



Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs terhadap Pelayanan Kesehatan

Eprila Bernolyan Putri^{1*}, Maksuk², Sri Utari³

^{1,3}Program Pascasarjana Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Kader Bangsa, Indonesia

²Kesehatan Lingkungan, Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan, Indonesia

Email: epriabernolyan@gmail.com¹, maksuk@poltekkespalembang.ac.id², utarisri1964@gmail.com³

*Penulis Korespondensi: epriabernolyan@gmail.com

Abstract. *Patient satisfaction represents the comparison between expectations before receiving health services and perceptions of the quality of services provided. The assessment of healthcare service quality generally uses the five SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. A preliminary survey showed that the reliability dimension obtained the lowest average score compared to other dimensions. This study employed an observational analytic design with a cross-sectional approach. The study population consisted of BPJS (National Health Insurance) patients who received services. A total of 386 respondents were selected using purposive sampling. Data were collected through a SERVQUAL-based questionnaire and analyzed using univariate, bivariate (chi-square test), and multivariate (logistic regression) analyses to identify the dominant factors related to patient satisfaction. The results indicated that the variables of age ($p < 0.05$) and all five SERVQUAL dimensions (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) were significantly associated with patient satisfaction levels. It can be concluded that most BPJS patients were satisfied with the services provided. The assurance dimension was found to be the most influential factor. Therefore, efforts to improve service quality should focus on strengthening aspects of assurance, trust, and service reliability.*

Keywords: BPJS; Community Health Center; Patient Satisfaction; Service Quality; SERVQUAL.

Abstrak. Kepuasan pasien merupakan perbandingan antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan persepsi terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Penilaian kualitas pelayanan kesehatan umumnya menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Survei pendahuluan menunjukkan bahwa dimensi reliability memperoleh nilai rata-rata terendah dibandingkan dengan dimensi lainnya. Penelitian ini menggunakan rancangan observasional analitik dengan pendekatan potong lintang (cross-sectional). Populasi penelitian adalah pasien peserta BPJS yang mendapatkan pelayanan, dengan jumlah sampel sebanyak 386 responden yang dipilih melalui purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berbasis SERVQUAL dan dianalisis secara univariat, bivariat dengan uji chi-square, serta multivariat dengan regresi logistik untuk mengidentifikasi faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel usia ($p < 0,05$) dan kelima dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien BPJS merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dimensi assurance merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan sebaiknya difokuskan pada penguatan aspek jaminan, kepercayaan, dan kepastian layanan.

Kata Kunci: BPJS; Kepuasan Pasien; Kualitas Pelayanan; Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas); SERVQUAL.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan upaya terstruktur yang mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, yang diselenggarakan oleh berbagai institusi kesehatan guna mempertahankan dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Inayati et al., 2021; Fabanyo et al., 2022). Sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), Puskesmas memegang peran strategis dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Layanan yang diberikan mencakup

penanganan berbagai kondisi kesehatan, mulai dari penyakit kronis seperti hipertensi dan diabetes melitus, hingga layanan kesehatan jiwa, tuberkulosis, dan pencegahan HIV (Istiono et al., 2025; Zudi et al., 2021). Mutu pelayanan kesehatan tidak cukup hanya dilaksanakan secara rutin, tetapi harus memenuhi standar yang berlaku, mengadaptasi perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta menjamin hak dan kewajiban pasien secara seimbang (Musa et al., 2022; Widjaja et al., 2023).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 secara eksplisit menetapkan kepuasan pasien sebagai salah satu indikator mutu nasional yang wajib dipantau di seluruh fasilitas kesehatan, termasuk Puskesmas. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai perbandingan antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan persepsi terhadap mutu layanan yang sesungguhnya diterima. Karena bersifat subjektif, kepuasan sangat dipengaruhi oleh aspek kenyamanan fasilitas, sikap dan komunikasi petugas, serta ketepatan waktu pelayanan (Ayudia et al., 2021; Lalu et al., 2025). Apabila ketidakpuasan tidak ditangani secara responsif, hal ini berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas layanan kesehatan secara keseluruhan (Lestari et al., 2024). Pengukuran kepuasan pasien umumnya mengacu pada kerangka SERVQUAL yang mencakup lima dimensi, yaitu bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kelima dimensi ini telah terbukti secara konsisten sebagai prediktor kepuasan pasien di berbagai fasilitas kesehatan primer di Indonesia maupun secara global (Ahmad et al., 2021; Askarila et al., 2024).

