

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Colomadu 1

Salma Chintana Putri^{1*}, Noor Alis Setiyadi²

^{1,2}Prodi Sarjana Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta

*Email: j410210107@ums.ac.id

Kata Kunci:

*Kualitas Pelayanan;
Kepuasan Pasien;
Puskesmas*

Abstrak

Kualitas layanan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, terutama untuk peserta BPJS Kesehatan yang memanfaatkan fasilitas kesehatan. Peningkatan jumlah peserta BPJS Kesehatan yang sangat signifikan setiap tahunnya, termasuk di daerah Karanganyar, berpotensi mempengaruhi kualitas layanan kesehatan yang tersedia. Hal ini menandakan pentingnya menganalisis keterkaitan kualitas layanan dengan kepuasan pasien. Jenis penelitian kuantitatif desain cross-sectional. Populasi penelitian mencakup data pasien rawat jalan pada bulan Desember 2024 sejumlah 2.073 pasien. Sampel penelitian ditentukan dengan rumus Lemeshow dan terdiri dari 102 responden. Metode pengambilan sampel yang dipilih yaitu simple random sampling. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis univariat dan bivariat. Berdasarkan olah data dengan uji chi-square menunjukkan bahwa ada hubungan antara kehandalan (reliability) dengan kepuasan pasien (nilai p 0,006), ada hubungan antara daya tanggap (responsiveness) dengan kepuasan pasien (nilai p 0,000), ada hubungan antara jaminan (assurance) dengan kepuasan pasien (nilai p 0,000), ada hubungan antara empati (empathy) dengan kepuasan pasien (nilai p 0,000), serta tidak ada hubungan antara bukti langsung (tangible) dengan kepuasan pasien (nilai p 0,339). Kesimpulan penelitian ini terdapat empat dimensi yang berhubungan dengan kepuasan pasien, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, sementara dimensi bukti langsung tidak memiliki hubungan yang signifikan.

The Correlation Between The Quality of Health Services and The Satisfaction of Outpatients of BPJS Health Participants at Health Center Colomadu 1

Keyword:

*Service Quality,
Patient Satisfaction,
Health Center*

Abstract

The quality of health services plays an important role in improving patient satisfaction, especially for BPJS Health participants who utilize health facilities. The very significant increase in the number of BPJS Health participants each year, including in the Karanganyar area, has the potential to affect the quality of health services available. This indicates the importance of analyzing the relationship between service quality and patient satisfaction. The type of quantitative research cross-sectional design. The study population included outpatients who were BPJS Health participants who sought treatment at the Health Center, Colomadu 1 in December 2024, totaling 2,073 patients. The study

sample was determined using the Lemeshow formula and consisted of 102 respondents. The sampling method chosen was simple random sampling. Data analysis was performed using univariate and bivariate analysis. Based on data processing with the chi-square test, it shows that there was a relationship between reliability and patient satisfaction (p value 0.006), there was a relationship between responsiveness and patient satisfaction (p value 0.000), there was a relationship between assurance and patient satisfaction (p value 0.000), there was a relationship between empathy and patient satisfaction (p value 0.000), and there was no relationship between tangible and patient satisfaction (p value 0.339). The conclusion of this study is that there are four dimensions related to patient satisfaction, namely reliability, responsiveness, assurance, and empathy, while the direct evidence dimension does not have a significant relationship..

Pendahuluan

Kesehatan menjadi hak dan investasi semua masyarakat yang termuat pada UUD Republik Indonesia. Pemerintah melakukan upaya peningkatan kesehatan seluruh masyarakat negara Indonesia berdasar pada UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), meliputi jaminan kesehatan (Anelia dan Modjo, 2023). SJSN memiliki Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diorganisir oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan guna meningkatkan derajat kesehatan serta pemenuhan kebutuhan pokok kesehatan melalui peningkatan akses dan kualitas pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan, 2014).

