

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat Kunjungan Ulang Pasien Jaminan Kesehatan Nasional: Peran Mediasi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Rujukan dr. H. Jusuf SK Kalimantan Utara

Burhanuddin¹, Tinik Sugiat², Ferawati Usman³, Syahran⁴

^{1,2,3,4} Magister of Management, Universitas Borneo Tarakan, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received Feb 28, 2026

Revised Mar 6, 2026

Accepted Mar 17, 2026

Keywords:

Kualitas Layanan
Kepuasan Pasien
Niat Kunjungan Ulang
JKN
Rumah Sakit Rujukan

ABSTRACT

Dalam era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), kualitas layanan rumah sakit menjadi faktor penting yang memengaruhi pengalaman pasien dan keputusan mereka untuk melakukan kunjungan ulang. Studi global menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya mendorong loyalitas pasien. Namun, di daerah perbatasan seperti Kalimantan Utara, implementasi layanan kesehatan menghadapi tantangan khusus, termasuk keterbatasan infrastruktur, distribusi sumber daya, dan variasi persepsi pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap niat kunjungan ulang pasien JKN di Rumah Sakit Rujukan Dr. H. Jusuf SK Kalimantan Utara serta mengevaluasi peran mediasi kepuasan pasien dalam hubungan tersebut. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei, mengumpulkan data dari sampel pasien JKN melalui kuesioner terstruktur, dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) untuk menguji hubungan langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan pasien sebagai mediator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, yang kemudian meningkatkan niat kunjungan ulang pasien, dan kepuasan pasien terbukti memediasi hubungan antara kualitas layanan dan niat kunjungan ulang. Temuan ini menegaskan pentingnya pengalaman pasien dalam membangun loyalitas, sehingga manajemen rumah sakit perlu fokus pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pasien guna mendukung keberlanjutan layanan kesehatan, khususnya di wilayah perbatasan.

This is an open access article under the [CC BY-NC](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) license.



Corresponding Author:

Ferawati Usman,
Prodi Management,
Universitas Borneo Tarakan,
Jl. Amal Lama No.1 Kota Tarakan, Indonesia.
Email: feramnjfe@borneo.ac.id

1. PENDAHULUAN

Pada tingkat global, kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien diakui sebagai determinan utama dari niat kunjungan ulang pasien, yang merupakan indikator penting bagi loyalitas pasien dan keberlanjutan rumah sakit. Penelitian empiris terbaru menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan termasuk dimensi-dimensi SERVQUAL seperti bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*) berhubungan positif dengan kepuasan pasien dan niat pasien untuk kembali menggunakan

layanan rumah sakit, serta kepuasan pasien memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien dalam konteks rumah sakit publik dan universitas kesehatan (Noviyani & Viwattanakulvanid, 2025; Rahmatia et al., 2025).

Dalam konteks nasional Indonesia, implementasi Jaminan Kesehatan Nasional melalui BPJS Kesehatan telah memperluas akses masyarakat terhadap layanan rumah sakit dan meningkatkan kemungkinan kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan, meskipun hal ini menimbulkan konsekuensi berupa tekanan pada volume pasien yang dilayani, serta tantangan dalam memastikan mutu layanan secara konsisten di berbagai fasilitas kesehatan tingkat rujukan (Alfarizi et al., 2024). Rumah sakit rujukan yang melayani pasien JKN sering menghadapi masalah waktu tunggu yang panjang, beban administratif yang kompleks, serta keterbatasan dalam ketersediaan dan distribusi tenaga medis, yang berpotensi menurunkan pengalaman pasien terhadap kualitas layanan yang diterima (Parinduri & Khalid, 2022). Isu ini, seperti administrasi yang lambat dan waktu tunggu pasien yang tinggi, dikaitkan dengan persepsi pasien terhadap mutu layanan dan tingkat kepuasan mereka, yang pada akhirnya dapat memengaruhi keputusan pasien untuk kembali atau memilih fasilitas kesehatan lain di masa depan (Nabillah et al., 2025). Di daerah dengan karakteristik geografis yang terpisah dan keterbatasan infrastruktur seperti Kalimantan Utara, tantangan tersebut menjadi lebih kompleks karena ketidakmerataan fasilitas kesehatan dan distribusi tenaga medis, yang berkontribusi terhadap kesulitan akses layanan kesehatan yang optimal bagi peserta JKN (Antonio & Permanasari, 2025).

Secara khusus di Rumah Sakit Rujukan dr. H. Jusuf SK Kalimantan Utara, peran sebagai rumah sakit rujukan utama bagi peserta JKN menjadikan kualitas layanan dan kepuasan pasien sebagai faktor strategis dalam menjaga keberlanjutan kunjungan pasien. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kualitas layanan rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien serta niat kunjungan ulang, di mana dimensi pelayanan seperti *tangible*, *assurance*, *responsiveness*, *reliability*, dan *empathy* berkontribusi pada persepsi jasa yang dirasakan pasien dan kecenderungan mereka untuk kembali menggunakan layanan tersebut di masa depan (Noviyani & Viwattanakulvanid, 2025). Tingginya ketergantungan masyarakat terhadap rumah sakit ini sebagai penyedia layanan kesehatan lanjutan menuntut pengelolaan mutu layanan yang tidak hanya memenuhi standar klinis, tetapi juga mampu memenuhi harapan pasien dalam aspek kenyamanan, komunikasi, dan kecepatan pelayanan karena kepuasan pasien yang tinggi juga terbukti berhubungan secara positif dengan niat pasien untuk kembali berkunjung (Noviyani & Viwattanakulvanid, 2025). Namun demikian, hingga saat ini masih terbatas kajian empiris yang secara sistematis mengukur bagaimana kualitas layanan memengaruhi niat kunjungan ulang pasien JKN melalui kepuasan pasien dalam konteks rumah sakit rujukan di wilayah perbatasan seperti Kalimantan Utara.