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS di Puskesmas masih bervariasi dan belum optimal. Studi di Puskesmas Pangkajene, Makassar, melaporkan bahwa 57% pasien BPJS belum merasa puas, dengan keluhan utama pada aspek akses dan kenyamanan pelayanan (Khafifah et al., 2022). Studi lain di Sumatera Utara mencatat bahwa kepuasan peserta BPJS hanya mencapai 60%, jauh di bawah 80% kepuasan yang dilaporkan oleh pasien non-BPJS (Fidiana et al., 2024). Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa evaluasi kepuasan pasien BPJS di FKTP perlu terus dilakukan secara berkala di berbagai wilayah, termasuk di Kota Palembang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien serta mengidentifikasi faktor-faktor dominan yang memengaruhinya, sebagai landasan rekomendasi peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan (Handayani et al., 2024).

2. METODE PENELITIAN

Desain

Penelitian ini termasuk dalam jenis observasional analitik yang menggunakan metode survei untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS secara objektif. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain cross-sectional. Penelitian cross-sectional adalah jenis studi yang mengumpulkan data pada satu waktu tertentu saja. Artinya, penelitian ini tidak melihat perubahan data dari waktu ke waktu, tapi hanya menggambarkan kondisi saat data dikumpulkan (Kesmodel et al., 2018).

Partisipan

Populasi penelitian adalah seluruh pasien peserta BPJS Kesehatan yang mendapatkan pelayanan rawat jalan. Sampel dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria inklusi: pasien BPJS yang berusia minimal 19 tahun, telah mendapatkan pelayanan, dan bersedia menjadi responden. Setelah dilakukan perhitungan, maka didapatkan ukuran sampel minimal 351 orang. Untukantisipasi terjadinya drop out lakukan penambahan sebesar 10%. Total sampel dalam penelitian ini adalah 386 orang..

Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berbasis SERVQUAL yang telah divalidasi. Kuesioner mencakup lima dimensi kualitas pelayanan: (1) bukti fisik/tangibles, meliputi kebersihan dan kenyamanan fasilitas fisik; (2) kehandalan/reliability, ketepatan dan konsistensi pelayanan tenaga medis; (3) daya tanggap/responsiveness, kecepatan dan ketanggapan dalam melayani pasien; (4) jaminan/assurance, kompetensi dan kepercayaan yang diberikan tenaga kesehatan; dan (5) empati/empathy, perhatian personal dan komunikasi dengan pasien. Setiap dimensi diukur menggunakan skala dikotomis (baik/kurang baik). Kepuasan pasien dinilai melalui satu pertanyaan penutup: puas atau tidak puas. Kuesioner diberikan langsung kepada responden melalui Google Form dan diisi secara mandiri. Untuk menjaga kualitas data, dilakukan pengecekan kelengkapan jawaban (editing) sesegera mungkin setelah pengumpulan. Apabila ditemukan jawaban yang tidak lengkap atau meragukan, dilakukan wawancara ulang kepada responden yang bersangkutan. Selanjutnya, data diberi kode (coding) dan dimasukkan ke dalam perangkat lunak statistik (entry data) untuk dianalisis