Di Indonesia jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tercatat mulai tahun 2021 sebanyak 235.729.262 juta jiwa, tahun 2022 sebanyak 248.771.083 juta jiwa, tahun 2023 sebanyak 267.311.566 juta jiwa dan per bulan September 2024 sebanyak 277.143.330 juta jiwa (BPJS Kesehatan, 2024). Provinsi Jawa Tengah menduduki urutan ketiga penduduk yang memiliki keluhan kesehatan tertinggi di Indonesia dan diikuti dengan tingkat kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang baru mencapai 70,73% dari penduduknya (Tengah,

2024). Karanganyar menjadi salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Tengah yang mempunyai 17 kecamatan dan jumlah penduduk yang mencapai 950.783 jiwa pada tahun 2023 (Dinas Kesehatan, 2024). Jumlah penduduk yang signifikan ini, akan mempengaruhi tingginya jumlah pengguna jaminan kesehatan yang dapat berpotensi buruk pada kualitas layanan kesehatan yang disediakan.

Kualitas pelayanan kesehatan memegang peranan penting dalam pemanfaatan layanan medis. Menurut Parasuraman *et al* (2008) kualitas pelayanan mencakup lima dimensi pelayanan. Keandalan (*reliability*) terkait dengan kemampuan untuk menyajikan layanan yang menjanjikan dengan tepat dan dapat dipercaya. Daya Tanggap (*responsiveness*) adalah kesigapan petugas dalam memberikan bantuan kepada pasien. Jaminan (*assurance*) meliputi keterampilan dalam memberikan informasi, menanamkan kepercayaan dan keyakinan pasien. Empati (*empathy*) yaitu rasa kepedulian, perhatian, mendahulukan kepentingan pasien dan memberikan pelayanan tanpa diskriminatif.

Bukti Langsung (*tangible*) yaitu aspek fisik yang mencakup penampilan, fasilitas, dan kelengkapan peralatan. Kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh peran petugas dalam memberikan layanan. Jika pelayanan yang didapatkan sesuai atau

bahkan melampaui angan-angan pasien, maka pasien merasa lebih senang dan puas (Handyana dkk, 2023).

Kepuasan pasien menjadi salah satu aspek yang dapat mempengaruhi kualitas layanan kesehatan. Kepuasan yaitu perasaan senang yang timbul ketika seseorang membandingkan pengalaman dan harapannya terhadap suatu layanan. Kepuasan pasien sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan menjadi indikator utama dalam menilai kualitas suatu fasilitas kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu wajib berorientasi pada prioritas, harapan, dan keperluan pasien. Untuk itu, fasilitas kesehatan harus dapat memberikan layanan yang efektif dan efisien (Lestarinigrum, 2019).

Dalam sistem BPJS Kesehatan, puskesmas memiliki peran yang penting sebagai faskes pertama guna mendapatkan akses layanan kesehatan. Di Kabupaten Karanganyar, kualitas pelayanan kesehatan tergolong masih rendah. Hal ini terlihat dari kinerja FKTP di Kabupaten Karanganyar yang sebagian belum memenuhi standar minimum kepatuhan. Hingga bulan September 2023, tingkat kepatuhan FKTP di Kabupaten Karanganyar baru mencapai 85,26%. Sebanyak 69 FKTP di Kabupaten Karanganyar telah memenuhi target, sedangkan 11 FKTP lainnya masih belum memenuhi syarat minimal. Hal ini, dapat menyebabkan kurang optimalnya kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Kabupaten Karanganyar (Chotimah dan Ahdiyana, 2024).

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilaksanakan diperoleh beberapa keluhan dari pasien yang berkunjung dan berobat di Puskesmas Colomadu 1 di antaranya waktu tunggu antrian yang cukup lama, pemanggilan nomor antrian yang tidak sesuai, dan layar urutan nomor antrian yang mati. Selain itu sebagian masyarakat juga menyatakan bahwa beberapa petugas tidak memperlihatkan sikap yang ramah terhadap pasien.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yulina dan Ginting (2019) menyebutkan bahwa mutu layanan rawat jalan di puskesmas terdapat hubungan semua kecuali pada dimensi bukti langsung yang ditunjukkan dengan nilai p kehandalan (*reliability*) = 0,042, daya tanggap (*responsiveness*) nilai p = 0,041, jaminan (*assurance*) nilai p = 0,042, empati (*empathy*) nilai p = 0,015 dan bukti langsung (*tangible*) dengan nilai p = 0,368. Namun, terdapat penelitian lain Dewi dan Jihad (2023) menyebutkan terdapat hubungan yang signifikan hanya pada dimensi daya tanggap dan empati, selain itu dimensi bukti langsung, kehandalan, dan jaminan tidak memiliki hubungan yang signifikan. Hal ini dilihat dari nilai p bukti langsung 0,053, kehandalan nilai p = 1,000, daya tanggap nilai p = 0,024, jaminan nilai p = 0,988, dan empati dengan nilai p = 0,034.

