



JOURNAL OF Qualitative Health Research
& Case Studies Reports

ISSN 28079094 (Print)

ISSN 28078489 (Online)



INFORMASI ARTIKEL

Received: February, 04, 2026

Revised: March, 25, 2026

Available: March, 25, 2026

at : <https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/qlt>

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS

Candra Ari Zoga*, Yuni Kurniasih, Noor Ariyani Rokhmah

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Candra Ari Zoga. *Email: chndraari@gmail.com

Abstract

Background: Patient satisfaction is an indicator of healthcare services because it reflects the match between expectations and the service received. Based on the patient satisfaction rate at Playen 1 Community Health Center in the first semester of 2025, it was 84.39%. This result indicates that service quality remains below the minimum service standard set by the Indonesian Minister of Health Regulation in 2016, which is >95%.

Purpose: To determine the relationship between the quality of health services and the level of satisfaction of BPJS outpatients.

Method: This study was a quantitative study with a descriptive correlation design using a cross-sectional approach. A sample of 106 respondents was selected using a purposive sampling technique. Data collection was conducted using a questionnaire on health service quality and patient satisfaction. Data analysis was performed using the Spearman Rank test.

Results: The majority of health service quality respondents stated that it was in the very good category, with 97 respondents (91.5%). Patient satisfaction was mostly in the very satisfied category, with 98 respondents (92.5%). Data analysis yielded a p-value of 0.001 <0.05 and a correlation coefficient of 0.817, indicating a significant, positive, and very strong relationship.

Conclusion: There is a significant, positive, and very strong relationship between the quality of healthcare services and the satisfaction level of BPJS outpatients.

Keywords: BPJS; Community Health Center; Outpatient Care; Patient Satisfaction; Quality Of Service.

Pendahuluan: Kepuasan pasien menjadi indikator pelayanan kesehatan karena mencerminkan kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima. Berdasarkan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Playen 1 pada semester I tahun 2025 sebesar 84.39%. Hasil tersebut menunjukkan kualitas pelayanan masih berada dibawah nilai standar pelayanan minimal yang ditetapkan PERMENKES RI tahun 2016 yaitu >95%.

Tujuan: Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif korelasi menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Sampel berjumlah 106 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Analisis data dilakukan menggunakan uji *Spearman Rank*.

Hasil: Kualitas pelayanan kesehatan mayoritas menyatakan kategori sangat baik sebanyak 97 responden (91.5%). Kepuasan pasien mayoritas menyatakan kategori sangat puas sebanyak 98 responden (92,5%). Hasil

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i3.2495>

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS

analisis data didapatkan hasil $p\text{-value}$ $0.001 < 0.05$ dan nilai koefisien korelasi sebesar 0.817 artinya terdapat hubungan signifikan, positif, dan sangat kuat.

Simpulan: Terdapat hubungan signifikan, positif, dan sangat kuat antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS.

Kata Kunci: BPJS; Kepuasan Pasien; Kualitas Pelayanan; Puskesmas; Rawat Jalan.

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat di tingkat kabupaten/kota sebagaimana diatur dalam PERMENKES RI Nomor 43 Tahun 2019. Sebagai penyedia layanan kesehatan dasar, puskesmas dituntut untuk meningkatkan profesionalisme tenaga kesehatannya serta menyediakan fasilitas dan sarana kesehatan yang memadai guna memenuhi harapan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan (Gusrianti, Ulva, & Azka, 2024).

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap layanan yang diterima, melalui perbandingan antara harapan awal dengan realitas pelayanan yang diberikan. Ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan berpotensi menurunkan kepercayaan serta mendorong perpindahan pasien ke fasilitas kesehatan lainnya (Yanti, Akbar, & Wardiati, 2022). Berdasarkan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Playen 1 semester I tahun 2025 sebesar 84.39%. Hasil tersebut menunjukkan kualitas pelayanan berada dibawah nilai standar pelayanan minimal yang ditetapkan PERMENKES RI tahun 2016 yaitu $>95\%$. Kondisi ini menuntut adanya evaluasi menyeluruh terkait hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien (Kurniadi, Al Hasbi, Kurniawati, & Cahyarini, 2025).