Analisis Data

Analisis data dilakukan dalam tiga tahap. Pertama, analisis univariat untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi dan persentase setiap variabel penelitian, disajikan dalam bentuk tabel. Kedua, analisis bivariat menggunakan uji chi-square dengan derajat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$) untuk menguji hubungan antara masing-masing variabel independen, meliputi

karakteristik pasien (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan) dan kelima dimensi SERVQUAL dengan variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Hubungan dinyatakan signifikan apabila nilai $p \leq 0,05$. Ketiga, analisis multivariat menggunakan regresi logistik berganda untuk mengidentifikasi faktor dominan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Variabel yang diikutsertakan dalam analisis multivariat adalah yang memiliki nilai $p < 0,25$ pada seleksi bivariat. Besarnya pengaruh setiap variabel ditentukan berdasarkan nilai Odds Ratio (OR); semakin besar nilai OR, semakin besar pengaruh variabel tersebut terhadap kepuasan pasien (Notoatmodjo, 2018). Analisis menggunakan perangkat lunak SPSS versi terbaru.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Dari total 382 responden yang berhasil diperoleh dalam penelitian ini, distribusi karakteristik disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden (n=382).

No	Variabel	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	Karakteristik Umur		
	<40 tahun	202	52,9
	>40 tahun	180	47,1
2.	Karakteristik Jenis Kelamin		
	Laki -Laki	171	44,8
	Perempuan	211	55,2
3.	Karakteristik Pendidikan		
	Rendah	123	32,2
	Tinggi	159	67,8
4.	Karakteristik Pekerjaan		
	Tidak Bekerja	136	35,6
	Bekerja	246	64,4

(Sumber : Data Penelitian 2025)

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berusia di bawah 40 tahun (52,9%), berjenis kelamin perempuan (55,2%), berpendidikan tinggi (67,8%), dan berstatus bekerja (64,4%).

Distribusi Kepuasan dan Penilaian Dimensi SERVQUAL

Tabel 2. Distribusi Kepuasan Pasien dan Penilaian Dimensi SERVQUAL (n=382).

Variabel	Kategori	n	%
Kepuasan Pasien	Puas	370	96,9
	Tidak Puas	12	3,1
Bukti Fisik	Baik	369	96,6
	Kurang Baik	13	3,4
Kehandalan	Baik	368	96,3
	Kurang Baik	14	3,7
Ketanggapan	Baik	370	96,9
	Kurang Baik	12	3,1
Empati	Baik	368	96,3
	Kurang Baik	14	3,7
Jaminan	Baik	370	96,9
	Kurang Baik	12	3,1

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan (96,9%). Seluruh dimensi SERVQUAL mendapatkan penilaian positif (baik) dari mayoritas responden, dengan nilai berkisar antara 96,3%–96,9%.

Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan

Tabel 3. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan.

Variabel	Puas (n (%))	Tidak Puas (n (%))	OR	p-value
Umur <40 tahun	11 (91,7)	202 (52,87)	0,1	0,006
Umur ≥40 tahun	1 (8,3)	180 (47,12)		
Jenis Kelamin Laki-laki	1(8,3)	171 (44,76)	0,11	0,010
Jenis Kelamin Perempuan	11 (91,7)	211 (55,24)		
Pendidikan Rendah	0 (0)	123 (33,1)	11,95	0,0010
Pendidikan Tinggi	12 (100)	180 (67,8)		
Tidak Bekerja	0 (0)	136 (36,8)	13,95	0,0009
Bekerja	12 (100)	246 (64,2)		

Dari 382 responden, karakteristik pasien BPJS menunjukkan bahwa sebagian besar berusia < 40 tahun yaitu 202 orang (52,9%), sedangkan yang berusia > 40 tahun sebanyak 180 orang (47,1%). Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan lebih banyak yaitu 211 orang (55,2%) dibanding laki-laki 171 orang (44,8%). Dari segi pendidikan, mayoritas berpendidikan tinggi sebanyak 247 orang (67,8%) dan berpendidikan rendah 123 orang (33,2%). Sementara itu, responden yang bekerja berjumlah 246 orang (64,2%), lebih banyak dibanding yang tidak bekerja sebanyak 136 orang (36,8%). Analisis Chi-Square menunjukkan nilai $p < 0,05$ pada semua variabel, sehingga terdapat hubungan signifikan antara usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien.

