



Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan RS Sarkies Asiyah Kudus Terhadap Frekuensi PRB BPJS

Zunia Khairunnisa^{1✉}, Yayuk Mundriyastutik², Findasari³

¹⁻³Universitas Muhammadiyah Kudus

Email korespondensi: zuniakhairunnisa@umkudus.ac.id

Phone: +825754609942

ARTICLE INFO**Article History:**

Received:

2 Nopember 2025

Accepted:

29 December 2025

Published:

01 February 2026

Kata Kunci:

Kepuasan pasien;
Rawat jalan;
Program rujuk balik.

Keywords:

*Patient satisfaction;
Outpatient;
Referral Program.*

ABSTRAK

Latar Belakang: Program Rujuk Balik (PRB) BPJS ditujukan bagi pasien dengan penyakit kronis stabil yang membutuhkan perawatan jangka panjang di FKTP. Frekuensi PRB dipengaruhi oleh kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit rujukan. **Tujuan:** Menganalisis pengaruh kepuasan pelayanan rawat jalan RS Sarkies Asiyah Kudus terhadap frekuensi pemanfaatan PRB BPJS. **Metode:** Penelitian analitik korelasional dengan pendekatan kuantitatif dilakukan pada 30 responden rawat jalan peserta BPJS di RS Sarkies Aisyiah Kudus yang dipilih secara Quota Sampling dari 14 poli. Instrumen penelitian berupa kuesioner kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*). Analisis data menggunakan statistik deskriptif, uji normalitas Shapiro-Wilk, korelasi Spearman, serta regresi logistik ordinal. **Hasil:** Seluruh dimensi kualitas pelayanan berada pada kategori baik–sangat baik. Uji Spearman menunjukkan hubungan positif signifikan antara kepuasan pasien dan frekuensi rujukan balik ($p < 0,01$) dengan kontribusi terbesar pada *Tangible* ($p = 0,884$). Regresi logistik ordinal menghasilkan Nagelkerke R-Square 0,97 yang menegaskan kepuasan menjelaskan 97% variasi rujukan balik. Dimensi *Tangible* berpengaruh signifikan ($p = 0,026$), sedangkan dimensi lainnya tidak signifikan. **Kesimpulan:** Kepuasan pasien rawat jalan berpengaruh terhadap frekuensi PRB BPJS dengan dimensi *Tangible* sebagai faktor dominan. Peningkatan fasilitas fisik dan kenyamanan pelayanan perlu diprioritaskan untuk mendukung efektivitas sistem rujukan.

ABSTRACT

Background: The BPJS Referral Program (PRB) is intended for patients with stable chronic diseases who require long-term care at FKTP. The frequency of PRB is influenced by patient satisfaction with the referral hospital's services. **Objective:** to analyze the effect of satisfaction with outpatient services at Sarkies Asiyah Kudus Hospital on the frequency of BPJS PRB utilization. **Method:** A correlational analytical study with a quantitative approach was conducted on 30 outpatient respondents participating in BPJS at Sarkies Aisyiah Kudus Hospital who were selected by Quota

*Sampling from 14 polyclinics. The research instrument was a patient satisfaction questionnaire based on five dimensions of SERVQUAL (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy). Data analysis used descriptive statistics, the Shapiro-Wilk normality test, Spearman correlation, and ordinal logistic regression. **Results:** All service quality dimensions are in the good–very good category. Spearman's test showed a significant positive relationship between patient satisfaction and the frequency of reverse referrals ($p < 0.01$) with the largest contribution being Tangible ($\rho = 0.884$). Ordinal logistic regression produced a Nagelkerke R-Square of 0.97, confirming that satisfaction explains 97% of the variation in reverse referrals. The Tangible dimension has a significant effect ($p = 0.026$), while the other dimensions are not significant. Conclusion: Outpatient satisfaction influences the frequency of BPJS PRB with the Tangible dimension as the dominant factor. Improvement of physical facilities and service comfort needs to be prioritized to support the effectiveness of the referral system.*

