



JOURNAL OF Qualitative Health Research
& Case Studies Reports

ISSN 28079094 (Print)

ISSN 28078489 (Online)



INFORMASI ARTIKEL

Received: June, 26, 2026

Revised: July, 8, 2026

Available: July, 10, 2026

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

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS

Nurwan Alkahfi*, Dwi Noerjoedianto, Andi Subandi, Asparian, Willia Novita Eka Rini, Muldiasman

Universitas Jambi

Korespondensi penulis: Nurwan Alkahfi . *Email: nurwankaal@yahoo.co.id :

Abstract

Background: Service quality is a key determinant of patient satisfaction in hospital settings, particularly for National Health Insurance (BPJS) participants. Raden Mattaher Hospital Jambi, as a referral hospital, experiences increasing BPJS inpatient visits. However, complaints and fluctuations in satisfaction index indicate potential service quality gaps.

Purpose: To analyze the influence of service quality dimensions on BPJS inpatient satisfaction.

Method: A quantitative study with a cross-sectional design was conducted in the inpatient wards of Raden Mattaher Hospital in 2025. A total of 424 BPJS inpatients were selected using purposive sampling. Data were collected using a SERVQUAL-based Likert questionnaire covering tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were analyzed using univariate, bivariate (simple linear regression), and multivariate (multiple linear regression) analysis with SPSS at $\alpha=0.05$.

Results: Most respondents rated service quality as good (58.3%). The mean satisfaction score was 79.10 ± 12.71 . Partially, reliability ($p=0.048$) and assurance ($p=0.000$) significantly influenced satisfaction, while tangibles ($p=0.312$), responsiveness ($p=0.087$), and empathy ($p=0.421$) were not significant. Simultaneously, all dimensions significantly affected satisfaction ($p=0.000$) with $R^2=0.106$. Assurance was the dominant factor ($\beta=1.238$).

Conclusion: Service quality significantly influences BPJS inpatient satisfaction, with assurance as the strongest determinant. Strengthening professional competence and patient trust is essential to improve satisfaction levels.

Keywords: BPJS; Inpatient; Patient Satisfaction; SERVQUAL; Service Quality.

PENDAHULUAN

Setiap warga negara memiliki hak dasar untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Hak ini dijamin dalam Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 yang menekankan kesehatan sebagai hak asasi manusia dan mewajibkan pemerintah untuk memastikan pelayanan kesehatan yang mudah diakses, merata, dan berkualitas bagi seluruh warga negara (BPK, 2023). Sesuai dengan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009, rumah sakit berfungsi sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan komprehensif yang meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif,

dan rehabilitatif, yang didukung oleh unit rawat inap, rawat jalan, dan unit gawat darurat (BPK, 2009).

Melalui sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), BPJS Kesehatan beroperasi sebagai badan hukum publik yang bertanggung jawab menyelenggarakan asuransi kesehatan sosial bagi seluruh warga negara Indonesia berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 (BPK, 2011). Meningkatnya jumlah peserta BPJS dan perluasan pemanfaatan layanan menimbulkan tantangan operasional yang signifikan bagi rumah sakit. Kekhawatiran publik sering menyoroti masalah

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS

seperti prosedur administrasi yang panjang, fasilitas yang tidak memadai, waktu tunggu yang lama, dan ketimpangan layanan yang dipersepsikan, yang dapat berdampak negatif pada kepuasan dan kepercayaan pasien (Nurmawati & Pramesti, 2022). Kepuasan pasien diakui sebagai indikator kunci kualitas layanan kesehatan dan kinerja institusional (Naufal, Absor, Prijambodo, Puspita, & Sutarjo 2025).

Kualitas pelayanan dalam kesehatan umumnya dinilai menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang mengukur kualitas melalui lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Aziz, Riyan, & Rosidawati, 2024). Tangibles merujuk pada fasilitas fisik dan peralatan; reliability menunjukkan konsistensi dan akurasi pelayanan; responsiveness mencerminkan ketepatan waktu dalam membantu pasien seperti assurance berkaitan dengan kompetensi dan kemampuan menumbuhkan kepercayaan; dan empathy mewakili perhatian individual dan kepedulian (Aziz et al., 2024; Jonkisz, Karniej & Krasowska, 2021).

