

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF REFERRAL HEALTH SERVICE QUALITY IN THE
KJSU-KIA PROGRAM (CANCER, CARDIOVASCULAR DISEASE, STROKE,
URONEPHROLOGY, MATERNAL AND CHILD HEALTH) ON PATIENT
SATISFACTION AT SAWERIGADING REGIONAL GENERAL HOSPITAL USING
THE STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM) METHOD**

**ANALISIS PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN RUJUKAN
PADA PROGRAM KJSU-KIA (KANKER, JANTUNG PEMBULUH DARAH,
STROKE, URONEFROLOGI, KESEHATAN IBU & ANAK) TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI RSUD.SAWERIGADING MENGGUNAKAN
METODE STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM)**

Rismayanti Amran Tandjung ^{1)*}, Rozalina Amran ²⁾, Saparuddin Latu³⁾, Asnani⁴⁾, Julia
Fitrianingsih⁵⁾, Muhammad Tahir Malik⁶⁾

¹⁾ Pascasarjana Universitas Megarezky

²⁾ Institut Teknologi Bacharuddin Jusuf Habibie

^{3,4,5,6)} Universitas Megarezky

e-mail* : rismanabilah83@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of referral healthcare service quality in the KJSU-KIA program (Cancer, Cardiovascular Disease, Stroke, Uronephrology, Maternal and Child Health) on patient satisfaction at Sawerigading Regional General Hospital (RSUD Sawerigading Palopo) using the Structural Equation Modeling (SEM) approach. Strengthening referral healthcare services has become one of the national health transformation priorities in Indonesia to improve access, quality, and continuity of healthcare services, particularly for catastrophic and priority diseases. This research employed a quantitative explanatory design with a cross-sectional approach involving 200 patients receiving KJSU-KIA referral services. Data were collected using SERVQUAL-based questionnaires covering five dimensions of service quality: Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and Empathy. Data analysis was conducted using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 4.0 software. The findings revealed that reliability, responsiveness, and assurance had a significant positive effect on patient satisfaction, while Tangibles and Empathy did not show significant effects. Among all dimensions, responsiveness was identified as the most dominant factor influencing patient satisfaction. The structural model demonstrated strong explanatory power with an R^2 value of 0.618, indicating that service quality dimensions explained 61.8% of the variance in patient satisfaction. The study concludes that improving responsiveness, reliability, and professional assurance is essential to enhance patient satisfaction in referral healthcare services within the KJSU-KIA program at RSUD Sawerigading Palopo.

Keywords : Referral Healthcare Service, Patient Satisfaction, SERVQUAL, KJSU-KIA, Structural Equation Modeling (SEM)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan rujukan pada program KJSU-KIA (Kanker, Jantung Pembuluh Darah, Stroke, Uronefrologi, dan Kesehatan Ibu & Anak) terhadap kepuasan pasien di RSUD Sawerigading Palopo menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM). Penguatan layanan kesehatan rujukan menjadi salah satu prioritas transformasi sistem kesehatan nasional di Indonesia guna meningkatkan akses, mutu, dan kesinambungan pelayanan kesehatan, khususnya pada penyakit katastropik dan prioritas nasional. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif eksplanatori dengan pendekatan cross-sectional yang melibatkan 200 pasien pengguna layanan rujukan KJSU-KIA. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis *SERVQUAL* yang mencakup lima dimensi mutu pelayanan, yaitu bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*Empathy*). Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan, daya tanggap, dan jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan bukti fisik dan empati tidak berpengaruh signifikan. Di antara seluruh dimensi, daya tanggap merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien. Model struktural penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang kuat dengan nilai R^2 sebesar 0,618, yang berarti bahwa dimensi mutu pelayanan mampu menjelaskan 61,8% variasi kepuasan pasien. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan daya tanggap, keandalan, dan jaminan profesional tenaga kesehatan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien pada layanan kesehatan rujukan program KJSU-KIA di RSUD Sawerigading Palopo.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Rujukan, Kepuasan Pasien, *SERVQUAL*, KJSU-KIA, *Structural Equation Modeling* (SEM)

