0,498	0,2480	0,000	Valid
X1.7	0,459	0,2480	0,000	Valid
X1.8	0,520	0,2480	0,000	Valid
X1.9	0,536	0,2480	0,000	Valid
X1.10	0,516	0,2480	0,000	Valid
X1.11	0,635	0,2480	0,000	Valid
X1.12	0,611	0,2480	0,000	Valid
X1.13	0,433	0,2480	0,000	Valid
X1.14	0,462	0,2480	0,000	Valid
X1.15	0,650	0,2480	0,000	Valid
X1.16	0,707	0,2480	0,000	Valid
B. Kepuasan Pasien				
X2.1	0,746	0,2480	0,000	Valid

Variabel Penelitian	r hitung	r tabel	Sig	Valid/ tidak valid
X2.2	0,704	0,2480	0,000	Valid
X2.3	0,688	0,2480	0,000	Valid
X2.4	0,585	0,2480	0,000	Valid
X2.5	0,712	0,2480	0,000	Valid
X2.6	0,581	0,2480	0,000	Valid
X2.7	0,405	0,2480	0,001	Valid
C. Loyalitas Pasien				
Y.1	0,749	0,2480	0,000	Valid
Y.2	0,704	0,2480	0,000	Valid
Y.3	0,656	0,2480	0,000	Valid
Y.4	0,631	0,2480	0,000	Valid
Y.5	0,572	0,2480	0,000	Valid
Y.6	0,679	0,2480	0,000	Valid
Y.7	0,624	0,2480	0,000	Valid
Y.8	0,633	0,2480	0,000	Valid
Y.9	0,579	0,2480	0,000	Valid
Y.10	0,668	0,2480	0,000	Valid

Sumber : data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan hasil pengujian validitas (pada tabel 3) variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien dengan 33 butir pernyataan, maka dapat dikatakan semua pernyataan valid, karena memiliki nilai *corrected item total correlation* diatas dari 0,2480 atau $r_{hitung} > r_{tabel}$.

2. Uji Reabilitas

Hasil uji reabilitas dengan menggunakan program SPSS 22 *for Windows* maka dapat disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 4. Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, dan Loyalitas Pasien

Variabel	N	N of Item	Cronbach's Alpha	Status
Kualitas Pelayanan (X1)	63	17	0,735	Reliabel
Kepuasan Pasien (X2)	63	8	0,756	Reliabel
Loyalitas Pasien (Y)	63	11	0,759	Reliabel

Sumber : data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan tabel tersebut, hasil pengujian untuk uji reabilitas untuk semua variabel (kualitas pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien), disimpulkan bahwa semua item pernyataan sudah reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,60.

3. Regresi Linier Berganda

Mengenai variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien, dengan menggunakan bantuan *program SPSS for Windows* adalah sebagai berikut :

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefi. Regresi	t _{hitung}	Sig.	Keterangan
Constanta	9,744	2,292	0,025	Signifikan
Kualitas Pelayanan	0,249	2,375	0,021	Signifikan
Kepuasan Pasien	0,425	2,102	0,040	signifikan

Berdasarkan hasil persamaan diatas, maka diperoleh persamaan :

$$Y = 9,744 + 0,249X_1 + 0,425X_2 + \epsilon$$

Persamaan regresi tersebut menjelaskan bahwa apabila pada setiap peningkatan satu satuan pada variabel kualitas pelayanan dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap / *constant*, maka akan meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,249. Serta pada setiap peningkatan satu satuan pada variabel kepuasan pasien dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap / *constant*, maka akan meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,425.

Selanjutnya untuk hasil analisis koefisien determinasi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 6. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,539 ^a	0,290	0,267	4,7562587

Sumber : data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 6 tersebut, yakni nilai R² sebesar 0,290 atau 29%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sedangkan sisanya sebesar 71% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model regresi ini.

4. Pengujian Hipotesis

Uji parsial dan uji simultan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

A. Uji t (Parsial)

Tabel 7. Tabel Hasil Uji T

Variabel	T _{hitung}	T _{tabel}	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan	2,375	1,67022	0,021	Signifikan
Kepuasan Pasien	2,102	1,67022	0,040	Signifikan

Sumber : data diolah peneliti, 2025

Pada tabel tersebut, dihasilkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai t_{hitung} (2,375) lebih besar dari t_{tabel} (1,67022) dan nilai sig (0,021) lebih kecil dari 0,05. Hal ini disebabkan karena terdapat indikator yang paling tinggi yaitu indikator empati pada item pernyataan yang menyebutkan bahwa petugas Kesehatan senantiasa memberikan perhatian kepada pasien. Selain itu pada variabel kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai t_{hitung} (2,102) lebih besar dari t_{tabel} (1,67022) dan nilai sig (0,040) lebih kecil dari 0,05. Hal ini disebabkan karena terdapat indikator yang paling tinggi yaitu indikator kesesuaian harapan pada item pernyataan yang menyebutkan bahwa pelayanan sesuai dengan harapan pasien.