Terdapat kecenderungan perbedaan hasil penelitian mengenai kepuasan pasien di puskesmas dengan kualitas layanannya. Kedua faktor tersebut saling berhubungan, apabila pasien merasa kurang puas dengan layanan yang diterima cenderung tidak akan memanfaatkan layanan kesehatan di lokasi yang sama. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji hubungan antara dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Colomadu 1.

Metode Penelitian

Jenis penelitian menerapkan observasional analitik melalui pendekatan kuantitatif yang sumber datanya primer diperoleh melalui pengumpulan data secara langsung menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Desain penelitian studi *cross-sectional* karena variabel bebas dan variabel terikat diperhatikan secara serempak, sehingga pengumpulan data hanya dilakukan satu kali saja selama proses penelitian (Wang and Cheng, 2020). Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Colomadu 1 pada bulan Desember 2024 hingga bulan Januari 2025 setelah dinyatakan layak atau etik dengan

nomor surat 5473/B. 1/KEPK-FKUMS/XII/2024.

Populasi penelitian ini terdiri dari pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan berdasarkan data kunjungan di bulan Desember 2024 sejumlah 2.073 pasien. Sampel penelitian mencakup pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan yang mendapat layanan kesehatan di Puskesmas Colomadu 1. Sampel penelitian ditentukan sebanyak 102 responden dengan menggunakan rumus Lemeshow. Pengambilan sampel memakai metode *simple random sampling*, secara acak dengan peluang yang serupa pada setiap anggota populasi.

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang terbangun dari variabel bebas dan terikat. Setiap variabel diukur memakai skala likert dengan penilaian Sangat Setuju (SS) = 5, Setuju (S) = 4, Kurang Setuju (KS) = 3, Tidak Setuju (TS) = 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) = 1. Variabel bebas mencakup kehandalan yang terdiri dari 8 pernyataan (informasi jelas, memenuhi pelayanan yang dijanjikan, menerangkan tindakan), daya tanggap 8 pernyataan (mendengarkan keluhan pasien, tanggap melayani, pelayanan sesuai prosedur), jaminan 8 pernyataan (pengetahuan baik, terdidik dan terampil), empati 10 pernyataan (perhatian kepada pasien, mengutamakan pasien, mendengarkan keluhan pasien), dan bukti langsung 9 pernyataan (bangunan, tempat parkir, papan petunjuk). Sedangkan, variabel terikat yaitu kepuasan pasien terdiri dari 16 pernyataan (minat kunjung kembali, data terlindungi, mereferensikan orang lain).

Dari hasil uji validitas seluruh butir pernyataan terbukti valid. Adapun hasil reliabilitas diperoleh koefisien alpha pada kehandalan 0,851; daya tanggap 0,864; jaminan 0,800; empati 0,802; bukti langsung sebesar 0,795; dan variabel kepuasan sebesar 0,770. Artinya, semua pernyataan reliabel dan bisa digunakan. Penelitian ini melibatkan dua analisis data. Pertama, analisis univariat diterapkan untuk menggambarkan karakteristik responden serta variabel penelitian. Kedua, analisis bivariat, memakai

uji *chi-square* untuk menganalisis keterkaitan setiap variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, dilakukan menggunakan taraf kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Hipotesis ditentukan diterima jika nilai $p \leq 0,05$.

Hasil

Hasil penelitian di Puskesmas Colomadu 1 pada bulan Desember 2024 hingga Januari 2025 adalah sebagai berikut:

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia		
17-25 tahun	17	16,7
26-35 tahun	24	23,5
36-45 tahun	15	14,7
46-55 tahun	23	22,5
56-65 tahun	23	22,5
Jenis Kelamin		
Laki-laki	20	19,6
Perempuan	82	80,4
Pekerjaan		
Karyawan	29	28,4
Wirausaha	10	9,8
Pelajar/Mahasiswa	13	12,7
Ibu Rumah Tangga (IRT)	37	36,3
Guru/Dosen	3	2,9
Buruh	10	9,8
Pendidikan		
Tamat SD/Sederajat	14	13,7
Tamat SMP/Sederajat	24	23,5
Tamat SMA/Sederajat	52	51
Tamat Perguruan Tinggi	12	11,8
Jenis Kepesertaan BPJS Kesehatan		
PBI	52	51
Non-PBI	50	49