Gap penelitian muncul karena sebagian besar studi sebelumnya lebih banyak berfokus pada hubungan langsung antara kualitas layanan dan kepuasan pasien atau antara kepuasan pasien dan niat kunjungan ulang, sementara mekanisme peran mediasi kepuasan pasien dalam menjelaskan pengaruh kualitas layanan terhadap niat kunjungan ulang masih relatif jarang diuji, khususnya pada pasien JKN di rumah sakit rujukan daerah. Selain itu, karakteristik wilayah, keterbatasan sumber daya, dan konteks pelayanan di Kalimantan Utara membuat temuan dari rumah sakit di wilayah lain belum tentu dapat digeneralisasi secara langsung, sehingga diperlukan penelitian yang berbasis konteks lokal.

Berdasarkan kondisi tersebut, pertanyaan penelitian yang diajukan adalah bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap niat kunjungan ulang pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Rujukan dr. H. Jusuf SK Kalimantan Utara, serta sejauh mana kepuasan pasien memediasi hubungan antara kualitas layanan dan niat kunjungan ulang tersebut. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap niat kunjungan ulang pasien, dan kepuasan pasien berperan sebagai mediator penting dalam hubungan tersebut (Utomo, 2025), sehingga pertanyaan ini diarahkan untuk memahami tidak hanya kekuatan hubungan antarvariabel, tetapi juga mekanisme psikologis dan evaluatif yang mendasarinya (Utomo, 2025).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap niat kunjungan ulang pasien JKN di Rumah Sakit Rujukan dr. H. Jusuf SK Kalimantan Utara dan untuk menguji peran mediasi kepuasan pasien dalam hubungan tersebut, sehingga dapat diperoleh

pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mendorong loyalitas pasien dalam sistem pelayanan kesehatan berbasis JKN (Utomo, 2025).

Kontribusi penelitian ini terletak pada penguatan novelty ilmiah melalui pengujian model mediasi kepuasan pasien dalam hubungan antara kualitas layanan dan niat kunjungan ulang pada konteks rumah sakit rujukan JKN di wilayah perbatasan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik secara positif berkaitan dengan kepuasan pasien dan niat kunjungan ulang, di mana kepuasan pasien berperan sebagai mediator dalam hubungan tersebut, sehingga memperkuat mekanisme teoritis hubungan antara kualitas layanan dan perilaku kunjungan ulang pasien (Noviyani & Viwattanakulvanid, 2025). Secara teoretis, penelitian ini memperkaya literatur manajemen layanan kesehatan dengan memberikan bukti empiris tentang mekanisme bagaimana kualitas layanan diterjemahkan menjadi perilaku kunjungan ulang melalui kepuasan pasien, yang konsisten dengan temuan empirical recent bahwa peningkatan *quality of care* meningkatkan *satisfaction* dan *revisit intention* (Noviyani & Viwattanakulvanid, 2025). Secara manajerial, temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi manajemen Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK dan pemangku kebijakan daerah dalam merancang strategi peningkatan mutu layanan dan pengalaman pasien guna memperkuat loyalitas pasien JKN dan keberlanjutan layanan kesehatan di Kalimantan Utara, sejalan dengan rekomendasi penelitian *service quality* dan *patient satisfaction* yang menekankan pentingnya *responsivitas* dan empati untuk meningkatkan loyalitas pasien (Noviyani & Viwattanakulvanid, 2025).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai desain *explanatory* dan *confirmatory* karena fokus utama riset adalah menjelaskan hubungan kausal antara kualitas layanan, kepuasan pasien, dan niat kunjungan ulang, serta menguji kesesuaian model konseptual yang berbasis teori pemasaran jasa dan perilaku konsumen dalam konteks pelayanan kesehatan. Pendekatan kuantitatif dipilih karena variabel penelitian bersifat laten dan terukur, serta memungkinkan pengujian hubungan struktural dan peran mediasi kepuasan pasien secara empiris pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Rujukan dr. H. Jusuf SK Kalimantan Utara (Noviyani & Viwattanakulvanid, 2025).

Rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit Rujukan dr. H. Jusuf SK dalam periode penelitian. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria pasien telah menerima layanan medis dan administratif serta memiliki pengalaman interaksi dengan tenaga kesehatan dan sistem pelayanan rumah sakit karena pendekatan *purposive sampling* sering digunakan dalam penelitian layanan kesehatan untuk mengambil responden yang memenuhi kriteria spesifik penelitian. Penetapan ukuran sampel ditetapkan minimal 200 responden agar memenuhi persyaratan analisis Structural Equation Modeling berbasis *Partial Least Squares* yang mensyaratkan jumlah sampel lima hingga sepuluh kali jumlah indikator, sehingga estimasi parameter dan pengujian jalur struktural dapat berlangsung stabil dan representatif sesuai rekomendasi metodologis dalam studi kuantitatif yang menggunakan SEM PLS dan pertimbangan ukuran sampel relative terhadap indikator variabel latennya (Parengkuan et al., 2024).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui survei dengan kuesioner terstruktur yang diberikan kepada pasien JKN setelah memperoleh layanan, baik secara langsung maupun melalui media daring yang difasilitasi rumah sakit karena desain survei memungkinkan pengumpulan pandangan responden secara sistematis dan kuantitatif dalam jumlah besar pada waktu yang relatif singkat, sehingga dapat mengukur persepsi pasien terhadap kualitas layanan, tingkat kepuasan, dan niat melakukan kunjungan ulang secara empiris (Parengkuan et al., 2024).