World Health Organization (WHO) tahun 2025 melaporkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan kesehatan di negara berpendapatan rendah dan menengah terjadi 5.7–8.4 juta kematian setiap tahun atau mewakili 15% dari seluruh kematian di negara-negara tersebut. Pasien dalam kondisi membutuhkan perawatan 60% terjadi kematian akibat kualitas pelayanan yang rendah dan 40% pasien dengan penyakit kronis melaporkan tidak percaya pada sistem kesehatan di negara mereka serta menimbulkan kerugian ekonomi global sebesar

US\$ 1.4–1.6 triliun setiap tahunnya (World Health Organization, 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan mendesak untuk meningkatkan derajat kesehatan dan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan masih rendah dan di negara Kenya ditemukan hanya 40.4% pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima di fasilitas kesehatan (Yanti et al., 2022). Sedangkan di Indonesia tingkat kepuasan pasien 42.8% di Maluku Tengah, 44.4% di Sumatera Barat (Usemahu & Samsinar, 2022).

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan bertujuan untuk menjamin hak setiap orang dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu, merata, aman, terjangkau, memberikan kepastian hukum bagi penyelenggara dan penerima pelayanan kesehatan serta mendorong penerapan teknologi digital dan sistem informasi terpadu (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023). Selain itu, UUD 1945 Pasal 28H ayat 1 menyatakan menjamin hak setiap orang untuk hidup sejahtera secara lahir dan batin, memiliki tempat tinggal yang layak, serta mendapatkan lingkungan hidup yang sehat dan akses terhadap pelayanan kesehatan (Savira & Subadi, 2023).

Berdasarkan UU no 17 tahun 2023 pasal 1 ayat 3 tentang kesehatan disebutkan bahwa pelayanan kesehatan adalah serangkaian upaya atau bentuk kegiatan yang dilakukan oleh institusi penyedia layanan kesehatan yang diberikan secara langsung kepada individu atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan baik dalam bentuk *promotif*, *preventif*, *kuratif* dan *rehabilitatif* (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023).

Melalui upaya mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, diperlukan penerapan layanan

Candra Ari Zoga*, Yuni Kurniasih, Noor Ariyani Rokhmah

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Candra Ari Zoga. *Email: chndraari@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i3.2495>

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS

yang mengacu pada lima dimensi utama kualitas meliputi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Kelima aspek ini menjadi landasan dalam menilai dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara menyeluruh (Gusrianti et al., 2024).

Organisasi kesehatan dunia mendorong setiap negara untuk menyediakan akses jaminan kesehatan yang merata bagi seluruh penduduknya atau yang dikenal dengan *Universal Health Coverage* (UHC) (World Health Organization, 2025). Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dirancang untuk memberikan perlindungan dalam pelayanan kesehatan dasar dan perawatan, dengan tujuan untuk meningkatkan akses dan mutu layanan, khususnya bagi masyarakat kurang mampu. Program ini diharapkan mendukung pencapaian UHC dan meningkatkan kesehatan masyarakat secara menyeluruh (Monica & Suzana, 2024). Namun, masih banyak pasien pengguna BPJS yang merasa kurang puas terhadap pelayanan di puskesmas (Lubis & Maulina, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Maja Kabupaten Majalengka pada tahun 2022 menunjukkan bahwa 64,2% pasien rawat jalan BPJS merasa tidak puas dan 35,8% pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan (Pratiwi, 2022). Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Pleret Bantul pada tahun 2025 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan kontribusi hanya sebesar 42,1% (Sundoro & Thea, 2025).