PENDAHULUAN

Berdasarkan masalah utama di penelitian ini adalah Program Rujuk Balik (PRB) merupakan bagian dari mekanisme pelayanan dalam Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang ditujukan bagi peserta dengan penyakit kronis yang telah berada pada kondisi stabil, namun tetap membutuhkan pengobatan berkesinambungan dalam jangka panjang (Hilda S, Achmad Fudholi, 2015) dalam (Larasati & Nurmawaty, 2022). Namun, di lapangan masih banyak ditemukan, jika pasien tidak puas, mereka sering kali menolak untuk dirujuk balik, karena hanya di RS mereka mendapatkan layanan layak. Berbeda jika pasien puas dengan penanganan di RS. Mereka lebih cenderung percaya Ketika dokter tersebut merekomendasikan untuk melakukan pelayanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. Diperkuat dengan penelitian dari (Larasati & Nurmawaty, 2022), menyebutkan bahwa Program Rujuk Balik (PRB) di Puskesmas Kota Semarang belum berjalan efektif karena keterbatasan sumber daya, lemahnya koordinasi, dan rendahnya kepatuhan pasien. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan dan praktik, sehingga diperlukan penguatan SDM, perbaikan administrasi, peningkatan koordinasi, serta edukasi pasien untuk mendukung keberhasilan PRB. Penelitian yang dilakukan oleh (Sari et al., 2024) menyatakan bahwa program rujuk balik bertujuan menekan biaya layanan kesehatan lanjutan sekaligus memperkuat fungsi faskes pertama melalui supervisi dokter spesialis, dengan capaian 401.848 peserta atau 34,05% dari 1,18 juta peserta dengan diagnosis rujuk balik. RS Sarkies Aisyiyah Kudus sebagai rumah sakit rujukan BPJS, berdasarkan Info resmi dari (Profil RS Sarkies Aisyiyah Kudus), RS memiliki data pasien rawat jalan dengan PRB di *Nurs Station* rawat jalan, tetapi terkait penelitian yang secara khusus mengkaji dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien serta hubungannya dengan frekuensi Program Rujuk Balik (PRB) masih sangat terbatas.

Kesenjangan Pengetahuan (*Research Gap*) di penelitian ini adalah sebagian besar penelitian sebelumnya menyoroti kepuasan pasien terhadap layanan BPJS secara umum (Bangun, 2023), dan (Anggraeni & Adriansyah, 2022a), atau mutu pelayanan rawat jalan (Yakob et al., 2024) dan (Runggandini, 2024). Belum banyak penelitian yang secara khusus menghubungkan kepuasan pasien rawat jalan dengan frekuensi PRB di rumah sakit rujukan. Selain itu, penelitian terdahulu belum menekankan dimensi mana yang paling dominan mempengaruhi PRB.

Urgensi penelitian ini terletak pada upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan menuntut adanya pengukuran tingkat kepuasan pasien, Diperkuat dengan penelitian (Suryadi & Rachmiana, 2024), dan (Faiz et al., 2025) mutu layanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kualitas sumber daya manusia, ketersediaan fasilitas dan infrastruktur, efektivitas manajemen rumah sakit, tingkat kepuasan pasien, kelancaran proses pelayanan, serta penerapan budaya dan etika profesi. Layanan kesehatan yang bermutu tinggi secara langsung meningkatkan kepuasan pasien sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap tempat pelayanan kesehatan.

Selain itu, RS Sarkies Aisyiyah Kudus sebagai rumah sakit rujukan di Kudus berdasarkan (Profil RS Sarkies Aisyiyah Kudus). RS Sarkies Aisyiyah Kudus memiliki 14 poliklinik di *Nurs Station* rawat jalan. Lokasi dan kapasitas layanan ini menjadikan penelitian relevan secara lokal dan dapat menjadi model bagi rumah sakit rujukan lain.

Relevansi teori dengan variabel penelitian ini menggunakan kerangka SERVQUAL, dengan pengukuran berdasarkan lima dimensi yaitu: bukti fisik,

keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. yang menilai mutu pelayanan dari lima dimensi: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* (Faiz et al., 2025),(Bangun, 2023) dan (Runggandini, 2024). *Tangible*:Bukti fisik,*Reliability*: Keandalan, *Responsiveness*:Daya tanggap, *Assurance*: Jaminan, *Empathy*:Empati.

Relevansi teori ini dengan variabel penelitian adalah bahwa kepuasan pasien rawat jalan (X) diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, sedangkan frekuensi PRB (Y) menjadi outcome yang diharapkan. Dengan demikian, teori SERVQUAL memberikan dasar konseptual untuk menjelaskan hubungan antara mutu kepuasan pasien dan efektivitas sistem rujukan BPJS.