Instrumen pengukuran variabel kualitas layanan diadaptasi dari model SERVQUAL yang mencakup dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) karena studi empiris menunjukkan bahwa kelima dimensi ini secara bersama-sama membentuk kerangka kerja kualitas layanan yang relevan untuk konteks layanan kesehatan dan berpengaruh terhadap persepsi layanan dan niat kunjungan ulang pasien (Rauf et al., 2024). Kepuasan pasien diukur melalui indikator evaluasi pengalaman layanan dan kesesuaian harapan dengan kinerja layanan berdasarkan temuan penelitian layanan kesehatan yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang dirasakan pasien berdampak signifikan terhadap kepuasan yang pada gilirannya berkaitan dengan niat kunjungan ulang (Rauf et al., 2024). Niat kunjungan ulang diukur melalui indikator kecenderungan pasien untuk kembali

menggunakan layanan rumah sakit yang sama dan kesediaan merekomendasikan kepada pihak lain, sesuai dengan prosedur pengukuran perilaku loyalitas pasien yang digunakan dalam penelitian layanan kesehatan terbaru yang menghubungkan kualitas layanan, kepuasan, dan *revisit intention* (Rauf et al., 2024). Seluruh item pernyataan diadaptasi dari penelitian terdahulu pada konteks layanan kesehatan dan dimodifikasi secara kontekstual agar sesuai dengan karakteristik pelayanan JKN di rumah sakit rujukan sesuai dengan praktik adaptasi instrumen yang direkomendasikan dalam literatur penelitian layanan kesehatan (Rauf et al., 2024).

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kualitas Layanan	Persepsi pasien terhadap keseluruhan pengalaman layanan kesehatan yang diterima di rumah sakit, mencakup kemampuan fasilitas, interaksi staf, dan proses layanan yang sesuai dengan harapan pasien.	<ul style="list-style-type: none"> - Keandalan layanan (kemampuan rumah sakit memberikan layanan yang dijanjikan dengan konsisten). - Responsivitas (kesigapan petugas dalam merespon kebutuhan dan pertanyaan pasien). - Jaminan (kompetensi dan sikap petugas yang memberikan rasa aman kepada pasien). - Empati (perhatian individual terhadap kebutuhan pasien). - Tangibles (penampilan fisik fasilitas, ruang tunggu, peralatan, kebersihan).
Kepuasan Pasien	Tingkat perasaan puas pasien terhadap layanan yang diterima sebagai hasil dari perbandingan antara ekspektasi dan pengalaman layanan aktual selama proses pelayanan kesehatan di rumah sakit.	<ul style="list-style-type: none"> - Kepuasan terhadap hasil pelayanan medis. - Kepuasan terhadap layanan administrasi pendaftaran dan informasi. - Kepuasan terhadap interaksi dan komunikasi dengan tenaga kesehatan. - Kepuasan terhadap waktu tunggu pelayanan. - Kepuasan terhadap kenyamanan fasilitas (fasilitas ruang tunggu, kebersihan).
Niat Berkunjung Ulang	Keinginan atau intensi pasien untuk kembali menggunakan layanan di rumah sakit yang sama untuk kebutuhan pelayanan kesehatan di masa mendatang setelah pengalaman layanan sebelumnya.	<ul style="list-style-type: none"> - Keinginan pasien untuk datang kembali ke rumah sakit di masa depan. - Niat merekomendasikan rumah sakit kepada keluarga/teman. - Kemungkinan memilih rumah sakit yang sama dibandingkan rumah sakit lain. - Kesediaan untuk menggunakan layanan lagi bila butuh perawatan lanjutan. - Keteguhan memilih rumah sakit ini meskipun ada pilihan layanan lain.

Analisis data menggunakan Structural Equation Modeling berbasis *Partial Least Squares* karena metode ini sesuai untuk model penelitian yang bersifat prediktif, melibatkan variabel laten dengan indikator reflektif, serta tidak menuntut asumsi normalitas data yang ketat (Parengkuan et al., 2024). Analisis ini memungkinkan pengujian hubungan langsung antara kualitas layanan dan niat kunjungan ulang, serta hubungan tidak langsung melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi.

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan melalui evaluasi model pengukuran dan model struktural. Validitas konvergen diuji melalui nilai *loading faktor* dan *average variance extracted (AVE)* yang menunjukkan persentase varians indikator yang dijelaskan oleh konstruksya sendiri, sedangkan validitas diskriminan diuji melalui kriteria Fornell Larcker dan heterotrait-monotrait ratio (HTMT) untuk memastikan bahwa setiap konstruk berbeda secara empiris dari konstruk lain dalam model (Mandar, 2025; JEMR, 2025). Reliabilitas konstruk diuji menggunakan composite reliability dan Cronbach's alpha untuk memastikan konsistensi internal setiap variabel laten, dengan batas minimal $>0,7$ untuk reliabilitas yang baik sebelum melanjutkan analisis model struktural (Mandar, 2025; JEMR, 2025).