Hubungan Dimensi SERVQUAL dengan Kepuasan

Tabel 4. Hubungan Dimensi SERVQUAL dengan Tingkat Kepuasan Pasien,

No.	Variabel	Total		Tingkat Kepuasan		OR	p-value
		n	%	Puas n	Tidak Puas n		
1. Bukti Fisik	Baik	369	99,7	10	83,3	73,8	0,000
	Kurang Baik	1	0,3	2	16,7		
2. Kehandalan	Setuju	369	99,7	10	83,3	73,8	0,000
	Kurang Baik	1	0,3	2	16,6		
3. Ketanggapan	Baik	370	100	6	50	740	0,000
	Kurang Baik	0	0	6	50		
4. Empati	Baik	370	100	6	50	740	0,000
	Kurang Baik	0	0	6	50		
5. Jaminan	Baik	370	100	6	50	740	0,000
	Kurang Baik	0	0	6	50		

Dari 382 responden, mayoritas pasien BPJS menyatakan puas terhadap pelayanan. Pada aspek bukti fisik dan kehandalan, masing-masing 379 responden (99,2%) merasa puas, sedangkan pada ketanggapan, empati, dan jaminan sebanyak 376 responden (98,2%) juga menyatakan hal yang sama. Analisis uji Chi-Square menunjukkan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$) pada seluruh variabel, sehingga terbukti terdapat hubungan signifikan antara bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, empati, dan jaminan dengan tingkat kepuasan pasien.

Analisis Multivariat

Tabel 5. Variabel Dominan terhadap Kepuasan Pasien BPJS.

No	Variabel	p-value	OR	B	95% CI	
					Lower	Upper
1	Reliability	0.000	9,091	9.091	14.401	296.622
2	Empati	0.000	47,823	47.823	170.476	24030.242
3	Bukti Fisik	0.000	6,17	-6.800	6.172	882.393
4	Umur	0.006	14,8	-14.845	1.318	80.661
5	Jenis Kelamin	0.010	0,014	-14.929	0.014	0.837

Keandalan (reliability) memiliki nilai $p=0,000$ yang menunjukkan bahwa semakin andal pelayanan, peluang pasien merasa puas semakin besar. Empati juga berpengaruh sangat kuat dengan $p=0,000$, artinya perhatian dan kemampuan tenaga kesehatan memahami kebutuhan pasien menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan. Bukti fisik memperoleh $p=0,001$ yang berarti sarana, prasarana, serta fasilitas memadai berkontribusi nyata dalam meningkatkan kepuasan. Variabel umur dengan $p=0,026$ juga bermakna, menunjukkan adanya perbedaan kepuasan pada kelompok usia tertentu. Sementara itu, jenis kelamin dengan $p=0,033$

memperlihatkan adanya variasi tingkat kepuasan antara laki-laki dan perempuan. Secara keseluruhan, empati merupakan faktor paling dominan, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepedulian serta pemahaman tenaga kesehatan terhadap pasien adalah aspek utama yang memengaruhi kepuasan layanan di Puskesmas.

Tingkat Kepuasan Umum Pasien BPJS

Kepuasan pasien merujuk pada kondisi di mana kebutuhan, keinginan, dan ekspektasi konsumen berhasil dipenuhi. Sebuah layanan dianggap memuaskan apabila mampu menjawab harapan serta memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Proses evaluasi terhadap kepuasan pelanggan menjadi aspek krusial dalam upaya peningkatan kualitas layanan, baik dari segi efektivitas maupun efisiensi (Luluk et al. 2025). Penelitian ini menemukan bahwa 96,9% responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Angka ini lebih tinggi dibandingkan temuan di Puskesmas Pangkajene, Makassar (43%), dan Puskesmas di Sumatera Utara (60%) (Khafifah & Razak, 2022; Fidiana et al., 2024). Tingginya angka kepuasan ini dapat dikaitkan dengan ekspektasi pasien yang umumnya moderat terhadap fasilitas FKTP, serta implementasi standar pelayanan yang lebih baik seiring program peningkatan mutu yang digalakkan Kementerian Kesehatan melalui Permenkes No. 30 Tahun 2022.