Penilaian kepuasan pasien penting dilakukan karena memberikan berbagai manfaat bagi rumah sakit. Pasien yang puas cenderung merekomendasikan layanan kepada orang lain, kembali untuk kontrol maupun kebutuhan pelayanan lain, serta secara tidak langsung mendukung promosi rumah sakit melalui komunikasi dari mulut ke mulut (Subiyantoro, 2023)

Ringkasan hubungan dengan rasional ilmiah di penelitian ini adalah pelayanan kesehatan di Indonesia mencakup layanan dasar dan rujukan di rumah sakit sesuai dengan (UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 17 TAHUN 2023 TENTANG KESEHATAN, 2023). Rumah sakit menyediakan layanan promotif hingga paliatif dengan dukungan SDM, terutama perawat dan dokter spesialis. Namun, komitmen peningkatan mutu belum dikaitkan dengan kepuasan pasien PRB. Lokasi RS Sarkies Aisyiyah Kudus (Profil RS Sarkies Aisyiyah Kudus) sangat relevan sebagai rumah sakit rujukan dengan 14 poliklinik rawat jalan, menjadi konteks penelitian.

Berdasarkan Info resmi dari (Profil RS Sarkies Aisyiyah Kudus), lokasi Rumah Sakit berada di Jl. Mas Sirin No.79, Bakalan, Purwosari, Kec. Kaliwungu, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah 59316. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit pada peserta BPJS yang menerima surat rujuk balik ke FKTP.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan quantitative cross-sectional survey, dengan pengumpulan data dilakukan sekali pada periode Agustus 2025. Data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner SERVQUAL dengan skala Likert 1–5, yaitu 1= sangat tidak puas, 2= tidak puas, 3= cukup puas, 4= puas, 5= sangat puas, berdasarkan penelitian (Suprihathin, 2023) dan penelitian dari (Nisa & Hartono, 2024) menggunakan skala Likert 1–5. Kuesioner diisi oleh pasien rawat jalan BPJS setelah memberikan *informed consent*. Penelitian bertujuan menggambarkan hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan dan frekuensi Program Rujuk Balik (PRB) BPJS. Lokasi penelitian adalah Instalasi Rawat Jalan RS Sarkies Aisyiyah Kudus, dengan teknik quota sampling dari 14 poliklinik rawat jalan.

Populasi penelitian mencakup seluruh pasien BPJS rawat jalan yang mendapatkan layanan PRB sepanjang Januari–Agustus 2025, berjumlah 72 orang. Ukuran sampel ditetapkan sebanyak 30 responden, sesuai pedoman Roscoe 1975 dalam (Cahyadi, 2022) yang menyatakan 30–500 responden memadai untuk penelitian korelasional. Kriteria inklusi adalah pasien BPJS dengan penyakit kronis stabil, berusia ≥ 18 tahun, dan bersedia mengisi kuesioner. Kriteria eksklusi adalah pasien dengan kondisi akut atau tidak mampu berkomunikasi, berusia ≤ 18 tahun, serta tidak bersedia mengisi kuesioner.

Analisis data meliputi statistik deskriptif, uji normalitas Shapiro-Wilk, disebabkan

jumlah sampel 30, uji korelasi Spearman untuk hubungan antar variabel, serta regresi logistik ordinal untuk menguji pengaruh dimensi kepuasan terhadap frekuensi PRB. Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik dari Universitas Muhammadiyah Kudus, dan mendapatkan izin penelitian dari RS Sarkies Aisyiah Kudus, serta persetujuan dari pasien.

HASIL dan PEMBAHASAN PENELITIAN

Dari penelitian ini, penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti, sebanyak 30 pasien atau responden, berdasarkan jadwal pelayanan dokter spesialis, di poli rawat jalan Rumah Sakit Sarkies Aisyiah Kudus di bulan Agustus 2025.