Pertimbangan etis diterapkan dengan memastikan partisipasi responden bersifat sukarela, menjaga anonimitas dan kerahasiaan data, serta menggunakan informasi penelitian hanya untuk tujuan akademik. Dalam penelitian yang melibatkan subjek manusia, persetujuan diinformasikan (*informed consent*) harus diperoleh dari semua peserta, menjelaskan tujuan, prosedur, hak untuk berhenti kapan saja tanpa penalti, serta jaminan anonimitas dan privasi, sesuai standar etika penelitian internasional dan kebijakan etika jurnal ilmiah yang mengacu pada prinsip *Declaration of Helsinki* dan pedoman komite etika penelitian ("*Why We Need Stricter Oversight of Research Involving Human Subjects Affected by Conflict*," 2022)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	88	44.0
	Perempuan	112	56.0
Usia	18–30 tahun	38	19.0
	31–40 tahun	46	23.0
	41–50 tahun	54	27.0
	> 50 tahun	62	31.0
Pendidikan Terakhir	SD–SMP	42	21.0
	SMA/ sederajat	86	43.0
	Diploma–Sarjana	72	36.0
Pekerjaan	PNS / Pegawai Swasta	64	32.0
	Wiraswasta	46	23.0
	Petani / Nelayan	38	19.0
	Ibu rumah tangga / Pelajar / Tidak bekerja	52	26.0
Jenis Layanan	Rawat Jalan	124	62.0
	Rawat Inap	76	38.0
Frekuensi Kunjungan	1–2 kali	58	29.0
	3–5 kali	72	36.0
	> 5 kali	70	35.0
Total Responden		200	100.0

Hasil Analisa Data

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Convergen

Indikator	Kepuasan pelanggan	Kualitas Layanan	Niat Berkunjung
Kepuasan terhadap hasil pelayanan medis.	0.788		
Kepuasan terhadap layanan administrasi pendaftaran dan informasi.	0.830		
Kepuasan terhadap interaksi dan komunikasi dengan tenaga kesehatan.	0.772		

Indikator	Kepuasan pelanggan	Kualitas Layanan	Niat Berkunjung
Kepuasan terhadap waktu tunggu pelayanan.	0.783		
Kepuasan terhadap kenyamanan fasilitas (fasilitas ruang tunggu, kebersihan).	0.643		
Keandalan layanan (kemampuan rumah sakit memberikan layanan yang dijanjikan dengan konsisten).		0.772	
Responsivitas (kesigapan petugas dalam merespon kebutuhan dan pertanyaan pasien).		0.750	
Jaminan (kompetensi dan sikap petugas yang memberikan rasa aman kepada pasien).		0.724	
Empati (perhatian individual terhadap kebutuhan pasien).		0.763	
Keandalan layanan (kemampuan rumah sakit memberikan layanan yang dijanjikan dengan konsisten).		0.785	
Keinginan pasien untuk datang kembali ke rumah sakit di masa depan.			0.826
Niat merekomendasikan rumah sakit kepada keluarga/teman.			0.791
Kemungkinan memilih rumah sakit yang sama dibandingkan rumah sakit lain.			0.747
Kesediaan untuk menggunakan layanan lagi bila butuh perawatan lanjutan.			0.801
Keteguhan memilih rumah sakit ini meskipun ada pilihan layanan lain.			0.834

Berdasarkan hasil pengujian *outer loading*, seluruh indikator pada konstruk kepuasan pelanggan menunjukkan kontribusi yang kuat dalam merefleksikan variabel laten tersebut. Indikator kepuasan terhadap layanan administrasi pendaftaran dan informasi memiliki nilai loading tertinggi sebesar 0.830, diikuti oleh kepuasan terhadap hasil pelayanan medis sebesar 0.788, kepuasan terhadap waktu tunggu pelayanan sebesar 0.783, serta kepuasan terhadap interaksi dan komunikasi dengan tenaga kesehatan sebesar 0.772. Sementara itu, kepuasan terhadap kenyamanan fasilitas memiliki nilai loading sebesar 0.643, yang meskipun lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, masih berada dalam batas dapat diterima, sehingga tetap layak dipertahankan sebagai pembentuk konstruk kepuasan pelanggan. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien JKN di Rumah Sakit Rujukan dr. H. Jusuf SK Kalimantan Utara terutama dibentuk oleh aspek administratif, kualitas hasil medis, serta efisiensi dan kualitas interaksi layanan.

Pada konstruk kualitas layanan, seluruh indikator juga memperlihatkan nilai *outer loading* yang memadai dan konsisten. Indikator keandalan layanan memiliki nilai loading tertinggi sebesar 0.785, diikuti oleh empati sebesar 0.763, responsivitas sebesar 0.750, dan jaminan sebesar 0.724. Pola ini menunjukkan bahwa kemampuan rumah sakit dalam memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan menjadi aspek paling dominan dalam membentuk persepsi kualitas layanan pasien, sementara sikap empatik, kesigapan petugas, dan rasa aman yang diberikan tenaga kesehatan juga berperan penting dalam menciptakan persepsi kualitas layanan secara keseluruhan.

Selanjutnya, pada konstruk niat berkunjung ulang, seluruh indikator memiliki nilai *outer loading* yang tinggi dan berada di atas ambang batas yang disyaratkan. Indikator keteguhan memilih rumah sakit ini meskipun terdapat pilihan layanan lain menunjukkan nilai tertinggi sebesar 0.834, diikuti oleh keinginan pasien untuk datang kembali sebesar 0.826 dan kesediaan untuk menggunakan layanan lagi bila membutuhkan perawatan lanjutan sebesar 0.801. Sementara itu, niat merekomendasikan rumah sakit kepada keluarga atau teman memiliki nilai loading sebesar 0.791 dan kemungkinan memilih rumah sakit yang sama dibandingkan rumah sakit lain sebesar 0.747. Hasil ini mengindikasikan bahwa loyalitas dan komitmen pasien JKN terhadap Rumah Sakit Rujukan dr. H. Jusuf SK Kalimantan Utara tercermin kuat melalui keinginan untuk tetap memilih dan kembali menggunakan layanan rumah sakit tersebut di masa depan.