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif korelasi menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Variabel *independen* pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan

variabel *dependen* pada penelitian ini adalah kepuasan pasien.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Playen 1 yang berkunjung pada bulan Juni 2025 yang berjumlah 2.256 orang dan dihitung menggunakan rumus *slovin + drop out* 10% yang berjumlah 106 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi pasien peserta BPJS yang berusia minimal 18 tahun yang merupakan pasien rawat jalan yang sedang berkunjung di poli umum Puskesmas Playen 1, bersedia menjadi responden, serta dapat berkomunikasi dengan baik.

Adapun kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang mengalami penurunan kesadaran. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Playen 1. Data penelitian diambil pada bulan Desember 2025. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner kualitas pelayanan kesehatan sebanyak 30 item pertanyaan dan kuesioner kepuasan pasien sebanyak 7 item pernyataan. Proses pengumpulan data pada penelitian ini adalah setelah data terkumpul data akan dilakukan pengolahan dan analisis data mulai dari *editing*, *coding*, *data entry*, dan *tabulating* menggunakan SPSS 27.0.1. Data yang sudah dilakukan pengolahan, kemudian dianalisis secara univariat dan bivariat.

Uji statistik yang digunakan yaitu uji univariat dan bivariat, yang menampilkan deskripsi kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, dan hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Playen 1 yang menggunakan uji *Spearman Rank*.

Candra Ari Zoga*, Yuni Kurniasih, Noor Ariyani Rokhmah

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Candra Ari Zoga. *Email: chndraari@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i3.2495>

HASIL**Table 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden (N=106)**

Variabel	Hasil
Usia (Mean±SD)(Rentang)	(45.75±11.51)(18-65)
18-25	6/5.7
26-35	14/13.2
36-45	30/28.3
46-55	31/29.2
56-65	25/23.6
Jenis Kelamin (n/%)	
Laki-laki	40/37.7
Perempuan	66/62.3
Pendidikan (n/%)	
SD	4/3.8
SMP	9/8.5
SMA/SMK	81/76.4
Perguruan Tinggi	12/11.3
Pekerjaan (n/%)	
Pelajar/Mahasiswa	5/4.7
PNS/TNI/POLRI	6/5.7
Wiraswasta	31/29.2
IRT	38/35.8
Petani	25/23.6
Tidak Bekerja	1/0.9
Kualitas Pelayanan Kesehatan (n/%)	
Kurang Baik	2/1.9
Baik	7/6.6
Sangat Baik	97/91.5
Kepuasan Pasien (n/%)	
Kurang Puas	2/1.9
Puas	6/5.7
Sangat Puas	98/92.5

Berdasarkan Tabel 1. hasil distribusi frekuensi karakteristik menunjukkan variabel umur responden dengan nilai *Mean* dan SD sebesar (45.75±11.51) pada rentang umur (18-65). Mayoritas responden berusia 46-55 tahun sebanyak 31 responden (29.2%), berdasarkan karakteristik jenis kelamin mayoritas adalah perempuan sebanyak 66 responden (62.3%), berdasarkan karakteristik pendidikan mayoritas adalah SMA/SMK sebanyak 81 responden (76.4%), dan berdasarkan karakteristik pekerjaan mayoritas adalah ibu rumah tangga sebanyak 38 responden (35.8%).

Candra Ari Zoga*, Yuni Kurniasih, Noor Ariyani Rokhmah

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Candra Ari Zoga. *Email: chndraari@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i3.2495>

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS

Selain itu, hasil distribusi frekuensi menunjukkan variabel kualitas pelayanan kesehatan berada pada kategori kurang baik sebanyak 2 responden (1.9%) dengan kepuasan pasien berada pada kategori sangat puas sebanyak 98 (92.5%) responden.