Sumber: Data Primer Tahun 2025

Tabel 1 memperlihatkan dari 102 responden, usia (26-35 tahun) merupakan yang paling mendominasi dengan persentase sebesar 23,5%. Jenis responden kelamin didominasi oleh perempuan yang berjumlah 82 orang (80,4%) dan diikuti oleh laki-laki yang berjumlah 20 orang (19,6%). Mayoritas responden sebagai IRT sejumlah 37 orang (36,3%), sedangkan yang paling sedikit bekerja sebagai guru/dosen yaitu ada 3 orang (2,9%). Dalam hal pendidikan, paling dominan berpendidikan Tamat SMA/Sederajat yaitu 52 orang (51%) dan paling sedikit berpendidikan Tamat Perguruan Tinggi dengan jumlah 12 orang (11,8%). Sedangkan, untuk kelompok jenis kepesertaan BPJS Kesehatan responden dengan jenis kepesertaan PBI (Penerima Bantuan Iuran) sejumlah 52 orang (51%) dan responden Non-PBI (Bukan Penerima Bantuan Iuran) 50 orang (49%).

Tabel 2. Distribusi Berdasarkan Variabel Penelitian

No	Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)		
	Kurang	4	3,9
	Baik	98	96,1
	Rerata ± SD	33,8 ± 3,5	
	Median	33 (23-40)	
	(Min-Maks)		
2.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)		
	Kurang	10	9,8
	Baik	92	90,2
	Rerata ± SD	34,1 ± 4,4	
	Median	34,5 (22-40)	
	(Min-Maks)		
3.	Jaminan (<i>Assurance</i>)		
	Kurang	10	9,8
	Baik	92	90,2
	Rerata ± SD	33,4 ± 4	
	Median	34 (22-40)	
	(Min-Maks)		
4.	Empati (<i>Empathy</i>)		
	Kurang	10	9,8
	Baik	92	90,2

Rerata ± SD 41,3 ± 5,4

Median 41,5 (29-50)

(Min-Maks)

5. Bukti Langsung (*Tangible*)

Kurang 3 2,9

Baik 99 97,1

Rerata ± SD 35,7 ± 3,3

Median 36 (26-45)

(Min-Maks)

6. Kepuasan Pasien

Kurang 13 12,7

Puas 89 87,3

Rerata ± SD 65,8 ± 8,8

Median 67,5 (44-80)

(Min-Maks)

Sumber: Data Primer Tahun 2025

Dari Tabel 2 menampilkan bahwa 4 orang (3,9%) responden mengungkapkan bahwa kehandalan (*reliability*) kurang sementara itu 98 orang (96,1%) memilih baik dengan nilai rerata 33,8, standar deviasi 3,5, median 33 dan nilai *minimum-maximum* 23-40. Responden yang menilai daya tanggap (*responsiveness*) kurang berjumlah 10 orang (9,8%) dan yang memilih daya tanggap (*responsiveness*) petugas baik berjumlah 92 orang (90,2%), selain itu diperoleh nilai rerata 34,1, standar deviasi 4,4, median 34,5 dan nilai *minimum-maximum* 22-40. Jika pengukuran dari jaminan (*assurance*), sebanyak 10 orang (9,8%) menilai kurang dan 92 orang (90,2%) memilih jaminan (*assurance*) yang baik dengan rata-rata 33,4, standar deviasi 4, median 34 dan nilai *minimum-maximum* 22-40. Berdasarkan empati (*empathy*) petugas, responden yang memilih empati (*empathy*) kurang sejumlah 10 orang (9,8%) sedangkan yang memilih empati (*empathy*) baik sebanyak 92 orang (90,2%) dengan rerata 41,3, standar deviasi 3,3, median 41,5 dan nilai *minimum-maximum* 29-50. Responden yang memilih bukti langsung (*tangible*) kurang berjumlah 3 orang (2,9%) dan yang memilih baik sebanyak 99 orang (97,1%), dengan nilai rata-rata 35,7, standar deviasi 3,3, median 36 dan nilai *minimum-maximum* 26-45. Dilihat dari kepuasan pasien, 13 orang (12,7%)

menyatakan kurang dan 89 orang (87,3%) menyatakan puas, selain itu, diperoleh nilai rerata 65,8, standar deviasi 8,8, *median* 67,5 dan nilai *minimum-maximum* 44-80.