Average variance extracted (AVE)

Tabel 3. Hasil Uji Average variance extracted (AVE)

Variabel	Average variance extracted (AVE)
Kepuasan pelanggan	0.586
Kualitas Layanan	0.576

Berdasarkan hasil pengujian validitas konvergen menggunakan nilai Average Variance Extracted (AVE), seluruh konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria kelayakan karena masing-masing memiliki nilai AVE di atas batas minimum 0,50. Variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai AVE sebesar 0,586 yang menunjukkan bahwa lebih dari 58 persen variasi indikator dapat dijelakan oleh konstruk kepuasan pelanggan itu sendiri, sehingga indikator-indikator yang digunakan mampu merepresentasikan konsep kepuasan pasien secara memadai. Variabel kualitas layanan memperoleh nilai AVE sebesar 0,576 yang mengindikasikan bahwa konstruk ini mampu menjelakan sekitar 57,6 persen variasi indikator-indikatornya, sehingga instrumen pengukuran kualitas layanan memiliki tingkat validitas konvergen yang baik. Sementara itu, variabel niat berkunjung memiliki nilai AVE tertinggi yaitu sebesar 0,641, yang berarti lebih dari 64 persen variasi indikator berhasil dijelakan oleh konstruk niat berkunjung, menunjukkan bahwa item-item pengukuran niat kunjungan ulang sangat kuat dalam merefleksikan konsep yang diukur. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam model telah memenuhi validitas konvergen dan layak digunakan untuk analisis struktural lebih lanjut.

Validitas Convergen

Tabel 4. Hasil Uji Pendekatan Heterotrait Monotrait Ratio (HTMT)

Variabel	Kepuasan pelanggan	Kualitas Layanan	Niat Berkunjung
Kepuasan pelanggan			
Kualitas Layanan	0.889		
Niat Berkunjung	0.689	0.621	

Berdasarkan hasil pengujian discriminant validity menggunakan pendekatan Heterotrait Monotrait Ratio (HTMT), seluruh nilai antar konstruk menunjukkan tingkat pemisahan yang memadai. Nilai HTMT antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,889, yang masih berada di bawah ambang batas 0,90, sehingga mengindikasikan bahwa kedua konstruk tersebut memiliki perbedaan konseptual yang cukup meskipun saling berkaitan erat dalam konteks layanan rumah sakit. Selanjutnya, nilai HTMT antara Kepuasan Pelanggan dan Niat Berkunjung sebesar 0,689, serta antara Kualitas Layanan dan Niat Berkunjung sebesar 0,621, yang keduanya berada jauh di bawah batas kritis 0,90, menunjukkan bahwa konstruk niat berkunjung memiliki karakteristik yang berbeda secara empiris dari kepuasan pelanggan dan kualitas layanan. Dengan demikian, hasil ini menegaskan bahwa seluruh variabel dalam model telah memenuhi kriteria validitas diskriminan, sehingga setiap konstruk mampu mengukur konsep yang unik dan tidak tumpang tindih secara berlebihan dalam menjelaskan perilaku pasien JKN di Rumah Sakit Rujukan dr. H. Jusuf SK Kalimantan Utara.

Tabel 5. Hasil Uji Fornell Larcker

Variabel	Kepuasan pelanggan	Kualitas Layanan	Niat Berkunjung
Kepuasan pelanggan	0.766		
Kualitas Layanan	0.796	0.759	
Niat Berkunjung	0.589	0.530	0.801

Berdasarkan hasil analisis Fornell Larcker, terlihat bahwa nilai square root of AVE dari setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antar konstruk, yang menunjukkan adanya validitas diskriminan yang memadai. Secara spesifik, konstruk Kepuasan Pelanggan memiliki nilai 0,766, Kualitas Layanan 0,759, dan Niat Berkunjung 0,801. Nilai-nilai ini lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi masing-masing konstruk satu sama lain, di mana Kepuasan Pelanggan berkorelasi 0,796 dengan Kualitas Layanan dan 0,589 dengan Niat Berkunjung, sedangkan Kualitas Layanan berkorelasi 0,530 dengan Niat Berkunjung. Hasil ini mengindikasikan bahwa setiap konstruk cukup berbeda dari konstruk lainnya, sehingga setiap variabel dapat dikatakan memiliki validitas diskriminan yang baik. Hal ini memperkuat keandalan pengukuran dan mendukung penggunaan konstruk-konstruk tersebut dalam model penelitian untuk menganalisis hubungan antara kualitas

layanan, kepuasan pelanggan, dan niat berkunjung.

