

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan di Provinsi Aceh masih menghadapi tantangan dalam mewujudkan keadilan dan pemerataan layanan, khususnya terkait perbedaan persepsi kualitas pelayanan antara pasien peserta BPJS Kesehatan dan pasien umum. Ketimpangan persepsi ini berpotensi menurunkan kepercayaan dan loyalitas pasien serta menghambat pembangunan ekuitas layanan kesehatan berbasis pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kualitas layanan dan ekuitas kesehatan dalam membangun kepercayaan serta loyalitas pasien, serta kontribusinya terhadap pembentukan ekuitas layanan kesehatan berbasis pasien di Rumah Sakit Umum wilayah Provinsi Aceh.

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan explanatory research. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur terhadap pasien rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit Umum wilayah Provinsi Aceh. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (PLS-SEM) untuk menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung antarvariabel. Variabel yang diteliti meliputi kualitas layanan kesehatan, ekuitas kesehatan, kepercayaan pasien, loyalitas pasien, dan ekuitas layanan kesehatan berbasis pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap ekuitas kesehatan, kepercayaan pasien, dan loyalitas pasien. Ekuitas kesehatan terbukti berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien. Selanjutnya, kepercayaan dan loyalitas pasien berkontribusi secara signifikan dalam membentuk ekuitas layanan kesehatan berbasis pasien, baik secara langsung maupun sebagai variabel mediasi. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan yang adil, transparan, dan berorientasi pada pasien merupakan fondasi utama dalam membangun kepercayaan, loyalitas, serta nilai layanan rumah sakit.

Penelitian ini memberikan implikasi teoretis bagi pengembangan manajemen pelayanan kesehatan dan implikasi praktis bagi manajemen rumah sakit serta pembuat kebijakan dalam meningkatkan mutu dan keadilan pelayanan kesehatan di Provinsi Aceh.

Kata kunci: kualitas layanan kesehatan, ekuitas kesehatan, kepercayaan pasien, loyalitas pasien, ekuitas layanan kesehatan berbasis pasien.