PENDAHULUAN

Transformasi sistem kesehatan yang dicanangkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menempatkan penguatan layanan kesehatan rujukan sebagai salah satu prioritas utama dalam meningkatkan akses, efektivitas, dan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. Penguatan tersebut difokuskan pada pelayanan penyakit prioritas nasional melalui program KJSU-KIA yang meliputi kanker, jantung dan pembuluh darah, stroke, uronefrologi, serta kesehatan ibu dan anak. Program ini dirancang untuk memperkuat sistem rujukan berjenjang melalui peningkatan kapasitas rumah sakit, pengadaan alat kesehatan modern, penguatan sumber daya manusia

kesehatan, serta peningkatan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan (INDONESIA, 2024).. Keberadaan program KJSU-KIA diharapkan mampu menurunkan angka morbiditas dan mortalitas akibat penyakit katastropik sekaligus meningkatkan kualitas hidup masyarakat (HASYIM, 2019).

Pelayanan kesehatan merupakan sektor strategis yang memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks rumah sakit, mutu pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Mutu pelayanan tidak hanya diukur dari keberhasilan tindakan medis, tetapi juga dari persepsi pasien terhadap pelayanan

yang diterima, seperti ketepatan waktu pelayanan, kompetensi tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas, komunikasi petugas, serta perhatian terhadap kebutuhan pasien. Tingkat kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan rumah sakit, karena kepuasan pasien mencerminkan kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima (Wilda Tri Yuliza, Gusrianti, 2025).

Program KJSU-KIA merupakan bentuk inovasi pelayanan kesehatan rujukan yang dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada penyakit prioritas nasional. Rumah sakit yang menjadi pusat layanan rujukan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, aman, dan profesional. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti waktu tunggu pelayanan yang cukup lama, keterbatasan fasilitas tertentu, ketidaksesuaian jadwal pelayanan, serta kurang optimalnya komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien. Kondisi tersebut dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dan berdampak pada tingkat kepuasan pasien (Manajemen et al., 2024).

RSUD Sawerigading Palopo merupakan rumah sakit umum daerah tipe B yang menjadi pusat rujukan utama di wilayah Luwu Raya, khususnya untuk pelayanan program KJSU-KIA. Berdasarkan hasil survei internal rumah sakit, Indeks Kepuasan Pasien (IKP) menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun, yaitu tahun 2023 semester I sebesar 82,60% dan semester II sebesar 83,26%, kemudian meningkat pada tahun 2024 menjadi

83,96% pada semester I dan 84,85% pada semester II, serta mencapai 85,14% pada semester I tahun 2025. Meskipun demikian, beberapa aspek pelayanan seperti daya tanggap petugas, kenyamanan fasilitas, dan efisiensi waktu pelayanan masih menjadi perhatian utama. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan kesehatan masih perlu dilakukan secara berkelanjutan agar pelayanan yang diberikan benar-benar berorientasi pada kebutuhan dan harapan pasien.

Dalam mengukur mutu pelayanan kesehatan, salah satu pendekatan yang paling banyak digunakan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry. Model ini mengukur mutu pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) (Parasuraman et al., 1988). Kelima dimensi tersebut digunakan secara luas dalam penelitian pelayanan kesehatan untuk menilai persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit (Reski, 2018).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa mutu pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh (KANDORA, 2022) di RSUP Dr. Sardjito menunjukkan bahwa dimensi *reliability* dan *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian lain oleh (HASYIM, 2019) di RSUD Dr. Soetomo menemukan bahwa *responsiveness* dan kejelasan informasi medis menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan

kepuasan pasien. Selain itu, penelitian (Masau, 2019) menunjukkan bahwa koordinasi pelayanan rujukan dan komunikasi petugas kesehatan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien rujukan rumah sakit. Namun, penelitian mengenai pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien pada program KJSU-KIA, khususnya di rumah sakit daerah seperti RSUD Sawerigading Palopo, masih relatif terbatas. (Masau, 2019)

Structural Equation Modeling (SEM) merupakan metode statistik multivariat yang mampu menganalisis hubungan kompleks antar variabel laten secara simultan. Metode ini memungkinkan peneliti mengukur pengaruh langsung maupun tidak langsung antara dimensi mutu pelayanan dan kepuasan pasien secara lebih komprehensif (Purwanti et al., 2024). Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan rujukan pada program KJSU-KIA terhadap kepuasan pasien di RSUD Sawerigading Palopo menggunakan pendekatan SEM. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi dan rekomendasi strategis bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan rujukan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis kausalitas untuk menguji pengaruh mutu pelayanan kesehatan rujukan terhadap kepuasan pasien pada program KJSU-KIA di