A. Statistik Deskriptif

Tabel 1. Statistik Deskriptif

		<i>Tangible</i>	<i>Realibility</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Emphathy</i>	Jumlah Rujukan
N	Valid	30	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		22.70	26.67	17.80	9.07	22.63	1.57
Median		24.00	27.00	18.00	9.00	22.50	1.00
Std. Deviation		2.731	2.708	2.058	.980	2.371	.817
Minimum		15	22	12	7	17	1
Maximum		25	30	20	10	25	5

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa hasil analisis statistik deskriptif terhadap 30 responden, diperoleh gambaran sebagai berikut: Hasil analisis statistik deskriptif terhadap 30 responden menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki data valid tanpa adanya data yang hilang. Dimensi *tangible* memiliki nilai rata-rata 22,70 dengan median 24,00, standar deviasi 2,731, nilai minimum 15, dan maksimum 25. Dimensi *reliability* menunjukkan rata-rata 26,67 dengan median 27,00, standar deviasi 2,708, nilai minimum 22, dan maksimum 30. Dimensi *responsiveness* memiliki rata-rata 17,80 dengan median 18,00, standar deviasi 2,058, nilai minimum 12, dan maksimum 20. Dimensi *assurance* memperlihatkan rata-rata 9,07 dengan median 9,00, standar deviasi 0,980, nilai minimum 7, dan maksimum 10. Dimensi *empathy* memiliki rata-rata 22,63 dengan median 22,50, standar deviasi 2,371, nilai minimum 17, dan maksimum 25. Sementara itu, variabel jumlah rujukan menunjukkan rata-rata 1,57 dengan median 1,00, standar deviasi 0,817, nilai minimum 1, dan maksimum 5. Dari data menunjukkan bahwa dimensi kepuasan pasien di lihat dari kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) berada pada kategori baik hingga sangat baik dengan variasi yang relatif rendah, terutama pada aspek *assurance* yang paling konsisten. Sementara itu, variabel jumlah rujukan memperlihatkan distribusi rendah dengan kecenderungan mayoritas responden hanya diberikan sedikit rujukan oleh RS, mayoritas responden mendapat sedikit rujukan, sehingga kunjungan ke FKTL rendah karena pasien puas dengan layanan.

Evaluasi SERVQUAL menunjukkan seluruh dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) berada pada kategori baik–sangat baik, kepuasan pasien tinggi dengan variasi rendah, sejalan dengan penelitian dilakukan oleh (Golahi et al., 2025), dari penelitian yang dilakukan oleh (Anggraeni & Adriansyah, 2022) menyatakan bahwa di Puskesmas menunjukkan mutu pelayanan BPJS secara umum berada pada kategori baik, dengan variasi antar responden yang kecil. Sementara itu penelitian (Faiz et al., 2025) menyatakan bahwa mutu layanan

kesehatan di rumah sakit dipengaruhi oleh faktor-faktor SERVQUAL, yang secara umum dinilai baik oleh pasien, dengan variasi rendah antar dimensi.

Uji normalitas sudah dilakukan terhadap seluruh variabel penelitian, yaitu kepuasan pelayanan pasien yang terdiri dari *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphathy* serta variabel *dependen*, frekuensi surat rujukan balik (Y). Karena semua variabel tidak normal, maka analisis parametrik penuh tidak direkomendasikan, maka akan digunakan analisis non-parametrik yaitu Korelasi Spearman.

Korelasi Rank Spearman digunakan untuk menilai kekuatan hubungan atau menguji signifikansi hipotesis asosiatif. Analisis ini tidak mensyaratkan kesamaan sumber data, distribusi normal variabel, maupun skala interval, karena dapat diterapkan pada data ordinal. Simbol yang umum digunakan untuk menyatakan korelasi Rank Spearman adalah *rs* atau *rho* (Mustamu, 2015) dalam (Nelvidawati & Kasman, 2023).

B. Uji Korelasi Spearman

Dari hasil analisis uji korelasi spearman, di dapatkan bahwa, nilai koefisien korelasi (ρ) antara variabel dimensi kepuasan pelayanan pasien yaitu *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphathy* dengan frekuensi surat rujukan balik pasien BPJS, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Korelasi Spearman antara Dimensi Kepuasan dan Frekuensi Rujukan Balik

Dimensi Kepuasan	ρ (Spearman)	Tingkat Hubungan	Sig. (p)
X1 (<i>Tangible</i>)	0.884	Sangat kuat (+)	< 0.01
X2 (<i>Reliability</i>)	0.653	Kuat (+)	< 0.01
X3 (<i>Responsiveness</i>)	0.610	Sedang–kuat (+)	< 0.01
X4 (<i>Assurance</i>)	0.635	Kuat (+)	< 0.01
X5 (<i>Empathy</i>)	0.691	Kuat (+)	< 0.01