RSUD Raden Mattahe Provinsi Jambi merupakan rumah sakit rujukan dan pendidikan tipe B yang melayani beberapa kabupaten/kota di wilayah tersebut. Catatan rumah sakit menunjukkan fluktuasi indeks kepuasan masyarakat antara tahun 2021 dan 2024, serta peningkatan signifikan keluhan pasien, khususnya pada tahun 2024. Selama periode yang sama, kunjungan pasien rawat inap dan BPJS meningkat secara konsisten (Ferreira, Vieira, Pedro, Caldas, & Varela, 2023). Meskipun pemanfaatan dan tren keluhan meningkat, bukti empiris mengenai dimensi kualitas pelayanan mana yang paling kuat mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap BPJS di rumah sakit ini masih terbatas.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain analitik kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional untuk menguji hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian dilaksanakan di ruang rawat inap RSUD Raden Mattahe Provinsi Jambi, dari September hingga Desember 2025.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap BPJS yang tercatat pada tahun 2024, berjumlah 14,786 pasien. Besar sampel dihitung menggunakan rumus Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95% ($Z=1.96$), proporsi populasi yang diasumsikan 0.5, dan margin of error 5%, menghasilkan sampel minimum 384 responden. Ditambahkan 10% untuk mengantisipasi ketidaklengkapan respons, sehingga diperoleh sampel akhir 424 responden yang dipilih menggunakan purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur berbasis SERVQUAL yang mengukur lima dimensi kualitas pelayanan dengan skala Likert. Kuesioner diadministrasikan melalui wawancara langsung setelah pasien menerima pelayanan rawat inap. Definisi operasional mengkategorikan setiap dimensi sebagai 'baik' jika skor lebih besar atau sama dengan mean/median dan 'kurang' jika di bawah mean/median.

Pengolahan dan analisis data menggunakan SPSS. Analisis univariat dilakukan untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan distribusi variabel. Analisis bivariat menggunakan regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh masing-masing dimensi terhadap kepuasan pasien. Analisis multivariat menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh simultan seluruh dimensi. Uji F digunakan untuk menilai signifikansi model secara keseluruhan, sedangkan uji t digunakan untuk mengevaluasi pengaruh parsial setiap variabel independen. Signifikansi statistik ditentukan pada $p < 0.05$.

Nurwan Alkahfi*, Dwi Noerjoedianto, Andi Subandi, Asparian, Willia Novita Eka Rini, Muldiasman

Universitas Jambi

Korespondensi penulis: Nurwan Alkahfi . *Email: nurwankaal@yahoo.co.id :

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i7.3715>

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden (N=424)

Variabel	Hasil
Usia (tahun) (n/%)	
Mean/SD	34.35/10.815
Median	34.00
Min–Maks	18–75
Jenis Kelamin (n/%)	
Laki-laki	218/51.4
Perempuan	208/48.6
Pekerjaan (n/%)	
PNS/TNI/POLRI	52/12.3
Kontrak/Pensiunan	79/18.6
Pedagang/Petani/Nelayan	87/20.5
Wiraswasta/Pengusaha	120/28.3
Buruh Harian	86/20.3
Pendidikan (n/%)	
SD	52/12.3
SMP	94/22.2
SMA	190/44.8
Diploma/Sarjana	88/20.8
Kualitas Pelayanan (n/%)	
Cukup	95/22.4
Baik	247/58.3
Sangat Baik	82/19.3

Nurwan Alkahfi*, Dwi Noerjoedianto, Andi Subandi, Asparian, Willia Novita Eka Rini, Muldiasman

Universitas Jambi

Korespondensi penulis: Nurwan Alkahfi . *Email: nurwankaal@yahoo.co.id :