B. Uji F (Simultan)

Tabel 8. Tabel Hasil Uji F

Dependent Variabel	Independent Variabel	R Square	F _{hitung}	F _{Tabel}	Sig.
Y	X ₁ , X ₂	0,290	12,277	3,15	0,000

Sumber : data diolah peneliti, 2025

Dari hasil uji F atau uji simultan tersebut, maka dapat diinterpretasikan bahwa untuk nilai *R Square* sebesar 0,290 yang artinya nilai 0,290 atau (29%) pada variabel loyalitas pasien (Y) dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel kepuasan pasien (X2). Sedangkan untuk nilai F_{hitung} sebesar 12,277 dan nilai F_{tabel} sebesar 3,15, maka F_{hitung} ($12,277 > F_{tabel}$ (3,15) yang artinya model regresi signifikan secara simultan atau variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel kepuasan pasien (X2) berpengaruh secara simultan terhadap variabel loyalitas pasien (Y). Serta untuk nilai Sig sebesar 0,000 dimana nilai $0,000 < 0,05$. Yang menunjukkan bahwa hasil uji F tersebut signifikan secara statistik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien peserta JKN-KIS di Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. Dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap loyalitas pasien peserta JKN-KIS di Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. Dibuktikan dengan hasil penelitian berupa hasil uji parsial (uji t) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai signifikan sebesar $0,021 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} sebesar $2,375 > t_{tabel}$ 1,67022. Sehingga bisa diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.
2. Terdapat pengaruh kepuasan pasien secara parsial terhadap loyalitas pasien peserta JKN-KIS di Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. Dibuktikan dengan hasil penelitian pada uji parsial (uji t) variabel kepuasan pasien yang menunjukkan nilai signifikan sebesar $0,040 < 0,05$ dan t_{hitung} sebesar $2,102 > t_{tabel}$ 1,67022. Sehingga bisa diartikan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.
3. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara simultan terhadap loyalitas pasien peserta JKN-KIS di Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar $12,277 > F_{tabel}$ 3,15 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga bisa diartikan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

REFERENSI

- Affandi, A. (2019). *Pendidikan Kesehatan dan Pelayanan Kesehatan di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Kesehatan.
- Anggraini, R., & Oliver, T. (2019). *Peran Pasien dalam Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Mitra Pustaka.
- Arifin, M. (2022). *Pelayanan Kesehatan dan Pembangunan Kesehatan di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Kesehatan.

- Azwar, A. (2013). *Pelayanan Kesehatan dan Strategi Pembangunan Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Kesehatan.
- Dimas, I., & Oktafani, F. (2014). *Kualitas Pelayanan Kesehatan: Teori dan Praktik*. Bandung: Penerbit Fakultas Kesehatan.
- Edi, M. (2016). *Metodelogi Penelitian Sosial*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: How to Earn it, How To Keep it*. Jakarta: Erlangga.
- Herawati, D. (2016). *Metodelogi Penelitian: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Andi.
- Indartini, T., Mutmainah, M. (2014). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis dan Manajemen*. Yogyakarta: Pustaka Cendikia.
- J. Supranto. 2008. *Statistika Teori dan Aplikasi, edisi ketujuh*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kartiningrum, A., et al. (2022). *Analisis Statistik Terapan dalam Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Maharani, D., Dewi, A.S., & Susanti, E. (2020). *Manajemen Loyalitas Pasien: Strategi dalam Meningkatkan Kepercayaan dan Kepuasan*. Jakarta: PT Gramedia.
- Maila, N. (2021). *Manajemen Puskesmas: Strategi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: Andi
- Mamik,. (2010). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Surabaya: Insan Cendikia.
- Nihayah, N. (2019). *Statitika Untuk Penelitian: Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Universitas Gadjah mada.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Paramita, R, Nugroho., I., & Setiawan, A. (2021). *Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Pinontoan, F. (2020). *Kemiskinan di Indonesia: Tinjauan Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Penerbit Nusantera.
- Pohan, I, S. (2014). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapannya*. Jakarta: EGC.
- Puspito, A. (2024). *Teori Loyalitas dan Aplikasinya pada Layanan Kesehatan*. Surabaya: CV Pena Nusantera.
- Rodiyah, A., Fatimah, S., & Hidayati, A. (2021). *Pengantar Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*. Malang: Penerbit Universitas Negeri Malang.
- Sari, Y., Dewi, F., & Wardhani, L. (2021). *Analisis Loyalitas Konsumen dalam Perspektif Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Siagan, S. P. (2008). *Administrasi Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinaya, R. (2014). *Metodelogi Peneliatian*. Medan: CV Perdana Publishing.
- Soesana, D. (2023). *Metode Sampling dan Aplikasinya dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Soesana, D., et al, (2023). *Statistika dan Analisa Data Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Buku Edukasi Nusantara.
- Sri, H. (2014). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sukendra, I., & Atmaja, G. N. (2020). *Metodelogi Penelitian: Konsep, Teori, dan Aplikasinya dalam Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, F. (2014). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta; Andi
- Baloglu, S. (2002). Dimensions of Customer Loyalty and Satisfaction: An Empirical Study on Healthcare. *Journal of Service Research*, 4(3), 195-205.
- Maharani, D., Pratama, E., & Santoso, H. (2024). Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas: Studi Kasus di Kabupaten Bondowos. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 15(2), 54-63.
- Parasuraman, A. (2001). Service Quality: A Multidimensional Approach. *Journal of Service Marketing*, 60-70.
- Sabil, M., Suriansyah, I., & Maulana, M. (2022). Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan: Pendekatan Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 9(1), 23-34.
- Solehudin, A., & Inas, M. (2023). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien pada Puskesmas di Jawa Timur. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(1), 45-58.
- Tjiptono, H. (2010). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(2), 102-115.
- Tocqiun, M. (2019). *Manajemen Puskesmas dan Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: Penerbit Medika.