Berdasarkan tabel 2. menunjukkan bahwa analisis korelasi Spearman, seluruh dimensi kepuasan pasien memiliki hubungan positif dan signifikan dengan frekuensi rujukan balik ($p < 0,01$). Dimensi *tangible* memiliki koefisien korelasi $\rho = 0,884$ dengan tingkat hubungan sangat kuat. Dimensi *reliability* memiliki koefisien $\rho = 0,653$ dengan tingkat hubungan kuat. Dimensi *responsiveness* memiliki koefisien $\rho = 0,610$ dengan tingkat hubungan sedang hingga kuat. Dimensi *assurance* memiliki koefisien $\rho = 0,635$ dengan tingkat hubungan kuat. Dimensi *empathy* memiliki koefisien $\rho = 0,691$ dengan tingkat hubungan kuat. Hasil ini menegaskan bahwa semakin tinggi kepuasan pasien pada setiap dimensi pelayanan, semakin tinggi pula frekuensi rujukan balik yang diberikan rumah sakit.

Tabel 2. menunjukkan hasil penelitian membuktikan bahwa kepuasan pasien rawat jalan memiliki hubungan yang signifikan dengan surat rujukan balik pasien BPJS ke FKTP. Hal ini menegaskan bahwa pentingnya peningkatan kualitas pelayanan, di perkuat dengan penelitian oleh (Runggandini, 2024) yang menyatakan Peningkatan kualitas layanan di rumah sakit rawat jalan maupun puskesmas memberikan kontribusi positif terhadap kebahagiaan pasien. Sejalan dengan perbaikan mutu layanan, tingkat kepuasan pasien diharapkan terus meningkat.

C. Analisis Ordinal Logistic Regresstion

Tabel 4. Informasi Pemasangan Model

Model	Sig.
<i>Intercept Only</i>	
<i>Final</i>	.000

Berdasarkan tabel 3. menunjukkan bahwa Jika nilai Chi-Square signifikan ($p < 0,05$) berarti model dengan prediktor yaitu kepuasan pelayanan jauh lebih baik dalam menjelaskan variabel Y yaitu frekuensi rujukan balik dibanding model tanpa prediktor. Dari tabel 3. menyatakan bahwa ada pengaruh dari *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphathy* secara bersama-sama terhadap frekuensi surat rujukan balik.

Regresi logistik merupakan teknik statistika untuk memodelkan hubungan antara variabel bebas dan variabel tak bebas. Jika variabel tak bebas memiliki dua kategori digunakan regresi logistik biner, jika lebih dari dua kategori digunakan regresi logistik multinomial, sedangkan bila kategorinya bertingkat (ordinal) digunakan regresi logistik ordinal (Agresti, 2010) dalam (Nissa et al., 2024),(Nurfauziyah, 2023), dan (Orvanita et al., 2023)

D. Goodness-of-Fit

Tabel 4. Kecocokan

	Sig.
<i>Pearson</i>	1.000
<i>Deviance</i>	1.000

Berdasarkan tabel 4. menunjukkan bahwa nilai $p > 0,05$ berarti model fit bisa dikatakan cocok dengan data atau model dianggap sesuai dengan data penelitian. Nilai $p > 0,05$. Jika hasil signifikan, bisa jadi karena data kecil atau sampelnya yang berti $n = 30$ atau distribusi tidak merata. Diperkuat dengan penelitian (Bangun, 2023) yang menyatakan bahwa persepsi pasien terhadap mutu pelayanan menunjukkan distribusi tidak merata antar dimensi, meskipun rata-rata berada pada kategori baik. Serta penelitian dari (Yakob et al., 2024) menyatakan bahwa Hasil penelitian menunjukkan distribusi kepuasan pasien tidak merata, dengan tangible lebih dominan dibanding dimensi lain.

E. Pseudo R-Square

Tabel 5. Pseudo R-Kuadrat

<i>Pseudo R-Square</i>	
<i>Cox and Snell</i>	.777
<i>Nagelkerke</i>	.969
<i>McFadden</i>	.926

Berdasarkan tabel 5. menunjukkan bahwa nilai antara 0–1 berti semakin tinggi nilainya semakin membaik. Nilai *Nagelkerke* = 0.969, berarti *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphathy* mampu menjelaskan sekitar 97% menunjukkan variasi dalam frekuensi rujukan balik atau kepuasan pelayanan pasien sangat berpengaruh terhadap frekuensi PRB. Dari penelitian (Nissa et al., 2024)

menyatakan bahwa model ordinal logistik menghasilkan nilai Nagelkerke R-Square >0,90, menunjukkan faktor klinis menjelaskan sebagian besar variasi tingkat keparahan. Kesimpulannya, nilai tersebut memberikan bukti statistik yang kuat bahwa kondisi klinis pasien merupakan penentu utama (determinan) dari tingkat keparahan penyakit yang dialami.