Analisis Bivariat

Tabel 3. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien

	Kepuasan Pasien						p- value
Variabel	Kurang		Puas		Total		
	N	%	n	%	n	%	
Kehandalan (<i>Reliability</i>)							
Kurang	3	75	1	25	4	100	0,006
Baik	10	10,2	88	89,8	98	100	
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)							
Kurang	8	80	2	20	10	100	0,000
Baik	5	5,4	87	94,6	92	100	
Jaminan (<i>Assurance</i>)							
Kurang	8	80	2	20	10	100	0,000
Baik	5	5,4	87	94,6	92	100	
Empati (<i>Empathy</i>)							
Kurang	7	70	3	30	10	100	0,000
Baik	6	6,5	86	93,5	92	100	
Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)							
Kurang	1	33,3	2	66,7	3	100	0,339
Baik	12	12,1	87	87,9	99	100	

Sumber: Data Primer Tahun 2025

Tabel 3 Menampilkan 102 responden kehandalan kategori kurang berasa kurang puas yaitu 3 orang (75%) dan kategori kurang berasa puas ada 1 orang (25%). Untuk kategori baik berasa kurang puas ada 10 orang (10,2%) dan kategori baik berasa puas yaitu 88 orang (89,8%), diperoleh nilai ($p = 0,006$) < alfa ($\alpha = 0,05$). Pada dimensi daya tanggap kategori kurang berasa kurang puas yaitu 8 orang (80%) dan kategori kurang berasa puas ada 2 orang (20%). Untuk kategori baik berasa kurang puas ada 5 orang (5,4%) dan kategori baik berasa puas yaitu 87 orang (94,6%), diperoleh nilai signifikansi ($p = 0,000$) < alfa ($\alpha = 0,05$). Pada dimensi jaminan kategori kurang berasa kurang puas yaitu 8 orang (80%) dan kategori kurang berasa puas ada 2 orang (20%). Untuk kategori baik berasa kurang puas ada 5 orang (5,4%) dan kategori baik berasa puas yaitu 87

orang (94,6%), menunjukkan nilai signifikansi ($p = 0,000$) < alfa ($\alpha = 0,05$). Pada dimensi empati kategori kurang berasa kurang puas yaitu 7 orang (70%) dan kategori kurang berasa puas ada 3 orang (30%). Untuk kategori baik berasa kurang puas ada 6 orang (6,5%) dan kategori baik berasa puas yaitu 86 orang (93,5%), diperoleh nilai signifikansi ($p = 0,000$) < alfa ($\alpha = 0,05$). Pada dimensi bukti langsung kategori kurang berasa kurang puas yaitu 1 orang (33,3%) dan kategori kurang berasa puas ada 2 orang (66,7%). Untuk kategori baik berasa kurang puas ada 12 orang (12,1%) dan kategori baik berasa puas yaitu 87 orang (87,9%), didapatkan nilai signifikansi ($p = 0,339$) < alfa ($\alpha = 0,05$).

Pembahasan

Hubungan Kehandalan (*Reliability*) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Colomadu 1

Kehandalan mencakup kemampuan layanan kesehatan dalam melayani secara akurat dan konsisten. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kehandalan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Colomadu 1, dilihat dari nilai ($p = 0,006$) < alfa ($\alpha = 0,05$). Hasil ini konsisten dengan temuan (Hakim dkk, 2021), nilai $p = 0,001$ yang mengungkapkan ada hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien rawat jalan. Fakta ini diperkuat dengan hasil penelitian yang didapat (89,8%) responden merasa puas dan mendapatkan kehandalan layanan yang memadai. Artinya, semakin kompeten petugas kesehatan ketika melakukan pelayanan, semakin besar juga tingkat kepuasan yang dirasakan pasien.

Menurut Manurung dkk (2021), dalam pelayanan kesehatan kehandalan merujuk pada keahlian memberikan layanan yang tidak terlambat serta memenuhi kriteria yang telah dijanjikan. Kehandalan ini memiliki dampak yang baik terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi penilaian pasien pada kehandalan layanan di puskesmas, semakin

besar pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Bertolak belakang, apabila tenaga kesehatan tidak dapat diandalkan dalam memberikan layanan, hal tersebut dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien, karena pasien cenderung menilai kinerja tenaga kesehatan yang memberikan perawatan.

Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Colomadu 1

Hasil penelitian yang sudah dilakukan membuktikan daya tanggap (*responsiveness*) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Colomadu 1, dengan nilai ($p = 0,000$) $< (\alpha = 0,05)$. Daya tanggap menggambarkan kesiapan serta kemampuan tenaga kesehatan dalam merespon kebutuhan pasien secara sigap, akurat, dan proaktif terhadap layanan yang disediakan di puskesmas. Pasien selalu mengharapkan pelayanan yang cepat dan tepat dari tenaga kesehatan sebagai faktor utama dalam kepuasan mereka (Anwary, 2020). Daya tanggap petugas juga dapat mempengaruhi waktu tunggu pasien dan waktu penyediaan obat yang berdampak pada tingkat kepuasan pasien (Nyakutombwa *et al.*, 2021).

Hasil penelitian ini mendukung temuan Ahmad dan Napitupulu (2021), yang membuktikan adanya keterkaitan yang serius antara ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Kemampuan mutu pelayanan dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*) ini mencerminkan kapasitas manajemen puskesmas dalam menyampaikan dan mengkomunikasikan pelayanan secara efektif. Selain itu, komitmen puskesmas untuk memberikan respon yang cepat dan ketanggapan terhadap informasi serta keluhan dari pasien menjadi faktor penting dalam menciptakan pandangan positif bagi pasien. Sesuai dengan hasil penelitian mayoritas (94,6%) responden merasa terpenuhi atas daya tanggap layanan yang diperoleh. Kondisi ini secara langsung berkontribusi

terhadap peningkatan citra puskesmas yang lebih baik di mata masyarakat.

Hubungan Jaminan (*Assurance*) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Colomadu 1

Jaminan didasarkan pada kemampuan tenaga medis, sikap yang dilakukan serta rasa keamanan yang diberikan pada pasien. Pasien yang merasa terjamin tidak akan merasa malas untuk melakukan kunjungan rutin yang dapat membangun interaksi positif dengan penyedia layanan kesehatan (Quyen *et al.*, 2021). Uji bivariat dihasilkan nilai ($p = 0,000$) $< (\alpha = 0,05)$, dalam artian jaminan (*assurance*) ditemukan hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Colomadu 1. Jaminan (*assurance*) mengacu pada kompetensi, keterampilan, dan profesionalisme petugas kesehatan, serta kemampuan dalam menanamkan rasa percaya pada pasien. Aspek ini meliputi pemahaman, sikap sopan, dan etika kerja petugas kesehatan yang dapat menghindarkan pasien dari perasaan cemas, risiko atau keraguan. Jaminan dapat dimaknai sebagai tindakan atau indikator yang menjamin keamanan serta meningkatkan keyakinan pasien atas keselamatan dalam menerima layanan kesehatan (Putri, 2023).

Temuan ini selaras dengan studi yang dikerjakan oleh Amaliah (2021), dimana didapatkan *p-value* senilai $0,00 < 0,05$, sehingga menandakan adanya hubungan mutu penjaminan dan kepuasan pasien BPJS di layanan rawat jalan. Hasil ini juga konsisten dengan temuan Sopiyan, dkk (2022), diperoleh nilai ($p = 0,026$) $< 0,05$, mengindikasikan adanya keterkaitan antara aspek jaminan dan kepuasan pasien, mencakup tingkat pengetahuan serta keterampilan tenaga kesehatan, kesopanan dan keramahan, kemampuan berkomunikasi, serta terdapat jaminan rasa aman yang diberikan kepada pasien. Selain itu, hasil ini juga searah dengan temuan Yakob, dkk (2024), nilai $p = 0,001 < 0,05$ menjelaskan sebab didapati

indikasi keterkaitan jaminan dengan kepuasan pasien.