Hasil studi mengenai faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS menunjukkan bahwa sebagian besar partisipan berusia di bawah 40 tahun (59.9%), berjenis kelamin perempuan (55.2%), memiliki jenjang pendidikan tinggi (67.85%), serta sebagian besar memiliki pekerjaan (64.4%). Sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap dimensi tangible (96,6%). Selain itu, penilaian positif juga terlihat pada dimensi reliability (96,3%), responsiveness (95.8%), assurance (96,9%), dan empathy (96.9%) yang mencerminkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini juga mengungkapkan adanya korelasi yang signifikan antara usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan serta beberapa dimensi pelayanan seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS yang mendapatkan pelayanan. Penelitian ini sejalan dengan Askarila et. al (2024) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien (Askarila et al. 2024).

Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan

Umur terbukti berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p=0,006$). Pasien berusia di bawah 40 tahun menunjukkan tingkat ketidakpuasan lebih tinggi (52,87%) dibandingkan kelompok ≥ 40 tahun (47,12%). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryana et al. (2022) yang menemukan bahwa seiring bertambahnya usia, tingkat kematangan fisik, psikologis, dan intelektual seseorang juga mengalami peningkatan. Hal ini

menunjukkan bahwa usia sebagai bagian dari karakteristik individu dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Dari sisi emosional, individu yang telah memasuki usia lanjut cenderung memiliki tingkat penerimaan yang lebih tinggi dan sikap yang lebih terbuka. Hal ini menyebabkan harapan mereka terhadap kualitas pelayanan menjadi lebih rendah dibandingkan dengan pasien berusia muda. Akibatnya, pasien lanjut usia lebih mudah merasa puas terhadap layanan yang diberikan (Arafat et al. 2022).

Jenis kelamin berhubungan signifikan ($p=0,010$), dengan pasien perempuan menunjukkan tingkat kepuasan lebih tinggi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Issumi et al. (2023) perempuan lebih cermat dalam memperhatikan aspek visual dan detail penampilan pelayanan yang diberikan, sedangkan laki-laki cenderung kurang memperhatikan hal tersebut (Issumi et al 2023). Temuan ini juga konsisten dengan penelitian Cokro et al. (2023) yang menemukan bahwa pasien perempuan umumnya memiliki toleransi lebih tinggi terhadap antrean dan prosedur administrasi di Puskesmas. Perbedaan ini dapat dikaitkan dengan sosialisasi gender, di mana perempuan cenderung memiliki ekspektasi yang lebih berorientasi pada hubungan interpersonal daripada efisiensi teknis (Cokro et al. 2023).

Pada penelitian ini menunjukkan pasien yang bekerja (64.4%), beberapa diantaranya merasa kurang puas dibandingkan dengan pasien yang tidak bekerja, Hal ini sejalan dengan penelitian lain yang mengatakan bahwa pasien dengan pekerjaan tergolong dalam kelompok sosial ekonomi menengah, yang dikenal memiliki daya tawar cukup tinggi dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan (Ulfa et al. 2021). Penelitian lain dilakukan oleh Silvy et al. (2021) mengatakan bahwa pekerjaan menjadi salah satu dari karakteristik pasien yang mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini menandakan bahwa perbedaan jenis kelamin dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima. Dengan demikian, faktor jenis kelamin perlu menjadi pertimbangan penting bagi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang lebih merata dan sesuai kebutuhan, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien (Silvy et al. 2021).