F. *Test of Parallel Lines*

Tabel 6. Uji Garis Paralel

<i>Model</i>	<i>Sig.</i>
<i>Null Hypothesis</i>	
<i>General</i>	1.000

Berdasarkan tabel 6. menunjukkan bahwa menguji dalam asumsi *proportional odds*. Jika $p > 0,05$ berarti asumsi terpenuhi. Jika $p < 0,05$ berarti asumsi tidak terpenuhi, berarti sebaiknya pakai model alternatif. Dari pernyataan ini, didapatkan asumsi *proportional odds* terpenuhi sehingga model regresi logistik ordinal dapat digunakan secara tepat. Penelitian (Nurfauziyah, 2023) menyatakan bahwa Analisis ordinal logistik menggunakan *Test of Parallel Lines* untuk memeriksa asumsi; hasil menunjukkan model layak digunakan.

G. *Parameter Estimates*

Tabel 7. Perkiraan Parameter

		<i>Estimate</i>	<i>Sig.</i>
<i>Threshold</i>	[Y = 1]	125.365	.023
	[Y = 2]	132.124	.020
<i>Location</i>	X1	5.762	.026
	X2	1.359	.293
	X3	-.188	.888
	X4	-3.010	.189
	X5	-.836	.619

Berdasarkan tabel 7. menunjukkan bahwa hasil estimasi parameter dimensi *tangible* berpengaruh signifikan terhadap frekuensi rujukan balik dengan nilai $p = 0,026$ dan koefisien positif sebesar 5,762. Dimensi *reliability* memiliki nilai $p = 0,293$ dengan koefisien positif 1,359, namun tidak signifikan. Dimensi *responsiveness* memiliki nilai $p = 0,888$ dengan koefisien negatif -0,188, sehingga tidak signifikan. Dimensi *assurance* memiliki nilai $p = 0,189$ dengan koefisien negatif -3,010, juga tidak signifikan. Dimensi *empathy* memiliki nilai $p = 0,619$ dengan koefisien negatif -0,836, sehingga tidak signifikan. Dengan demikian, hanya dimensi *tangible* yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap frekuensi rujukan balik pasien BPJS. Penelitian ini memperkuat bukti empiris melalui Parameter Estimates dalam regresi logistik ordinal merupakan dasar untuk menentukan variabel mana saja yang secara nyata (signifikan) memengaruhi hasil dan seberapa besar pengaruhnya mampu mengidentifikasi faktor dominan, dan dalam kasus ini *tangible* menjadi penentu utama keberhasilan Program Rujuk Balik BPJS.

SIMPULAN DAN SARAN

Hasil uji *Model Fitting Information* menunjukkan nilai Chi-Square sebesar XX dengan signifikansi $p < 0,05$, yang berarti model dengan prediktor memberikan kecocokan lebih baik dibandingkan model tanpa prediktor. Uji *Goodness-of-Fit* menghasilkan nilai *Pearson/Deviance* dengan $p > 0,05$, sehingga model dianggap sesuai dengan data penelitian. Nilai *Pseudo R-Square (Nagelkerke)* sebesar 0,97 menunjukkan bahwa 97% variasi frekuensi rujukan balik dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan pelayanan pasien. Uji *Test of Parallel Lines* memperoleh $p > 0,05$, yang berarti asumsi *proportional odds* terpenuhi sehingga analisis dapat dilanjutkan. Pada tabel Parameter Estimates, terlihat bahwa dimensi *Tangible* berpengaruh signifikan ($p < 0,05$), sementara dimensi *Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* tidak signifikan ($p > 0,05$).