RSUD Sawerigading Palopo. Penelitian bersifat eksplanatori (explanatory research) karena bertujuan menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel mutu pelayanan sebagai variabel eksogen dan kepuasan pasien sebagai variabel endogen melalui pendekatan Structural Equation Modeling (SEM) berdasarkan teori SERVQUAL (Direktur et al., 2022). Penelitian dilaksanakan pada Januari–Maret 2026 dengan pendekatan cross-sectional. Data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pasien layanan rujukan KJSU-KIA dan data sekunder yang berasal dari laporan mutu pelayanan, data kunjungan pasien, serta dokumen resmi rumah sakit. Populasi penelitian adalah seluruh pasien pengguna layanan rujukan KJSU-KIA dengan rata-rata ±4000 pasien per tahun. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria pasien yang telah menerima layanan rujukan minimal satu kali, berusia ≥17 tahun, dan mampu memberikan jawaban secara objektif. Berdasarkan ketentuan SEM, jumlah sampel minimum ditentukan sebanyak 125 responden, namun penelitian ini menggunakan 200 responden untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas model (INDONESIA, 2024).

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert 1–5 yang disusun berdasarkan dimensi SERVQUAL dari A. Parasuraman et al. (1988), meliputi *Tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *Empathy*. Variabel kepuasan pasien diukur melalui indikator kesesuaian harapan, kualitas pengalaman pelayanan, kenyamanan, dan loyalitas penggunaan ulang layanan

kesehatan (Ns. Yulta Kadang, S.Kep., M.Kep Adi Sucipto, S.Kep., Ns., M.Kep Hermanto, S.Kep, Ns., M.Kep Decy Erni Nasution et al., 2025). Sebelum digunakan pada penelitian utama, instrumen diuji validitas menggunakan Confirmatory Factor Analysis (CFA) dengan nilai factor loading $\geq 0,50$ dan reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha $\geq 0,70$ (Dewi Agustina, Dea Azzahra, Windi Ayu Anggraini, Fadya Safira Nasution, Gustina Sari Siregar, 2024). Analisis data dilakukan menggunakan Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0 melalui evaluasi outer model dan inner model. Penelitian ini juga memperhatikan prinsip etika penelitian melalui informed consent, kerahasiaan identitas responden, dan persetujuan etik dari pihak rumah sakit.

Tabel 1 | Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Jenis Variabel	Nama Variabel	Indikator
Independen (X)	Mutu Pelayanan (SERVQUAL)	<i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy</i>
Dependen (Y)	Kepuasan Pasien	Kesesuaian harapan, kualitas pengalaman, kenyamanan, loyalitas
Moderasi	Layanan KJSU-KIA	Kanker, Jantung, Stroke, Uronefrologi,

		Kesehatan Ibu & Anak
--	--	----------------------

Penelitian Tabel 1 menempatkan mutu pelayanan sebagai faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien pada layanan rujukan KJSU-KIA. Dimensi SERVQUAL digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan secara menyeluruh melalui aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati tenaga kesehatan. Sementara itu, kepuasan pasien diukur dari tingkat kesesuaian harapan dan pengalaman pelayanan yang diterima pasien selama menjalani proses rujukan di RSUD Sawerigading Palopo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 200 responden pasien layanan rujukan KJSU-KIA di RSUD Sawerigading Palopo. Analisis data dilakukan menggunakan metode Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0. (INDONESIA, 2024) Tahap awal analisis dilakukan melalui pengujian outer model untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Seluruh indikator pada variabel mutu pelayanan dan kepuasan pasien menunjukkan nilai factor loading di atas 0,70 sehingga dinyatakan valid dalam mengukur konstruk penelitian. Selain itu, nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability pada seluruh variabel juga berada di atas 0,70 yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang baik (Astiena et al., 2014).

Berdasarkan hasil pengujian inner model, diketahui bahwa mutu pelayanan kesehatan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien layanan rujukan KJSU-KIA di RSUD Sawerigading Palopo. (Reski, 2018) Dimensi responsiveness dan assurance menjadi indikator yang memberikan kontribusi paling besar terhadap peningkatan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan, ketepatan informasi medis, serta rasa aman yang diberikan tenaga kesehatan menjadi faktor utama yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Temuan ini sejalan dengan penelitian Parasuraman et al. (1988) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan atau pengguna layanan kesehatan (Fauzi et al., 2023).