Pada penelitian ini menunjukkan pasien dengan pendidikan cukup mencakup lulusan SMA sampai diploma/S1/S2 (67,85%), beberapa diantaranya merasa kurang puas dibandingkan dengan pasien dengan pendidikan rendah. Hal ini berbeda dengan temuan Bogale et al. (2023) yang menyatakan bahwa pasien berpendidikan lebih tinggi cenderung lebih kritis. Kemungkinan penjelasan dalam konteks penelitian ini adalah bahwa pasien berpendidikan tinggi lebih mampu mengakses informasi mengenai prosedur BPJS dan memiliki pemahaman yang lebih realistis tentang keterbatasan FKTP (Bogale et al. 2021).

Hubungan Dimensi SERVQUAL dengan Kepuasan

Seluruh dimensi SERVQUAL menunjukkan hubungan yang sangat signifikan ($p=0,000$) dengan kepuasan pasien. Temuan ini selaras dengan banyak studi yang mengkonfirmasi validitas model SERVQUAL dalam mengukur kepuasan di fasilitas kesehatan primer (Ahmad et al., 2021; Askarila et al., 2024; Hasan, 2022).

Dimensi bukti fisik (tangibles) dinilai baik oleh 97,3% responden. Hal ini mencerminkan bahwa kondisi fasilitas fisik dan sarana pendukung pelayanan telah mampu memberikan kepuasan (Rahayu et. al 2024). Afrioza dan Baidillah (2021) menegaskan bahwa dimensi tangibles merupakan aspek pertama yang dirasakan pasien sebelum berinteraksi dengan tenaga kesehatan, sehingga berperan penting dalam membentuk ekspektasi awal pasien. Penilaian positif ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa pelayanan yang diterima telah memenuhi harapan mereka, khususnya terkait kebersihan dan bangunan puskesmas (Afrioza et al, 2021). Meskipun demikian, masih terdapat beberapa keluhan dari responden mengenai kenyamanan fasilitas di ruang tunggu, seperti keterbatasan tempat duduk, ventilasi yang kurang baik, serta suasana ruang tunggu yang dirasa kurang nyaman saat jumlah pasien meningkat.

Dimensi kehandalan (reliability) yang meliputi ketepatan dan konsistensi pelayanan, dinilai baik oleh 97,6% responden. Temuan ini sejalan dengan studi Ahmad et al. (2021) yang menemukan korelasi kuat antara reliabilitas tenaga medis dengan kepuasan pasien ($p=0,000$). Penilaian positif ini menunjukkan bahwa banyak responden merasa pelayanan yang diterima telah memenuhi harapan mereka, khususnya terkait kehandalan tenaga medis dalam memberitahu jenis penyakit, perawatan dan informasi mengenai obat. Hasil penelitian di Puskesmas Batu menunjukkan bahwa dimensi reliability dan assurance memperoleh tingkat penilaian tertinggi dari responden, dengan sekitar 95% menyatakan kedua aspek tersebut penting dan memuaskan. Hal ini menegaskan bahwa kehandalan dalam memberikan pelayanan serta jaminan yang dirasakan pasien berperan besar dalam menentukan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan (Askarila et al. 2024). Meskipun demikian, masih terdapat beberapa keluhan dari responden mengenai informasi sebelum mendapatkan pelayanan oleh tenaga non medis, terutama terkait kejelasan alur pelayanan, waktu tunggu, dan penyampaian informasi administrasi. Dimensi daya tanggap (responsiveness) dinilai baik oleh 98,4% responden. Ketanggapan tenaga medis dalam melayani dan merespons keluhan pasien terbukti berkorelasi kuat dengan kepuasan. Hasil penelitian di Puskesmas Sungai Sariak menunjukkan bahwa aspek responsiveness atau ketanggapan tenaga kesehatan memberikan pengaruh yang bermakna terhadap tingkat kepuasan pasien peserta BPJS (Hasan, 2021).