Hubungan Empati (*Empathy*) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Colomadu 1

Empati ditunjukkan melalui rasa kepedulian tenaga kesehatan mengacu pada rasa perhatian dan memahami kebutuhan pasien. Almomani, *et al* (2020) mengungkapkan bahwa perhatian dan profesionalisme penyedia layanan kesehatan akan berkontribusi pada rasa aman dan kepuasan yang dialami pasien. Hasil analisis bivariat terlihat adanya keterkaitan antara empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Colomadu 1, nilai ($p = 0,000$) $< 0,05$. Empati (*empathy*) pada layanan kesehatan merujuk atas pandangan pasien yang didasarkan pada kesopanan dan keramahan petugas kesehatan saat melakukan pelayanan secara personal, dengan perhatian penuh dan disertai pemahaman terhadap kebutuhan pasien sebagai pelanggan. Selain itu, empati juga tercermin dalam tindakan yang lebih mengutamakan kepentingan pasien dan memberikan bantuan meskipun tanpa diminta (Tangdilambi and Badwi, 2019).

Hasil temuan ini searah dengan studi yang dikerjakan oleh Purwanti, dkk (2019), terdapat pengaruh empati terkait kepuasan pasien memiliki nilai *p-value* 0,004. Selain itu, hasil ini searah beserta temuan yang dijalankan oleh Nurul dkk., (2023) tentang keterkaitan kualitas layanan di puskesmas dengan kepuasan pasien rawat jalan. Dalam penelitian tersebut, ditemukan ikatan yang signifikan diantara empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bugangan, dengan nilai ($p = 0,015$). Terdapat pasien mengemukakan yakni petugas kesehatan ketika hendak memberikan perawatan kurang ramah dan belum senantiasa meluangkan waktu membantu kebutuhan pasien, sesuai dengan hasil yang diperoleh sejumlah (6,5%)

responden merasa empati yang diberikan baik tetapi kurang puas.

Hubungan Bukti Langsung (*Tangible*) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Colomadu 1

Dimensi bukti langsung mencakup fasilitas yang tersedia di puskesmas seperti, toilet, papan petunjuk, tempat parkir, toilet dan bagaimana keadaan dari ruang tunggu. Magdaa, (2019) mencatat bahwa perawatan fasilitas fisik menjadi karakteristik penting yang mempengaruhi kepuasan keseluruhan terhadap layanan kesehatan. Hasil uji bivariat memperlihatkan nilai ($p = 0,339$) $> 0,05$. Ini dapat diartikan bukti langsung (*tangible*) tidak terdapat hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Colomadu 1. Capaian observasi dan wawancara di Puskesmas Colomadu 1 mayoritas responden menyatakan kepuasan mereka terhadap pelayanan dalam aspek bukti langsung (*tangible*). Hal ini menyatakan bahwa bukti langsung (*tangible*) tidak begitu mempengaruhi layanan kesehatan yang diberikan karena di Puskesmas Colomadu 1 bukti langsung (*tangible*) sudah memadai dilihat dari komponen fasilitas fisik serta ketersediaan sarana dan peralatan yang selalu terpenuhi di Puskesmas Colomadu 1.

Temuan ini konsisten pada studi yang dijalankan Maulina, dkk (2019), memperoleh nilai $p = 0,125 > 0,05$, dalam artian H_0 diterima. Temuan ini mengindikasikan bukti langsung (*tangible*) tidak ada keterkaitan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Ketiadaan hubungan ini bisa saja diakibatkan pasien merasa kurang nyaman dengan fasilitas yang tersedia, serta kurangnya peralatan yang memadai mendorong pasien untuk mencari fasilitas kesehatan lain yang memiliki perlengkapan lebih lengkap. Tidak hanya itu, temuan ini juga searah dengan penelitian Febrianti (2020), menunjukkan bukti langsung (*tangible*) tidak berpengaruh dengan kepuasan pasien, dilihat dari nilai $p = 0,883 > 0,05$.

Simpulan

Berlandaskan penelitian yang telah dijalankan, dapat ditegaskan ada hubungan yang signifikan antara kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Namun pada dimensi bukti langsung (*tangible*) tidak ditemukan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Colomadu 1.

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat mengusulkan saran bagi puskesmas agar lebih meningkatkan kualitas layanan guna tercapainya tingkat kepuasan pasien. Di samping itu, peneliti berikutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan menerapkan pendekatan teori yang berbeda mengenai kualitas layanan dan kepuasan pasien untuk memperoleh wawasan baru yang dapat memperkaya literatur di bidang ini.

Pendanaan

Pendanaan secara mandiri dan peneliti berterima kasih pada setiap pihak yang turut serta membantu pada proses penelitian ini. Ucapan terima kasih terkhususkan kepada Puskesmas Colomadu 1 atas kolaborasi serta dukungannya dalam menjalankan penelitian ini. Tanpa bantuan dari seluruh pihak, penelitian ini tidak akan bisa dilaksanakan secara baik.