Uji Reliabilitas

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)
Kepuasan pelanggan	0.821	0.822	0.876
Kualitas Layanan	0.816	0.818	0.872
Niat Berkunjung	0.860	0.868	0.899

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, ketiga variabel penelitian menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik. Variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai Cronbach's alpha sebesar 0,821, nilai composite reliability (rho_a) 0,822, dan composite reliability (rho_c) 0,876, menunjukkan bahwa indikator-indikator yang digunakan konsisten dan dapat diandalkan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Variabel kualitas layanan menunjukkan nilai Cronbach's alpha 0,816, rho_a 0,818, dan rho_c 0,872, yang menandakan bahwa konstruk kualitas layanan memiliki konsistensi internal yang memadai. Sementara itu, variabel niat berkunjung memperoleh nilai Cronbach's alpha 0,860, rho_a 0,868, dan rho_c 0,899, yang mengindikasikan tingkat reliabilitas yang sangat baik dan bahwa indikator-indikator yang digunakan mampu secara konsisten mengukur niat berkunjung responden. Secara keseluruhan, semua variabel dalam penelitian ini memenuhi kriteria reliabilitas, sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Evaluasi Model Struktural

Variabel / Ukuran	R ²	Adjusted R ²	f ² (terhadap variabel lain)	Q ² predict	RMSE	MAE
Kepuasan Pelanggan	0.633	0.632	Kualitas Layanan: 1.727 Niat Berkunjung: 0.118	0.626	0.619	0.495
Niat Berkunjung	0.357	0.351	Kepuasan Pelanggan: 0.118 Kualitas Layanan: 0.016	0.267	0.867	0.671

Berdasarkan hasil evaluasi model struktural, dapat disimpulkan bahwa model memiliki kemampuan prediksi yang cukup baik terhadap variabel dependen. Variabel kepuasan pelanggan menunjukkan nilai R² sebesar 0,633 dan Adjusted R² sebesar 0,632, yang mengindikasikan bahwa 63,3% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan dan niat berkunjung. Nilai f² menunjukkan bahwa kualitas layanan memberikan kontribusi efek besar terhadap kepuasan pelanggan sebesar 1,727, sedangkan niat berkunjung memberikan kontribusi efek kecil sebesar 0,118. Selain itu, nilai Q²predict sebesar 0,626, RMSE sebesar 0,619, dan MAE sebesar 0,495 menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediksi yang baik untuk kepuasan pelanggan.

Sementara itu, variabel niat berkunjung memiliki nilai R² sebesar 0,357 dan Adjusted R² sebesar 0,351, yang berarti 35,7% variasi niat berkunjung dapat dijelaskan oleh kepuasan pelanggan dan kualitas layanan. Nilai f² menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memberikan kontribusi efek kecil sebesar 0,118 terhadap niat berkunjung, sedangkan kualitas layanan memberikan kontribusi yang sangat kecil sebesar 0,016. Nilai Q²predict sebesar 0,267, RMSE sebesar 0,867, dan MAE sebesar 0,671 menunjukkan bahwa model masih memiliki kemampuan prediksi yang memadai untuk niat berkunjung, meskipun tidak sekuat prediksi untuk kepuasan pelanggan.

Secara keseluruhan, hasil evaluasi ini menegaskan bahwa kepuasan pelanggan berperan penting sebagai mediator antara kualitas layanan dan niat berkunjung, serta model struktural yang digunakan mampu menjelaskan dan memprediksi hubungan antarvariabel dengan baik, terutama pada variabel kepuasan pelanggan.

Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Hipotesis	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	Keterangan
Kepuasan pelanggan -> Niat Berkunjung	0.455	0.455	0.114	3.988	0.000	terdukung
Kualitas Layanan -> Kepuasan pelanggan	0.796	0.798	0.027	29.148	0.000	terdukung
Kualitas Layanan -> Niat Berkunjung	0.530	0.536	0.056	9.402	0.000	terdukung

Berdasarkan hasil uji hipotesis pengaruh langsung, diperoleh beberapa temuan penting terkait hubungan antara kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan niat berkunjung. Pertama, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkunjung dengan nilai koefisien sebesar 0,455, nilai T-statistik 3,988, dan P-value 0,000, yang menunjukkan bahwa hipotesis ini didukung secara statistik. Hal ini menandakan bahwa semakin tinggi kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima, semakin besar kemungkinan pasien untuk kembali berkunjung.

Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan koefisien sebesar 0,796, T-statistik 29,148, dan P-value 0,000. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan yang meliputi keandalan, responsivitas, empati, dan jaminan akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara signifikan.

Kualitas layanan juga menunjukkan pengaruh positif langsung terhadap niat berkunjung dengan koefisien 0,530, T-statistik 9,402, dan P-value 0,000, yang menegaskan bahwa kualitas layanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga secara langsung mendorong pasien untuk kembali berkunjung. Secara keseluruhan, semua hipotesis pengaruh langsung terbukti terdukung, yang menunjukkan pentingnya kualitas layanan dan kepuasan pasien sebagai faktor utama dalam memengaruhi niat kunjungan ulang pasien.

Pengaruh Tidak Langsung

Hipotesis	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	Keterangan
Kualitas Layanan -> Kepuasan pelanggan -> Niat Berkunjung	0.362	0.363	0.093	3.886	0.000	Terdukung

Berdasarkan hasil uji hipotesis mediasi, pengaruh kualitas layanan terhadap niat kunjungan pasien melalui kepuasan pelanggan menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,362 dengan rata-rata sampel 0,363 dan standar deviasi 0,093. Nilai T statistik tercatat sebesar 3,886 dengan p-value 0,000, yang berada di bawah tingkat signifikansi 0,05, sehingga hipotesis terbukti terdukung. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan secara signifikan meningkatkan niat berkunjung pasien melalui peningkatan kepuasan pelanggan, yang menegaskan peran mediasi kepuasan pelanggan dalam menjembatani hubungan antara persepsi pasien terhadap kualitas layanan dan niat mereka untuk kembali berkunjung. Dengan kata lain, efek kualitas layanan terhadap niat kunjungan pasien tidak bersifat langsung, melainkan dimediasi secara signifikan oleh kepuasan pelanggan.