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i7.3715>

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS

Deskriptif Skor Kepuasan

Mean	79.10
Median	80.00
SD	12.712
Minimum	23
Maximum	100
Range	82

Sebanyak 424 responden berpartisipasi dalam penelitian ini. Rata-rata usia 34.35 tahun (SD 10.815) dengan rentang 18–75 tahun. Responden relatif berimbang berdasarkan jenis kelamin sebanyak 218 (51.4%) laki-laki dan 206 (48.6%) perempuan. Kategori pekerjaan terbesar adalah wiraswasta/pengusaha (28.3%), diikuti pedagang/petani/nelayan (20.5%) dan buruh harian (20.3%). Sebagian besar responden berpendidikan SMA (44.8%). Sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan rawat inap sebagai 'baik' (58.3%), diikuti 'cukup' (22.4%), dan 'sangat baik' (19.3%) mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang dipersepsikan secara umum baik namun masih terdapat ruang perbaikan. Rata-rata skor kepuasan pasien adalah 79.10 (SD 12.712) dengan skor berkisar antara 23 -100. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan secara keseluruhan relatif tinggi, meskipun terdapat variabilitas pengalaman pasien. Uji normalitas menunjukkan bahwa variabel penelitian memenuhi asumsi normalitas berdasarkan hasil Kolmogorov–Smirnov: kualitas pelayanan ($p=0,057$) dan kepuasan pasien ($p=0.083$), keduanya di atas 0.05.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas (N=424)

Variabel	K-S p-value	S-W p-value
Kualitas Pelayanan	0.057	0.000
Kepuasan Pasien	0.083	0.000

Regresi linier sederhana menunjukkan bahwa tangibles ($p=0.466$), responsiveness ($p=0.063$), dan empathy ($p=0.272$) tidak berhubungan signifikan dengan kepuasan. Reliability menunjukkan asosiasi negatif signifikan ($B=-0.447$; $p=0.042$), sedangkan assurance menunjukkan asosiasi positif signifikan ($B=1.497$; $p<0.001$) dan menjelaskan varians terbesar ($R^2=0.088$).

Tabel 3. Regresi Linier Sederhana Dimensi SERVQUAL terhadap Kepuasan Pasien (N=424)

Dimensi	R	R ²	Koef. B	p-value
Tangibles	0.035	0.001	-0.168	0.466
Reliability	0.099	0.010	-0.447	0.042*
Responsiveness	0.090	0.008	-0.532	0.063
Assurance	0.297	0.088	1.497	0.000*
Empathy	0.053	0.003	0.190	0.272

Nurwan Alkahfi*, Dwi Noerjoedianto, Andi Subandi, Asparian, Willia Novita Eka Rini, Muldiasman

Universitas Jambi

Korespondensi penulis: Nurwan Alkahfi . *Email: nurwankaal@yahoo.co.id :

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i7.3715>

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS

Regresi linier berganda menunjukkan bahwa kelima dimensi secara simultan mempengaruhi kepuasan pasien ($F=9.825$; $p<0.001$), dengan $R^2=0.106$ dan adjusted $R^2=0.096$. Secara parsial, hanya reliability ($B=-0.281$; $p=0.048$) dan assurance ($B=1.238$; $p<0.001$) yang merupakan prediktor signifikan, dengan assurance memiliki koefisien terbesar yang menunjukkan kontribusi dominan terhadap kepuasan.

Tabel 4. Ringkasan Model Regresi Linier Berganda (N=424)

R	R ²	Adj. R ²	F	p-value
0.325	0.106	0.096	9.825	0.000

Tabel 5. Koefisien Regresi Linier Berganda (N=424)

Variabel	Koefisien B	p-value
Konstanta	48.562	0.000
Tangibles	-0.092	0.312
Reliability	-0.281	0.048*
Responsiveness	-0.214	0.087
Assurance	1.238	0.000*
Empathy	0.105	0.421

Persamaan regresi akhir: $Y = 48.562 - 0.092X_1 - 0.281X_2 - 0.214X_3 + 1.238X_4 + 0.105X_5$, dengan Y = kepuasan pasien; X_1 = tangibles; X_2 = reliability; X_3 = responsiveness; X_4 = assurance; X_5 = empathy.

PEMBAHASAN

Berdasarkan data demografi, rata-rata usia responden 34,35 tahun dengan mayoritas berjenis kelamin laki-laki (51.4%). Kondisi ini relevan karena laki-laki pada usia produktif sering kali memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan, khususnya terkait efisiensi waktu dan kompetensi tenaga kesehatan (Elias, Abdalkarim, & Mohammed, 2022).