Referensi

- Ahmad, H. dan Napitupulu, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*. 6(2): 193–204.
- Almomani, R.Z.Q., Al-Ghdabi, R.R. and Hamdan, K.M. (2020). Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual analysis. *Management Science Letters*. 10(8): 1803–1812.

- Amaliah, A.R. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Delima Harapan*. 8(1).
- Anelia, N. dan Modjo, R. (2023). Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. 7(4).
- Anwary, A.Z. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*. 11(1): 397–409.
- BPJS Kesehatan. (2024). *Laporan Pengelolaan Program Jaminan Sosial Kesehatan*.
- Chotimah, N. dan Ahdiyana, M. (2024). *Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Kesehatan di Kabupaten Karanganyar*.
- Dewi, R dan Jihad, F.F. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*. 4(3): 3662–3671.
- Dinas Kesehatan, K.K. (2024). *Profil Kesehatan Kabupaten Karanganyar 2023*.
- Febrianti, SV (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Layanan Rawat Jalan Kesehatan Jiwa Di Puskesmas Kabupaten Situbondo. *Jurnal Mitra Bisnis*. 7(1): 69–83.
- Hakim, L. dkk. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan. 7(2): 1281–1298.
- Handyana, S.W., Waloejo, H.D. dan Hidayat, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Peacockoffie Gombel Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. 12(1): 43–50.
- Kementerian Kesehatan. (2014). Peraturan

- Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Peoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.
- Lestarinigrum, S. (2019). Patient Satisfaction On National Health Insurance (JKN) Service. *Proceedings of International Conference on Applied Science and Health ICASH-A112 Proceedings of International Conference on Applied Science and Health*. (4): 873–880.
- Magdaa A., D. (2019). Relationship between Cardiac Catheterization Patients' Expectations and their Satisfaction with Health Service Quality in Selected Hospitals. *The Medical Journal of Cairo University*. 87(June): 1407–1414.
- Manurung, J. dkk (2021). *Kebijakan dan Manajemen Pelayanan*. Available at: [http://www.kmpk.ugm.ac.id/images/Semester_1/Kebijakan Manajemen Kesehatan/Sesi_1.pdf](http://www.kmpk.ugm.ac.id/images/Semester_1/Kebijakan_Manajemen_Kesehatan/Sesi_1.pdf).
- Maulina, Lisna., D., Madjid, T.A. and Chotimah, I. (2019). Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. 2(2).
- Nurul W, B. dkk. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bugangan Pada Bulan Juni Tahun 2022 . *Medika Trada: Jurnal Teknik Elektromedik Polbitrada*. 4(1): 20–27.
- Nyakutombwa, C.P. et al. (2021). Factors Influencing Patient Satisfaction with Healthcare Services Offered in Selected Public Hospitals in Bulawayo, Zimbabwe. *The Open Public Health Journal*. 14(1): 181–188.
- Parasuraman, A., Zaithaml, V.A. and L., A.B.L. (2008). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*. 64(1): 12–40.
- Purwanti, S. dkk. (2019). The Effect of Quality Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty on Patient Satisfaction At Queen Latifa General Hospital. *International Journal of Business, Humanities, Education and Social Sciences (IJBHES)*. 1(1): 16–24.
- Putri, M. (2023). Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Glugur Darat Medan Tahun 2022. 4:1821–1832.
- Quyen, B.T.T., Ha, N.T. and Van Minh, H. (2021). Outpatient satisfaction with primary health care services in Vietnam: Multilevel analysis results from The Vietnam Health Facilities Assessment 2015. *Health Psychology Open*. 8(1).
- Sopiyan, M.Y.P. dkk. (2022). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 6(3): 2086–2096.
- Tangdilambi, N. dan Badwi, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*. 165–181.
- Tengah, B.J. (2024). *Profil Kesehatan Provinsi Jawa Tengah 2023*.
- Wang, X. and Cheng, Z. (2020). Cross-Sectional Studies. *CHEST*. 158(1): S65–S71.
- Yakob, A. dkk. (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.
- Yulina, Y dan Ginting, R. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Belawan. *Jurnal Kesmas dan Gizi (JKG)*. 2(1): 26–33.