Dengan demikian, hanya dimensi *Tangible* yang berperan dalam memengaruhi frekuensi rujukan balik pasien BPJS ke FKTP. Hasil ini menegaskan bahwa fasilitas fisik dan kenyamanan pelayanan (*Tangible*) merupakan faktor dominan dalam memengaruhi frekuensi PRB. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Rosidah et al., 2024) yang menunjukkan bahwa aspek *tangible* berperan besar dalam kepuasan pasien rawat inap. Penelitian ini keterbatasannya pada jumlah sampel yang kecil, yaitu 30 responden. Meskipun sesuai dengan pedoman (Roscoe 1975) dalam (Cahyadi, 2022) yang menyatakan 30–500 responden memadai untuk penelitian korelasional, ukuran sampel minimum ini membatasi generalisasi hasil. Variasi data yang sempit membuat hanya dimensi *tangible* yang signifikan, sementara dimensi lain tidak tampak berpengaruh.

Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan sampel lebih besar agar sampel yang diambil mampu menggambarkan kondisi populasi secara keseluruhan. Disisi lain karakteristik lokal rumah sakit dengan fasilitas fisik menonjol menjadikan aspek *tangible* dominan, sehingga penelitian ini menunjukkan bahwa dalam kondisi tertentu peningkatan aspek fisik lebih menentukan keberhasilan PRB dibanding dimensi kualitas layanan lainnya dan dapat menggunakan sampel lebih besar serta periode lebih panjang, serta mempertimbangkan variabel lain. Saran Bagi rumah sakit dapat meningkatkan fasilitas fisik, kenyamanan ruang rawat jalan, dan sarana komunikasi pasien. Bagi BPJS dapat memperkuat standar mutu PRB dengan indikator *tangible*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Apresiasi diberikan kepada Universitas Muhammadiyah Kudus atas bantuan akademik dan pendanaan yang memungkinkan penelitian terlaksana dengan baik. Peneliti menyampaikan terima kasih kepada Rumah Sakit Sarkies Aisyiyah Kudus yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini. Peneliti berterima kasih kepada seluruh responden atau pasien rawat jalan peserta BPJS yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dan memberikan data yang diperlukan. Serta dukungan dari semua pihak sangat berharga bagi keberhasilan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, D. A., & Adriansyah, A. A. (2022). Analisis Pengaruh Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 6(1), 1–6. https://drive.google.com/file/d/1qtHvu2qQdzQ7z6Q9wR-0eXKu7Xe_I5E4/view?usp=drive_link
- Bangun, K. (2023). PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS PADA RUMAH SAKIT UMUM MITRA MEDIKA AMPLAS MEDAN. *JURNAL MANAJEMAN DAN BISNIS (JMB)*, 23(1), 272–284. https://drive.google.com/file/d/1BtWG0zQX6tPInGrvqEdqNLkxmABmnomK/view?usp=drive_link
- Cahyadi. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Baja Ringan Di Pt Arthanindo Cemerlang Cahyadi. *EMABI : EKONOMI DAN MANAJEMEN BISNIS*, 1(1), 60–73. https://drive.google.com/file/d/1apHLk-Qh_2dJ0m7_6vO-lhdp4wbllQkD/view?usp=drive_link
- Faiz, M. N., Ritonga, F. R., Anjaini, N., Sukma, A., Sembiring, A. S. P., Adelia, N., & Agustina, D. (2025). Kajian Literatur : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Layanan Kesehatan di Rumah Sakit. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(5), 2212–2217. https://drive.google.com/file/d/1iiVYokXcHhjEKIWT9digSAunNmzaAlcY/view?usp=drive_link
- Golahi, G., Mulyadi, E., Suwigyoputro, Stevano Giovani, Handoko, & Erilis. (2025). BARAT, PENGARUH LIMA DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK GIGI X DI JAKARTA. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(2), 1226–1237. https://drive.google.com/file/d/1I8S1PIdATQNWye-08IEyBUej_0GCjCqb/view?usp=drive_link
- Larasati, D., & Nurmawaty, D. (2022). ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP NON RACIKAN PASIEN PROGRAM RUJUK BALIK (PRB) BPJS KESEHATAN DI APOTEK KIMIA FARMA KARANG TENGAH TAHUN 2021. 1(3), 1–11. https://drive.google.com/file/d/1Nc5eNQ5kmp791kmc_His33_x_kh3Oa5f/view?usp=drive_link
- Nelvidawati, & Kasman, M. (2023). Penggunaan Korelasi Spearman Untuk Menguji Hubungan Suhu Dan Besarnya Curah Hujan Bulanan di Kota Padang. *Jurnal Daur Lingkungan*, 6(1), 34–39. https://drive.google.com/file/d/1cukHQ-OZ_WBcfNaSekGR77aWLcSoepqO/view?usp=drive_link
- Nisa, Q., & Hartono. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rujuk Balik pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Slamet Riyadi Sukoharjo. *IJMS – Indonesian Journal on Medical Science*, 11(2), 134–140. https://drive.google.com/file/d/1cuo9HgwATmfNIs8HJLs81qq8oWNcBzJ/view?usp=drive_link
- Nissa, T., Susanti, D. S., & Ningsih, S. (2024). ANALISIS REGRESI LOGISTIK ORDINAL UNTUK MEMODELKAN TINGKAT.KEPARAHAN.PENYAKIT HIV/AIDS.DI RUMAH SAKIT DAERAH IDAMAN BANJARBARU. *RAGAM: Journal of Statistics and Its Application*, 03(01), 56–68. https://drive.google.com/file/d/16OAhXI9vGwjPi3_QrXm1Ze_0SCEyrwvl/view?usp=drive_link
- Nurfauziah. (2023). APLIKASI ORDINAL LOGISTIC REGRESSION MODEL DALAM MENGANALISIS PENGARUH PENGGUNAAN INPUT TERHADAP PRODUKSI KENTANG. Hasanudin Makasar. https://drive.google.com/file/d/1kGCegK8cfPtJWPHbfpJLBk4pPM5pOFen/view?usp=drive_link
- Profil Rumah Sakit Sarkies Aisyiyah Kudus: <https://rssarkiesaisyiahkudus.co.id/>
- Orvanita, Fathurahman, M., & Darnah. (2023). Regresi Logistik Ordinal untuk Memodelkan Predikat Lulusan Perguruan Tinggi. *Jurnal Statiska Dan Aplikasinya*, 7(2), 116–128. https://drive.google.com/file/d/1R7rs648WZSeXTUuBaNTsTgSILDtQh68q/view?usp=drive_link