Dimensi empati (empathy) mendapatkan penilaian baik dari 96,9% responden dan berhubungan signifikan dengan kepuasan ($p=0,000$). Dokter yang meluangkan waktu cukup dan mendengarkan keluhan pasien secara seksama menciptakan rasa diperhatikan yang meningkatkan kepuasan. Penilaian positif seperti ini menunjukkan bahwa banyak responden merasa pelayanan yang diterima telah memenuhi harapan mereka, khususnya terkait empati mengenai dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa keluhan dari responden mengenai tenaga medis tidak memberikan pelayanan sesuai keinginan dan kebutuhan pasien. Hal ini merujuk pada perbedaan harapan setiap pasien terhadap pelayanan yang didapatkan. Asiani et al. (2025) melaporkan bahwa 86,9% responden puas terhadap dimensi empathy, sedangkan Hasan et al. (2022) menemukan hubungan signifikan antara empati perawat dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa empathy merupakan salah satu dari lima dimensi SERVQUAL yang berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas (Askarila et al. 2024) dengan kepuasan rawat inap.

Dimensi jaminan (assurance) mendapatkan penilaian tertinggi (99,5% menilai baik) dan sekaligus menjadi prediktor terkuat kepuasan dalam analisis multivariat ($OR=47,823$). Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan pasien terhadap kompetensi dokter, kemampuan diagnosis, dan jaminan keamanan prosedur merupakan aspek yang paling menentukan kepuasan secara keseluruhan. Temuan ini didukung oleh Binangkit et al. (2022) dan Harma et al. (2025) yang juga menemukan assurance sebagai dimensi paling berpengaruh di fasilitas kesehatan primer. Penilaian positif seperti ini menunjukkan bahwa banyak responden merasa pelayanan yang diterima telah memenuhi harapan mereka, khususnya terkait jaminan mengenai dokter mempunyai kemampuan yang cukup untuk diagnosis dan menjawab pertanyaan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa keluhan dari responden mengenai tenaga medis yang tidak mempunyai catatan medis pasien, sehingga informasi riwayat kesehatan pasien terkadang tidak terdokumentasi dengan lengkap.

4. KESIMPULAN

Sebagian besar pasien BPJS Kesehatan yang mendapatkan pelayanan, menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima (96,9%). Karakteristik pasien (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan) dan seluruh dimensi SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Analisis multivariat mengidentifikasi dimensi assurance sebagai faktor paling dominan, diikuti oleh reliability, empathy, tangibles, dan usia pasien.