Table 2. Hasil uji *Spearman Rank* Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS (N=106)

Kualitas Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien			Koefisien	p-value
	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas		
	n/%	n/%	n/%		
Kurang Baik	2/1.9	0/0.0	0/0.0	0.817	0.001
Baik	0/0.0	5/4.7	2/1.9		
Sangat Baik	0/0.0	1/0.9	96/90.6		

Berdasarkan Tabel 2. diketahui sebagian responden menilai kualitas pelayanan kesehatan sangat baik dengan tingkat kepuasan pasien sangat puas sebanyak 96 responden (90.6%). Berdasarkan hasil uji *Spearman Rank* didapatkan hasil *p-value* $0.001 < 0.05$ dan nilai koefisien korelasi sebesar 0,817 yang berarti terdapat hubungan signifikan, positif, dan sangat kuat antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Playen 1. Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Berdasarkan Tabel 1. hasil penelitian pada variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap 106 responden didapatkan data kualitas pelayanan kesehatan dengan kategori kurang baik sebanyak 2 responden (1.9%), kategori baik sebanyak 7 responden (6.6%), dan kategori sangat baik sebanyak 97 responden (91.5%). Berdasarkan hasil penelitian ini, mayoritas responden sebanyak 97 responden (91.5%) menyatakan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Playen 1 berada dalam kategori sangat baik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang mendapatkan hasil tentang kualitas pelayanan kesehatan sebanyak (56%) responden menyatakan sangat baik, (42%) responden menyatakan baik dan (2%) responden menyatakan cukup (Rahmawati, 2024). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian lainnya yang mendapatkan hasil tentang kualitas pelayanan kesehatan sebanyak (86.7%) responden menyatakan sangat baik, (13.3%) responden menyatakan baik (Yuniar, Dewinta, Robbihi, & Tiana, 2024).

Penelitian ini sejalan dengan teori *service quality* (SERVQUAL) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai persepsi pasien terhadap kesesuaian antara pelayanan kesehatan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur berdasarkan lima dimensi, yaitu *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness* (Fajriani, Lastri, & Hasnur, 2023).

Pelayanan akan dinilai baik apabila petugas kesehatan mampu memberikan pelayanan secara konsisten, menunjukkan sikap ramah serta profesional, dan didukung oleh fasilitas pelayanan yang memadai (Novitasari & Desi, 2024). Sebaliknya, apabila pasien mengalami waktu tunggu yang lama, menerima informasi yang kurang jelas, menemui sikap petugas yang tidak konsisten, serta fasilitas fisik yang kurang menunjang, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan pada kategori cukup hingga kurang. Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien (Suwandi, Purnomo, Nailatul Iza, Kumalasari, & Qonitah, 2024). Semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Candra Ari Zoga*, Yuni Kurniasih, Noor Ariyani Rokhmah

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Candra Ari Zoga. *Email: chndraari@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i3.2495>

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian lain yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan tingkat kemampuan dalam memberikan pelayanan secara efisien, efektif, sesuai standar profesi dan standar pelayanan yang berlaku (Lubis & Pratama, 2025). Pelayanan dilaksanakan secara komprehensif berdasarkan kebutuhan pasien dengan memanfaatkan teknologi yang tepat guna serta hasil-hasil penelitian dalam upaya pengembangan mutu pelayanan, sehingga dapat mendukung tercapainya derajat kesehatan yang optimal.

Peneliti berasumsi bahwa mayoritas responden yang menilai sangat baik kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh konsistensi pelayanan, tersedianya fasilitas yang memadai, sikap petugas yang ramah, dan profesional, serta pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan lima dimensi *service quality* (SERVQUAL) yaitu *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness* mendorong terciptanya penilaian positif terhadap kualitas pelayanan. Sehingga, upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan secara berkelanjutan, efisien, dan sesuai standar profesi turut mendukung tercapainya kualitas pelayanan kesehatan yang optimal serta meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan Tabel 1. hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang kepuasan pasien terhadap 106 responden didapatkan data bahwa kategori kurang puas sebanyak 2 responden (1.9%), kategori puas sebanyak 6 responden (5.7%), dan kategori sangat puas sebanyak 98 responden (92.5%). Berdasarkan hasil penelitian ini, mayoritas responden sebanyak 98 responden (92.5%) menyatakan kepuasan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya dengan hasil kepuasan pasien sebanyak (97.5%) responden menyatakan sangat puas, (2.5%) responden menyatakan puas (Atanasia, Asda, & Anida, 2024). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian lain yang menyatakan hasil kepuasan pasien sebanyak (48%) responden menyatakan sangat puas, (26.8%) responden menyatakan puas, dan (24.4%) responden menyatakan cukup puas (Yulia, 2024). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya dengan hasil kepuasan pasien sebanyak (85,96%)