Tabel 2 | Hasil Uji Validitas Konstruk (Convergent Validity)

Variabel	Rentang Loading Factor	Threshold	Keterangan
Tangibles (X1)	0,645 - 0,761	0,5	Valid
Reliability (X2)	0,636 - 0,739	0,5	Valid
Responsiveness (X3)	0,610 - 0,750	0,5	Valid
Assurance (X4)	0,652 - 0,730	0,5	Valid
Empathy (X5)	0,681 - 0,786	0,5	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	0,665 - 0,702	0,5	Valid

Berdasarkan Tabel 2, seluruh variabel penelitian memiliki nilai loading factor

di atas 0,50 sehingga seluruh indikator dinyatakan valid dan memenuhi syarat convergent validity dalam analisis SEM-PLS. Nilai loading factor tertinggi terdapat pada variabel empati (X5), sedangkan nilai terendah masih berada di atas batas minimum yang ditetapkan, sehingga seluruh indikator layak digunakan dalam penelitian.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi indikator dalam mengukur variabel laten pada penelitian. Pengukuran reliabilitas konstruk dilakukan menggunakan nilai Construct Reliability (CR), Cronbach's Alpha, dan Average Variance Extracted (AVE). Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Construct Reliability dan Cronbach's Alpha > 0,60 serta nilai AVE > 0,50.

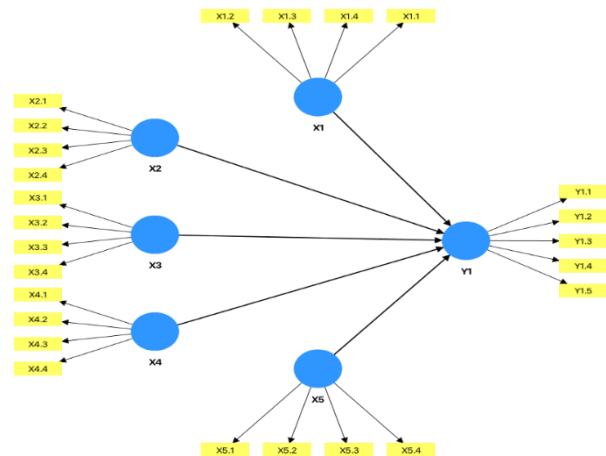
Tabel 3 | Hasil Uji Reliabilitas Konstruk

Variabel	Construct Reliability	Cronbach's Alpha	AVE	Keterangan
Tangibles (X1)	0,789	0,648	0,661	Reliabel
Reliability (X2)	0,792	0,655	0,664	Reliabel
Responsiveness (X3)	0,795	0,659	0,671	Reliabel
Assurance (X4)	0,782	0,632	0,633	Reliabel
Empathy (X5)	0,825	0,717	0,722	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,817	0,719	0,720	Reliabel

Berdasarkan Tabel 3, seluruh variabel penelitian memiliki nilai Construct Reliability dan Cronbach's Alpha di atas 0,60 serta nilai AVE di atas 0,50. Hal ini

menunjukkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian dinyatakan reliabel dan mampu mengukur variabel secara konsisten. Dengan demikian, model penelitian layak untuk dilanjutkan pada tahap analisis Structural Equation Modeling (SEM-PLS).

Berdasarkan Gambar 1, model penelitian ini dikembangkan menggunakan pendekatan Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) yang terdiri atas lima variabel laten eksogen sebagai dimensi mutu pelayanan, yaitu Bukti Fisik/*Tangibles* (X1), Keandalan/*Reliability* (X2), Daya Tanggap/*Responsiveness* (X3), Jaminan/*Assurance* (X4), dan Empati/*Empathy* (X5), serta satu variabel laten endogen yaitu Kepuasan Pasien (Y). Seluruh konstruk dalam model diukur menggunakan indikator reflektif, di mana masing-masing variabel eksogen memiliki empat indikator, sedangkan variabel kepuasan pasien memiliki lima indikator. Model struktural (*inner model*) pada penelitian ini menggambarkan hubungan kausal antara kelima dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien layanan rujukan program KJSU-KIA di RSUD Sawerigading Palopo. Selain menguji pengaruh langsung, penelitian ini juga mengevaluasi peran layanan rujukan KJSU-KIA sebagai variabel moderasi yang diasumsikan mampu memperkuat atau memperlemah hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien, sehingga model penelitian dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan kesehatan pada layanan penyakit prioritas nasional.