Hasil analisis model struktural dan uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan niat berkunjung pasien, baik secara langsung maupun melalui jalur mediasi kepuasan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan bukti empiris yang menunjukkan bahwa kualitas layanan secara positif memengaruhi kepuasan pasien dan niat kunjungan ulang di rumah sakit melalui jalur mediasi persepsi dan kepuasan pasien (Noviyani & Viwattanakulvanid, 2025) serta melalui pengalaman pasien sebagai mediator yang menjembatani pengaruh kualitas layanan terhadap niat kunjungan ulang (Priyanto et al., 2025). Studi-studi ini menegaskan bahwa dimensi kualitas layanan seperti keandalan, responsivitas,

empati, dan jaminan menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan dan niat kunjungan ulang pasien di konteks pelayanan kesehatan yang kompetitif dan beragam (Noviyani & Viwattanakulvanid, 2025; Priyanto et al., 2025).

Secara teoritis, hasil penelitian ini memperkuat model SERVQUAL yang menekankan dimensi kualitas layanan sebagai prediktor utama kepuasan pelanggan dan perilaku niat berkunjung (Parinduri & Khalid, 2022). Penelitian ini juga menegaskan peran mediasi kepuasan pelanggan dalam menjelaskan mekanisme hubungan antara kualitas layanan dan niat kunjungan ulang pasien, yang menambah kontribusi literatur mengenai teori perilaku konsumen di sektor layanan kesehatan (Rahmatia et al., 2025). Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mendukung temuan teoritis sebelumnya, tetapi juga menekankan pentingnya memasukkan kepuasan sebagai mediator dalam model penelitian layanan kesehatan di rumah sakit rujukan (Antonio & Permasari, 2025).

Dari sisi praktis, hasil penelitian memberikan implikasi nyata bagi manajer rumah sakit dan pembuat kebijakan. Peningkatan kualitas layanan, yang mencakup keandalan, responsivitas, empati, dan jaminan sebagai bagian dari dimensi kualitas layanan, menjadi strategi penting untuk meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya mendorong niat kunjungan ulang pasien di fasilitas kesehatan (Utomo, 2025). Manajemen rumah sakit dapat memanfaatkan temuan ini untuk merancang program pelatihan staf, peningkatan proses layanan, dan mekanisme monitoring kepuasan pasien secara berkelanjutan, karena kualitas layanan terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan intensi kunjungan ulang melalui mediasi persepsi pasien terhadap layanan yang diterima (Utomo, 2025). Selain itu, bagi pembuat kebijakan JKN, temuan ini menunjukkan perlunya fokus pada peningkatan kualitas layanan rumah sakit rujukan, karena pelayanan berkualitas juga berkontribusi pada persepsi nilai pasien dan loyalitas mereka terhadap sistem pelayanan kesehatan yang disediakan (Utomo, 2025).

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh langsung yang cukup besar terhadap niat berkunjung, namun peran mediasi kepuasan pelanggan tetap signifikan. Studi yang dilakukan pada fasilitas kesehatan menunjukkan bahwa kualitas layanan secara langsung memengaruhi niat kunjungan ulang pasien sekaligus meningkatkan kepuasan mereka, menunjukkan peran penting persepsi kualitas layanan dalam memotivasi kunjungan kembali ke rumah sakit (Rauf et al., 2024). Tidak ada temuan yang secara substansial bertentangan dengan hipotesis, namun kontribusi kualitas layanan terhadap niat berkunjung secara langsung lebih tinggi dari beberapa penelitian sebelumnya yang menekankan dominasi mediasi kepuasan pasien dalam konteks revisits melalui mediasi kepuasan (Hasanah et al., 2024). Hal ini menunjukkan bahwa dalam konteks Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK Kalimantan Utara, kualitas layanan yang dirasakan pasien secara langsung memengaruhi niat berkunjung, menandakan bahwa persepsi kualitas layanan menjadi faktor determinan penting bahkan sebelum kepuasan pasien terbentuk sepenuhnya (Rauf et al., 2024). Temuan ini memberikan wawasan baru terkait strategi peningkatan loyalitas pasien di rumah sakit rujukan dengan karakteristik lokal yang spesifik.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas layanan terhadap niat kunjungan ulang pasien Jaminan Kesehatan Nasional dengan peran mediasi kepuasan pasien di Rumah Sakit Rujukan dr. H. Jusuf SK Kalimantan Utara, dapat disimpulkan beberapa hal. Pertama, kualitas layanan secara signifikan memengaruhi niat kunjungan ulang pasien, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan pasien. Kepuasan pasien terbukti memediasi hubungan antara kualitas layanan dan niat kunjungan ulang, sehingga memperkuat pentingnya pengalaman pasien dalam membangun loyalitas pasien di rumah sakit rujukan. Dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh meliputi keandalan, responsivitas, empati, dan jaminan, yang secara bersama-sama membentuk persepsi positif pasien terhadap layanan rumah sakit.

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi dengan menegaskan peran mediasi kepuasan pasien dalam hubungan antara kualitas layanan dan niat kunjungan ulang, khususnya dalam konteks layanan kesehatan rujukan di Indonesia bagian timur. Temuan ini memperluas literatur manajemen layanan kesehatan dan mendukung model hubungan layanan, pengalaman, loyalitas pasien, sehingga dapat menjadi referensi bagi studi selanjutnya yang mengeksplorasi mekanisme mediasi dalam konteks rumah sakit atau layanan kesehatan lainnya.