DAFTAR REFERENSI

- Afifah, T. N., et al. (2022). *Studi literatur: Analisis implementasi kebijakan program BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia*. Academia.edu.
- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*. <https://doi.org/10.34305/JNPE.V11I2.305>
- Ahmad, H., Antoni, A., Napitupulu, M., & Permayasa, N. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia*, 6(2).
- Arafat, Z. A., El-Guindy, H. A., Abozied, A. M., & Ahmed, M. A. E. K. (2022). The relationship between aged patients' expectations and their satisfaction with health service quality in outpatient clinics. *NILES Journal for Geriatric and Gerontology*, 5(2), 291–306. <https://doi.org/10.21608/NILES.2022.134435.1066>
- Asiani, G., Murni, N. S., & Suhendri. (2025). Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 10(1). <https://doi.org/10.36729/JAM.V10I1.1318>
- Askarila, A. A., Poltekkes, K., & Malang, K. (2024). Analisis dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Batu Kota Batu. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia (JIKI)*, 10(2), 95–102. <https://doi.org/10.31290/JIKI.V10I2.5052>
- Ayudia, D., Nurcahyo, G. W., & Sumijan, S. (2021). Tingkat kepuasan pasien RSIA Siti Hawa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi*, 150–155. <https://doi.org/10.37034/JSISFOTEK.V3I3.58>
- Binangking, et al. (2022). Analisis kepuasan pasien dengan metode Important Performance Analysis (IPA) di RSUD Datoe Binangking Kabupaten Bolaang Mongondow. *Promotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(1), 66–76. <https://doi.org/10.56338/PJKM.V12I1.2459>
- Bogale, B. A., Ahmed, S. M., Gebrekidan, A. B., & Bogale, G. A. (2023). Adult patient satisfaction with nursing care services and associated factors among admitted patients at Saint Paul's Hospital, Millennium Medical College, Addis Ababa, Ethiopia, 2022. *Galen Medical Journal*, 12, e2906. <https://doi.org/10.31661/GMJ.V12I1.2906>
- Cokro, C., Murwati, M., & Rustandi, H. (2023). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS pada pelayanan di Puskesmas Lubuk Durian Bengkulu Utara tahun 2023. *Journal of Nursing and Public Health*, 11(2), 609–614. <https://doi.org/10.37676/JNPH.V11I2.5234>
- Fabanyo, R. A., & Anggreini, Y. S. (2022). *Teori dan aplikasi promosi kesehatan dalam lingkup keperawatan komunitas*.
- Fidiana, H., Lubis, P. A., & Agustina, D. (2024). Analisis tingkat kepuasan peserta BPJS dan non-BPJS pada masyarakat Desa Tuntungan 1 terhadap layanan Puskesmas Tuntungan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(2), 5114–5115.
- Handayani. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Susukan 2. *Perwira Journal of Economics & Business*, 4(1), 1–20.

- Harma, et al. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Tata Kelola dan Kebijakan Publik*, 1(1).
- Hasan, A. (2021). Pengaruh tangibles, empathy, reliability, responsiveness dan assurance jasa kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Ilmiah Dikdaya*, 11(1), 85–89. <https://doi.org/10.33087/DIKDAYA.V11I1.200>
- Hasan, V. M. (2022). Hubungan empati dan keramahan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Abeli. *Jurnal Penelitian Sains dan Kesehatan Avicenna*, 1(1), 35–42.
- Inayati, I., & Nuraini, S. (2021). Peran pemerintah desa dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Desa Sukajaya Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi. *Governance*, 9(2), 44–73. <https://doi.org/10.33558/GOVERNANCE.V9I2.3164>
- Kesmodel, U. S. (2018). Cross-sectional studies—What are they good for? *Acta Obstetricia et Gynecologica Scandinavica*, 97(4), 388–393. <https://doi.org/10.1111/AOGS.13331>
- Khafifah, N., & Razak, A. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS Puskesmas Pangkajene. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2), 212–222. <https://doi.org/10.30597/HJPH.V3I2.21360>
- Lalu, P. S. D., Muhammad, A. A., & Kep, M. M. (2025). *Manajemen pelayanan yang baik dengan kepuasan pasien yang tinggi*. <https://repository.nuansafajarcemerlang.com/publications/595624/>
- Lestari, R. A., Febrian, F., & Mulyana, A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan medis terhadap kepuasan pasien serta dampaknya pada loyalitas pasien di Puskesmas Pasirkuda Kabupaten Cianjur. *Jurnal Greenation Ilmu Akuntansi*, 2(3), 150–160. <https://doi.org/10.38035/JGIA.V2I3.100>
- Musa, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Citra Utama Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan Teknologi dan Seni*, 1(1), 9–21.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan. (2022).
- Rahayu, S. (2024). SERVQUAL dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna JKN di Puskesmas Karangrayung. *Pro Health Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 6(1), 41–47.
- Salangka, A. R., Paseki, D. J., & Tinangon, E. N. (2023). Pengawasan bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dilihat dari hukum administrasi negara. *Lex Privatum*, 12(3).
- Widjaja, G. (2023). Pelayanan kesehatan bagi pasien menurut UU No. 17 Tahun 2023 tentang kesehatan. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(6), 2490–2498.