- Rosidah, Harokan, A., Priyatno, A. D., & Wahyudi, A. (2024). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma'arif Baturaja*, 9(1), 135–144. https://drive.google.com/file/d/1oLBy0WcUSxILQBA36yZMpwmk-gHv6rT/view?usp=drive_link
- Runggandini, S. A. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan di Fasilitas Kesehatan (Rumah Sakit dan Puskesmas) dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan : Literature Review. *Journal Of Social Science Research*, 4(4), 2611–2620. https://drive.google.com/file/d/17L7sQCJDHVb46U_a7a1ZzLUcTYeRD7AO/view?usp=drive_link
- Sari, L. P., Rahayu, D., Putri, D. U. P., Karyus, A., & Budiati, E. (2024). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Program Rujuk Balik (PRB) Pasien Hipertensi. *An Idea Health Journal*, 4(01), 7–12. https://drive.google.com/file/d/1FQVH9amVvEMnnpzG6CJbknOxDdJnQ6y9/view?usp=drive_link
- Subiyantoro, A. (2023). Pengaruh Pelayanan Prima Dan Dukungan Top Manajemen Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsia Aisiyyah Klaten Jawa Tengah. *Economic And Business Management Journal (EBMJ)*, 2(2), 245–257. https://drive.google.com/file/d/1h8cruGdGh-VZACPaQjm0u2hFsXUjcs9Y/view?usp=drive_link
- Suprihathin, A. sari. (2023). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS MALAWILI KABUPATEN SORONG*. Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong. https://drive.google.com/file/d/1Nc5eNQ5kmp791kmc_His33_x_kh3Oa5f/view?usp=drive_link
- Suryadi, & Rachmiana, A. (2024). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Terakreditasi dan bersertifikat ISO di Kota Banda Aceh. *Clinical Dental Journal) UGM*, 10(3), 82–90. https://drive.google.com/file/d/1rF7TRvt_bkeovoZ3kbbKsO0snOjO4psU/view?usp=drive_link
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 17 TAHUN 2023 TENTANG KESEHATAN (2023). https://drive.google.com/file/d/1uTRWflu05YUZZJIL-Brl-JJt9RctBLz26/view?usp=drive_link
- Yakob, A., Kusumawati, Y., Alfiyani, L., Mulyono, D., Rahayu, B. U., Untari, I., Hamranani, S. S. T., & Umam, D. N. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023. *JURNAL Keilmuan Dan Keislaman*, 3(1), 45–58. https://drive.google.com/file/d/1Qpbwz9wzqj1cHaZftsdP34eCIAYOpCZU/view?usp=drive_link