Dari sisi praktis, penelitian ini memberikan implikasi bagi manajemen rumah sakit dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan dengan fokus pada dimensi yang paling berpengaruh, serta memperhatikan pengalaman pasien secara menyeluruh. Peningkatan kualitas layanan yang berorientasi pada kepuasan pasien dapat meningkatkan niat kunjungan ulang, mendukung loyalitas pasien, dan pada akhirnya membantu keberlanjutan layanan rumah sakit di wilayah perbatasan seperti Kalimantan Utara.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, antara lain penggunaan sampel yang terbatas pada satu rumah sakit rujukan di Kalimantan Utara, sehingga generalisasi hasil ke rumah sakit lain atau wilayah berbeda perlu dilakukan dengan hati-hati. Selain itu, penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* yang hanya menangkap hubungan antar variabel pada satu titik waktu, sehingga tidak mampu menggambarkan dinamika hubungan seiring waktu.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan studi *longitudinal* untuk menelusuri perubahan niat kunjungan ulang dan kepuasan pasien dari waktu ke waktu, serta memperluas sampel ke beberapa rumah sakit rujukan di wilayah Indonesia bagian timur atau di berbagai daerah dengan karakteristik berbeda. Penelitian mendatang juga dapat menambahkan variabel moderasi seperti persepsi kualitas teknologi layanan atau faktor demografis pasien untuk memperkaya pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pasien dalam program Jaminan Kesehatan Nasional.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih diberikan kepada Rumah Sakit dr. H. Jusuf SK Kalimantan Utara yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat Kunjungan Ulang Pasien Jaminan Kesehatan Nasional: Peran Mediasi Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Rujukan dr. H. Jusuf SK Kalimantan Utara.

REFERENSI

- Alfarizi, M., Arifian, R., & Noer, L. R. (2024). Referral Healthcare Services and Efficiency of Indonesian Health Insurance on Patient Satisfaction and Life Quality. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 4(2), 160–175. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v4i2.278>
- Antonio, Y. M., & Permanasari, V. Y. (2025). Factors affecting revisit intention in outpatient care in private hospital in Indonesia: Narrative Review. *Jurnal Health Sains*, 6(7), 163–173. <https://doi.org/10.46799/jhs.v6i7.2610>
- Hasanah, R. I., Meutia, M., & Lutfi, L. (2024). THE MEDIATING ROLE OF EMOTIONAL SATISFACTION AND PATIENT TRUST IN THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND REVISIT INTENTION. *International Journal of Social Service and Research*, 4(10). <https://doi.org/10.46799/ijssr.v4i10.1037>
- Nabillah, R. M., Andriyani, & Suherman. (2025). HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN INFIRMASI BPJS DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia (JKMI)*, 2(4), 29–40. <https://doi.org/10.62017/jkmi.v2i4.4396>
- Noviyani, A., & Viwattanakulvanid, P. (2025). Service quality as a driver of perceived value satisfaction and revisit intention in Indonesia. *Scientific Reports*, 15(1). <https://doi.org/10.1038/s41598-025-29414-3>
- Parengkuan, B. A., Bernarto, I., Wuisan, D. S. S., Palupi, Y. C., & Tahulending, J. M. F. (2024). Factors associated with patient satisfaction and behavioral intention by using the partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). *Holistik Jurnal Kesehatan*, 18(3), 369–376. <https://doi.org/10.33024/hjk.v18i3.139>
- Parinduri, A. I., & Khalid, R. (2022). The Relationship between Quality of Health Care with BPJS Patient Satisfaction. *JURNAL KEBIDANAN KESTRA (JKK)*, 4(2), 150–156. <https://doi.org/10.35451/jkk.v4i2.1075>
- Pighin, M., Alvarez-Risco, A., Del-Aguila-Arcentales, S., Rojas-Osorio, M., & Yáñez, J. A. (2022). Factors of the Revisit Intention of Patients in the Primary Health Care System in Argentina. *Sustainability*, 14(20), 13021. <https://doi.org/10.3390/su142013021>
- Priyanto, E. B., Rahayuningsih, E., & Anggiani, S. (2025). The Impact of Hospital Service Technology and Service Quality on Patient Revisit Intention: Mediating Role of Patient Experience. *Paradoks : Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(3), 209–223. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v8i3.1375>
- Rahmatia, S., Basri, M., Ismail, I., Adi, S., Nasrullah, N., & Ahmad, A. (2025). Service quality in hospital inpatient care: SERVQUAL model approach. *Health SA Gesondheid*, 30. <https://doi.org/10.4102/hsag.v30i0.3055>

- Rauf, A., Muhammad, N., Mahmood, H., & Yen, Y. Y. (2024). The influence of healthcare service quality on patients' satisfaction in urban areas: The case of Pakistan. *Heliyon*, 10(18), e37506. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e37506>
- Utomo, A. L. (2025). The Connection Between Perceived Value and Healthcare Service Quality on Revisit Intention at Siloam Hospitals with Patient Satisfaction as a Mediating Factor. *Jurnal Impresi Indonesia*, 4(7), 2686–2696. <https://doi.org/10.58344/jii.v4i7.6870>
- Why We Need Stricter Oversight of Research Involving Human Subjects Affected by Conflict. (2022). *AMA Journal of Ethics*, 24(6), E518-529. <https://doi.org/10.1001/amajethics.2022.518>