Gambar 1 | Diagram Jalur PLS-SEM (outer model)

Tabel 4 | Uji Koefisien Determinasi (R²)

Variabel	R-square	R-square Adjusted
Kepuasan Pasien (Y)	0,618	0,608

Tabel 5 | Kriteria Nilai R-Square

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,800 – 1,000	Sangat Kuat
0,600 – 0,799	Kuat
0,400 – 0,599	Cukup Kuat
0,200 – 0,399	Lemah
0,000 – 0,199	Sangat Lemah

Berdasarkan Tabel 4, diketahui bahwa nilai R-square variabel Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,618 yang menunjukkan bahwa variabel eksogen, yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*), secara simultan mampu menjelaskan variasi kepuasan pasien sebesar 61,8%, sedangkan sisanya sebesar 38,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian seperti tarif layanan, jarak tempuh, dan faktor

sosio-demografis pasien. Selain itu, nilai R-square adjusted sebesar 0,608 menunjukkan bahwa model penelitian memiliki tingkat kestabilan yang baik dalam menjelaskan hubungan antar variabel pada layanan rujukan KJSU-KIA di RSUD Sawerigading Palopo.

Berdasarkan Tabel 5, nilai R-square sebesar 0,618 berada pada interval 0,600–0,799 sehingga hubungan antara dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien termasuk dalam kategori kuat. Hal ini menunjukkan bahwa model struktural yang digunakan mampu menjelaskan variabel kepuasan pasien dengan baik pada layanan rujukan KJSU-KIA di RSUD Sawerigading Palopo.

Tabel 6 | Hasil Uji Hipotesis

H	Jalur	t-value	P-value	Keterangan
H1	X1 → Y	1,0322	0,3020	Tidak signifikan
H2	X2 → Y	2,9600	0,0031	Signifikan
H3	X3 → Y	3,8894	0,0001	Signifikan
H4	X4 → Y	2,3675	0,0179	Signifikan
H5	X5 → Y	1,8554	0,0636	Tidak signifikan

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada Tabel 11, diketahui bahwa variabel Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), dan Jaminan (*Assurance*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada layanan rujukan KJSU-KIA di RSUD Sawerigading Palopo. Variabel Daya Tanggap (X3) menjadi faktor paling dominan dengan nilai t-value tertinggi sebesar 3,8894 dan p-value 0,0001. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan pasien, memberikan tindakan

medis, dan menangani keluhan menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pasien. Selain itu, Keandalan (X2) juga berpengaruh signifikan karena pasien sangat membutuhkan konsistensi pelayanan, ketepatan jadwal, dan kejelasan prosedur rujukan. Sementara itu, Jaminan (X4) turut memengaruhi kepuasan pasien karena kompetensi tenaga medis dan rasa aman yang diberikan selama proses pelayanan mampu meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Di sisi lain, variabel Bukti Fisik (*Tangibles*) dan Empati (*Empathy*) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien layanan KJSU-KIA lebih memprioritaskan kualitas tindakan medis, kecepatan pelayanan, dan keberhasilan penanganan dibandingkan aspek kenyamanan fisik maupun perhatian personal dari petugas. Kondisi ini dipengaruhi oleh karakteristik pasien yang sebagian besar merupakan peserta BPJS dengan kasus penyakit prioritas nasional seperti kanker, jantung, stroke, dan uronefrologi yang membutuhkan pelayanan cepat dan akurat. Tingginya jumlah pasien dan beban kerja tenaga kesehatan juga menyebabkan interaksi personal menjadi terbatas, sehingga dimensi empati belum menjadi faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan pasien di RSUD Sawerigading Palopo.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan pada layanan rujukan program KJSU-KIA di RSUD Sawerigading Palopo secara umum dinilai baik dengan tingkat

kepuasan pasien yang berada pada kategori memuaskan. Hasil analisis menggunakan pendekatan *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) menunjukkan bahwa mutu pelayanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,618, yang berarti variabel mutu pelayanan mampu menjelaskan 61,8% variasi kepuasan pasien