responden menyatakan sangat puas (Putri, Maliza, & Miftausakina, 2022).

Penelitian ini sejalan dengan teori *Expectation-Confirmation (Expectancy Disconfirmation Theory)* bahwa kepuasan individu terbentuk melalui proses perbandingan antara harapan awal (*expectation*) dengan kinerja atau persepsi aktual yang diterima (*perceived performance*). Apabila kinerja yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan, maka terjadi konfirmasi atau diskonfirmasi positif yang akan menghasilkan kepuasan. Sebaliknya, apabila kinerja yang diterima berada di bawah harapan, maka terjadi diskonfirmasi negatif yang menyebabkan ketidakpuasan (Pakarti, Dharmmesta, Nugroho, & Sutikno, 2022).

Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan yang mencerminkan hasil (*outcome*) dari proses pelayanan yang diberikan (Bariya, Rosyidah, & Hidayat, 2024). Peningkatan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan bertujuan untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang optimal. Penelitian ini didukung oleh penelitian lainnya yang menyatakan bahwa kepuasan pasien memiliki implikasi terhadap luaran pelayanan kesehatan karena dapat memengaruhi kepatuhan pasien dalam menjalani pengobatan serta pemanfaatan kembali layanan kesehatan (Jihad, 2023). Pasien yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan cenderung menunjukkan perilaku positif, seperti kepatuhan terhadap terapi dan keinginan untuk kembali menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dipahami bahwa banyaknya kategori sangat puas pada pasien Puskesmas Playen 1 mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan telah berjalan secara optimal. Pelayanan yang berkualitas dapat menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi. Selain itu, peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien yang tinggi mencerminkan keberhasilan mutu pelayanan kesehatan sebagai salah satu *outcome* pelayanan. Kepuasan tersebut tidak hanya menunjukkan kualitas pelayanan yang baik, tetapi juga berpotensi memberikan dampak positif terhadap perilaku pasien, seperti meningkatnya kepatuhan dalam menjalani pengobatan serta kecenderungan pasien untuk kembali memanfaatkan layanan

Candra Ari Zoga*, Yuni Kurniasih, Noor Ariyani Rokhmah

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Candra Ari Zoga. *Email: chndraari@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i3.2495>

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS

kesehatan di Puskesmas Playen 1. Berdasarkan hal tersebut, tingkat kepuasan pasien yang tinggi diharapkan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil uji *Spearman Rank* dalam penelitian ini diketahui bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS dengan hasil *p-value* $0.001 < 0.05$ dan nilai koefisien korelasi sebesar 0.817 yang berarti terdapat hubungan signifikan, positif, dan sangat kuat. Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Hal ini selaras dengan teori kualitas pelayanan (*service quality*) yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan respon subjektif pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Kualitas pelayanan yang baik, meliputi dimensi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) akan membentuk persepsi positif pasien sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan (Sianturi, Ritonga, & Gurusinga, 2025).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian lainnya yang dilakukan di Puskesmas Selogiri dengan hasil uji statistik *Spearman Rank* diperoleh *p-value* $0.001 < 0.05$ dan nilai koefisien korelasi sebesar 0.906 yang berarti terdapat hubungan signifikan, positif, dan sangat kuat (Anggraini, Hastuti, & Sasando, 2025). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian lainnya dengan hasil uji statistik *Spearman Rank*, diperoleh *p-value* $0.001 < 0.05$ dan nilai koefisien korelasi sebesar 0.864 yang berarti terdapat hubungan signifikan, positif, dan sangat kuat (Aliyah, Yudia, Bahktiar, Duma, & Danial, 2023).