Analisis regresi menunjukkan bahwa assurance merupakan determinan kepuasan yang paling berpengaruh, sementara reliability juga menunjukkan asosiasi signifikan. Temuan ini konsisten dengan bukti bahwa dalam perawatan rawat inap, pasien cenderung memprioritaskan kepercayaan, keamanan, kompetensi, dan komunikasi yang jelas—elemen yang tercakup dalam assurance—dibandingkan aspek pendukung seperti fasilitas fisik (Kwame & Petrucka, 2021; Liu, Lai, Ye, & Xie, 2024). Melalui konteks layanan BPJS, pasien menghadapi jalur rujukan dan persyaratan administrasi yang kompleks, assurance yang dipersepsikan dapat mengurangi ketidakpastian, memperkuat kepercayaan, dan meningkatkan pengalaman perawatan secara keseluruhan (Howick, Bennett-Weston, & Solomon, 2024).

Menariknya, reliability merupakan prediktor signifikan namun menunjukkan koefisien negatif pada model regresi. Hasil ini dapat mencerminkan fenomena 'kesenjangan ekspektasi-kinerja': pasien dengan ekspektasi lebih tinggi terkait konsistensi dan akurasi mungkin lebih kritis ketika terjadi keterlambatan kecil atau inkonsistensi, sehingga menghasilkan skor kepuasan yang lebih rendah meskipun menganggap elemen reliabilitas penting (Li et al., 2024). Perawatan rawat inap, reliability mencakup ketepatan waktu pemberian obat, akurasi informasi, kepatuhan jadwal, dan konsistensi antarshift.

Nurwan Alkahfi*, Dwi Noerjoedianto, Andi Subandi, Asparian, Willia Novita Eka Rini, Muldiasman

Universitas Jambi

Korespondensi penulis: Nurwan Alkahfi . *Email: nurwankaal@yahoo.co.id :

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i7.3715>

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS

Tiga dimensi tangibles, responsiveness, dan empathy tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Ketidaksignifikan tangibles mengindikasikan bahwa fasilitas fisik dipersepsikan sebagai kebutuhan dasar; selama standar minimum terpenuhi, tangibles memberikan kontribusi lebih kecil terhadap kepuasan dibandingkan dimensi keamanan dan kepercayaan (Kwame & Petrucka, 2021). Responsiveness mungkin tidak mencapai signifikansi karena pengalaman pasien terhadap kecepatan respons staf bervariasi berdasarkan beban kerja bangsal dan waktu (Nichols, Dababnah, Berger, Long, & Sacco, 2021). Empathy, meskipun penting untuk perawatan berpusat pada pasien, dapat berfungsi sebagai elemen 'nilai tambah' yang memperkuat kepercayaan jangka panjang daripada kepuasan segera, khususnya saat pasien memprioritaskan kepastian klinis dan keselamatan selama episode rawat inap akut (Nembhard, David, Ezzeddine, Betts, & Radin, 2023).

Model regresi menjelaskan proporsi varians kepuasan yang moderat ($R^2 \approx 10.6\%$), mengimplikasikan bahwa faktor-faktor di luar SERVQUAL juga berkontribusi terhadap kepuasan, seperti luaran klinis, kontrol nyeri, waktu tunggu prosedur, kompleksitas administrasi, dan ketersediaan obat-obatan. Penelitian mendatang dapat memasukkan variabel-variabel ini atau menggunakan pendekatan metode campuran untuk mengeksplorasi narasi pasien (Hidayat, Ratnajaya, & Gunadi, 2025).

Berdasarkan sudut pandang operasional, penguatan assurance dapat dilakukan melalui standarisasi komunikasi, peningkatan kejelasan rencana perawatan, penguatan perilaku profesional, dan memastikan pasien menerima penjelasan konsisten tentang prosedur serta jadwal. Peningkatan reliability dapat berfokus pada standarisasi alur kerja, pengurangan keterlambatan, dan kesinambungan informasi antarshift (Lv, Lai, Ye, & Xie, 2025).