Secara parsial, dimensi Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), dan Jaminan (*Assurance*) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) dan Empati (*Empathy*) tidak berpengaruh signifikan. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien pada layanan rujukan KJSU-KIA di RSUD Sawerigading Palopo.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pihak RSUD Sawerigading Palopo disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain seperti aksesibilitas layanan, persepsi tarif, dan literasi kesehatan pasien, serta melakukan perbandingan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan pasien umum/VIP agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak Dr. apt. H. Sapparuddin Latu, S.Si., M.H., M.Kes selaku Ketua Program

Studi sekaligus Dosen Pembimbing I, serta DR. dr. Asnany, MARS selaku Dosen Pembimbing II, atas arahan, bimbingan, dan masukan yang diberikan selama proses penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Dr. H. Mustamin, SKM., M.Kes selaku Pembimbing Akademik, seluruh dosen dan staf akademik Universitas Megarezky, serta pihak RSUD Sawerigading Palopo yang telah memberikan izin, dukungan, dan kerja sama selama pelaksanaan penelitian. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pasien yang telah bersedia menjadi responden, serta kepada teman-teman dan semua pihak yang turut membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian karya ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Astiena, A. K., Liputo, N. I., Evianti, S., & Sulistyawati, D. (2014). *PENGUKURAN KEPUASAN PASIEN BERBASIS METODE*. 37(25).
- Dewi Agustina, Dea Azzahra, Windi Ayu Anggraini, Fadya Safira Nasution, Gustina Sari Siregar, R. Y. (2024). *LITERATUR REVIEW PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PROGRAM JKN*. 1-6.
- Direktur, K., Pelayanan, J., Republik, N., & Negara, T. L. (2022). *Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor Hk.02.02/I/0522/2022. 5201590(021)*.
www.yankes.kemkes.go.id
- Fauzi, M., Daro, Y. A., Yuliana, N., Astuti, L. W., & Utami, S. (2023). *KESEHATAN RSUD SUMBAWA DI KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2022*. 7, 196-206.
- HASYIM, M. R. (2019). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DASAR DI*

- PUSKESMAS KASSI-KASSI KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR. INDONESIA, M. K. R. (2024). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA*. 1–42.
- KANDORA, E. A. (2022). *GAMBARAN PENGETAHUAN PERAWAT TENTANG MOBILISASI DINI POST SECTIO CAESAREA (SC) TERHADAP PENYEMBUHAN LUKA POST OPERASI DI RUMAH SAKIT BERSALIN DI KOTA MAKASSAR*.
- Manajemen, P. S., Digital, U. T., Bandung, K., Barat, J., Sabila, S., Manajemen, P. S., Digital, U. T., Bandung, K., Barat, J., Penerima, P., Penyelenggara, U., & Penerima, P. B. (2024). *Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS dalam Pelayanan Kesehatan di RS Muhammadiyah Kota Bandung*. 10(3), 1896–1902.
- Masau, A. G. (2019). *Pemenuhan Hak Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Di Rumah Sakit Lakipadada Kabupaten Tana Toraja*. 2(2).
- Ns. Yulta Kadang, S.Kep., M.Kep Adi Sucipto, S.Kep., Ns., M.Kep Hermanto, S.Kep, Ns., M.Kep Decy Erni Nasution, M. K., Ns. Fajar Susanti, M.Kep., Sp.Kep.Kom Hamdani, SKM, M. K., Ns. Sri Marnianti Irnawan, S.Kep, M.Kep Yuyun Tafwidhah, SKM, M. K., Deden Iwan Setiawan, S. Kep., Ns., M.Kep Ns. Afni Yan Syah, S.Kep., M.Kep Ns. Elin Hidayat, S.Kep., M. K., & dr. Fika Tri Anggraini, M.Sc, Ph.D Ns. Fauzi Ashra, M.Kep., P. . (2025). *Metodologi Penelitian*.
- Purwanti, R. R., Syaifulloh, M., Jalan, A., Diponegoro, P., Km, N., & Wanasari, K. (2024). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Perumda Air Minum Tirta Baribis Kabupaten Brebes Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat*. 2(4), 1233–1246.
- Reski, K. (2018). *URGENSI NILAI – NILAI PUBLIC SERVICE MOTIVATION PEGAWAI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SAWERIGADING KOTA PALOPO*. 1(1), 24–31.
- Wilda Tri Yuliza, Gusrianti, W. W. U. (2025). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Pendekatan Servqual*. 3, 46–52.