Keeratan hubungan yang sangat kuat ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki peranan yang dominan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Teori *Expectation-Confirmation* juga menjelaskan bahwa kepuasan pasien terbentuk melalui perbandingan antara harapan pasien dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Ketika pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka akan terbentuk kepuasan yang tinggi. Berdasarkan hal tersebut, hubungan yang sangat kuat antara kualitas

pelayanan dan kepuasan pasien dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pemenuhan mutu pelayanan kesehatan berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien secara optimal (Yunitasari, Kadarisman, & Ibrahim, 2025).

Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis pelayanan kesehatan, tetapi juga oleh faktor emosional yang dirasakan selama proses pelayanan. Empati dan keterampilan komunikasi tenaga kesehatan berperan penting dalam membentuk pengalaman emosional pasien, sehingga memengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan. Komunikasi yang jelas, suportif, dan penuh perhatian mampu memenuhi kebutuhan emosional pasien, menumbuhkan rasa dihargai, serta meningkatkan kepercayaan terhadap penyedia layanan kesehatan (Chen, Liu, Yan, Wang, Xu, & Yao, 2025).

Peneliti berasumsi bahwa hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat jalan BPJS dipengaruhi oleh kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Pelayanan yang responsif, pelayanan secara tepat atau akurat, ramah, perhatian, bersikap sopan serta didukung oleh fasilitas yang memadai membentuk persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan. Persepsi positif tersebut kemudian meningkatkan kepuasan pasien, sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 106 responden pasien rawat jalan BPJS mayoritas responden menyatakan sangat baik sebanyak 97 responden (91.5%) terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan mayoritas responden menyatakan sangat puas sebanyak 98 responden (92.5%) terhadap kepuasan pasien. Selain itu, berdasarkan hasil penelitian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS dengan hasil *p-value* $0.001 < 0.05$ dan nilai koefisien korelasi sebesar 0.817 yang berarti terdapat hubungan signifikan, positif, dan sangat kuat. Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Candra Ari Zoga*, Yuni Kurniasih, Noor Ariyani Rokhmah

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Candra Ari Zoga. *Email: chndraari@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i3.2495>