SIMPULAN

Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS di RSUD Raden Mattaher tahun 2025. Di antara dimensi SERVQUAL, assurance dan reliability merupakan prediktor signifikan kepuasan dengan

assurance teridentifikasi sebagai determinan yang paling dominan. Tangibles, responsiveness, dan empathy tidak signifikan secara statistik, mengindikasikan bahwa pasien rawat inap BPJS cenderung memprioritaskan kepercayaan, keamanan, dan konsistensi proses perawatan dibandingkan fasilitas fisik atau elemen interpersonal semata. Oleh karena itu, penguatan assurance melalui kompetensi profesional, komunikasi yang jelas, dan praktik keselamatan pasien, serta peningkatan reliability melalui penyampaian layanan yang konsisten dan tepat waktu, harus diprioritaskan untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap BPJS.

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, A., Riyan, R., & Rosidawati, R. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di ruangan rawat inap Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang tahun 2023. *Best*, 7(2), 239–245.
- BPK. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Diakses dari: <https://peraturan.bpk.go.id/details/38789/uu-no-44-tahun-2009>
- BPK. (2011). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Diakses Dari: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39268>
- BPK. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*. Diakses dari: <https://peraturan.bpk.go.id/details/258028/uu-no-17-tahun-2023>
- Elias, A., Abdalkarim, S., & Mohammed, M. W. (2022). Patient satisfaction and its predictors in the general hospitals of Southwest Saudi Arabia. *Sudan Journal of Medical Sciences*, 17(1), 15–27.

Nurwan Alkahfi*, Dwi Noerjoedianto, Andi Subandi, Asparian, Willia Novita Eka Rini, Muldiasman

Universitas Jambi

Korespondensi penulis: Nurwan Alkahfi . *Email: nurwankaal@yahoo.co.id :

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i7.3715>

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS

- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment. *Healthcare*, 11, 639.
- Hidayat, M., Ratnajaya, A., & Gunadi, M. A. (2025). Literature review: Tingkat kepuasan pasien JKN dan non-JKN terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. *Jurnal Mirai Management*, 10(1), 330–335.
- Howick, J., Bennett-Weston, A., & Solomon, J. (2024). How does communication affect patient safety? *BMJ Open*, 14(5), e085312.
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). SERVQUAL method as an “old new” tool for improving the quality of medical services: A literature review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(20), 10758.
- Kwame, A., & Petrucka, P. M. (2021). A literature-based study of patient-centered care and communication in nurse-patient interactions. *BMC Nursing*, 20(1), 158.
- Li, L., Cui, X., & Feng, W. (2024). Enhancing patient satisfaction in cross-regional healthcare. *Journal of the Knowledge Economy*, 15(3), 14172–14198.
- Liu, X., Lai, C., Ye, M., & Xie, J. (2024). Determinants of inpatient satisfaction and hospital recommendation. *BMJ Open*, 14(11), e086331.
- Lv, J., Su, Y., Tang, H., Jiang, X., & Chen, X. (2025). Humanistic nursing care management strategies: From formulation to implementation. *Frontiers in Public Health*, 13, 1591077.
- Naufal, M. H., Absor, S., Prijambodo, T., Puspita, E. A., & Sutarjo, A. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. *JurnalMU*, 2(3), 88–97.
- Nembhard, I. M., David, G., Ezzeddine, I., Betts, D., & Radin, J. (2023). A systematic review of research on empathy in health care. *Health Services Research*, 58(5), 250–263.
- Nichols, H. M., Dababnah, S., Berger, Z., Long, C., & Sacco, P. (2021). Can you hear me now? Effects of patient-centered communication with young adults aged 26 to 39. *Journal of Patient Experience*, 8, 1–8.
- Nurmawati, I., & Pramesti, B. A. (2022). Literature review: Kepuasan pasien BPJS rawat inap ditinjau dari dimensi mutu pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 7(4), 213–222.

Nurwan Alkahfi*, Dwi Noerjoedianto, Andi Subandi, Asparian, Willia Novita Eka Rini, Muldiasman

Universitas Jambi

Korespondensi penulis: Nurwan Alkahfi . *Email: nurwankaal@yahoo.co.id :

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i7.3715>