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS

DAFTAR PUSTAKA

- Aliyah, F., Yudia, R. C. P., Bahktiar, R., Duma, K., & Danial, D. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sidomulyo Samarinda. *Jurnal Kedokteran Mulawarman*, 10(2), 85-93.
- Anggraini, A. D., Hastuti, I., & Sasando, A. (2025). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Selogiri Kabupaten Wonogiri. *Master Manajemen*, 3(3), 259-267.
- Atanasia, A., Asda, P., & Anida, A. (2024). Kualitas Pelayanan Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 17.
- Bariya, U. K., Rosyidah, R., & Hidayat, M. S. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit: Literatur Review. *Healthy Tadulako Journal (Jurnal Kesehatan Tadulako)*, 10(4), 547-555.
- Chen, X., Liu, C., Yan, P., Wang, H., Xu, J., & Yao, K. (2025). The Impact Of Doctor-Patient Communication On Patient Satisfaction In Outpatient Settings: Implications For Medical Training And Practice. *Bmc Medical Education*, 25(1).
- Fajriani, Lastri, S., & Hasnur, H. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Panteraja Tahun 2023. *Universitas Pahlawan Artikel*, 4.
- Gusrianti, G., Ulva, F., & Azka, N. (2024). Prosedur Pelayanan Dan Ketersediaan Fasilitas Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas. *JIK, Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8(2), 260.
- Jihad, F. F. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta bpjs kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3662-3671.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. Diakses dari: <https://www.kemkes.go.id/id/undang-undang-republik-indonesia-nomor-17-tahun-2023-tentang-kesehatan>
- Kurniadi, I., Al Hasbi, H., Kurniawati, E., & Cahyarini, L. (2025). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Polres Kota Tanjungpinang. *Jurnal Cakrawala Keperawatan*, 02(01), 28-33.
- Lubis, M. S., & Pratama, M. A. (2025). Peran Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan. *JPTAM*. No.9.
- Lubis, V. H., & Maulina, V. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan STIKes IMC Bintaro*, 5(2), 115-127.
- Monica, T., & Suzana, M. (2024). Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tanah Kampung. *Malahayati Nursing Journal*, 6(9), 3833-3843.
- Novitasari, N., & Desi, D. (2024). The Relationship Of Service Quality With The Level Of Satisfaction Of Bpjs Outpatient Patients In Nuhon Health Center, Nuhon District, Banggai District 2022. *Jurnal Ilmiah Dr. Aloe Saboe*, 11(1), 62.
- Pakarti, P., Dharmmesta, B. S., Nugroho, S. S., & Sutikno, B. (2022). Review of customer experience, perceived effectiveness of e-commerce institutional mechanisms, and repurchase intention from the perspective of expectation-confirmation theory. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 20(1), 12-24.
- Pratiwi, R. D. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Maja. *Jurnal EduDharma*. 426.

Candra Ari Zoga*, Yuni Kurniasih, Noor Ariyani Rokhmah

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Candra Ari Zoga. *Email: chndraari@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i3.2495>

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS

- Putri, D. K., Maliza, F. N., & Miftausakina, T. (2023). Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Pringsewu tahun 2022. *PHARMACY: Jurnal Farmasi Aisyah*, 2(1), 27-34.
- Rahmawati, I. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Jalan Pengobatan Umum Puskesmas Banyudono II. *Jurnal Cakrawala Keperawatan*, 64-70.
- Savira, W. D., & Subadi, W. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Japb*, 6(2), 749-762.
- Sianturi, L., Ritonga, A. H., & Gurusinga, R. (2025). Factors of Health Service Quality Dimensions Related to Patient Satisfaction. *Jurnal Kesmas Dan Gizi (JKG)*, 8(1), 271-280.
- Sundoro, T., & Thea, S., A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Ama Yogyakarta*. (Vol. 18, Number 1).
- Suwandi, E. W., Purnomo, M., Nailatul Iza, I., Kumalasari, N., & Qonitah, Z. N. (2024). Quality Of Health Services And Outpatient Satisfaction In Public Health Center. *Indonesia Jurnal Perawat*, 9, 2540–7546.
- Usemahu, N. Y. P., & Samsinar, S. (2022). Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(1).
- World Health Organization. (2025). Universal Health Coverage. Diakses dari: [https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-\(uhc\)](https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-(uhc))
- World Health Organization. (2025). Quality Health Services. Diakses dari: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Yanti, D., Akbar, F., & Wardiati, W. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh Desi. *Journal of Health and Medical Science*, 1, 153–161.
- Yulia, R. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Darma Agung Husada*, 11(2), 94-100.
- Yuniar, N., Dewinta, T., Robbihi, I., & Tiana, M. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Minat Berobat Kembali Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Melalui Tingkat Kepuasan Pasien Di Poli Gigi Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Gigi (Jikg)*, 5.
- Yunitasari, E., Kadarisman, M., & Ibrahim, I. (2025). Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Fasilitas Kesehatan Berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Toboali Kabupaten Bangka Selatan. *Jurnal Implementa Husada*, 6(1), 35-46.

Candra Ari Zoga*, Yuni Kurniasih, Noor Ariyani Rokhmah

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Candra Ari Zoga. *Email: chndraari@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i3.2495>