

Pengaruh Mutu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Tandengan

Arlini Wulandari Nender¹, Jilly Toar², Prycilia P Mamuaja³, Anita C. C. Tengker⁴, Christian Bertom Pajung⁵, Yuliana Sattu⁶

^{1,2,3,4,5,6} Universitas Negeri Manado

Email: arliniwulandari81@gmail.com

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan pasien. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan rawat jalan bagi peserta BPJS. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan rawat jalan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tandengan. Metode: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret 2026 dengan melibatkan 50 responden peserta BPJS Kesehatan yang mendapatkan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tandengan. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Analisis data meliputi analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, yaitu sebanyak 25 responden (50,0%), cukup puas sebanyak 14 responden (28,0%), sangat puas sebanyak 7 responden (14,0%), dan tidak puas sebanyak 4 responden (8,0%). Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan nilai R sebesar 0,904 dan R Square sebesar 0,817, yang berarti mutu pelayanan rawat jalan memberikan kontribusi sebesar 81,7% terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Hasil uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 214,109 dengan nilai signifikansi 0,000, sedangkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 14,632 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara mutu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tandengan.

Kata kunci: Mutu pelayanan, kepuasan pasien, BPJS Kesehatan, Puskesmas

Abstract

The quality of health services is a crucial factor in meeting patient needs and improving patient satisfaction. Community health centers, as primary healthcare facilities, play a crucial role in providing outpatient services for BPJS health insurance participants. This study aims to determine the effect of outpatient service quality based on the five dimensions of SERVQUAL, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, on BPJS health insurance patient satisfaction at Tandengan Community Health Center. This study used quantitative methods with a cross-sectional approach. The study was conducted in March 2026, involving 50 respondents, BPJS health insurance participants who received outpatient services at the Tandengan Community Health Center. Data collection was conducted using a questionnaire. Data analysis included univariate and bivariate analyses using simple linear regression. The study showed that the majority of respondents expressed satisfaction with the services provided: 25 respondents (50.0%), quite satisfied 14 respondents (28.0%), very satisfied 7 respondents (14.0%), and dissatisfied 4 respondents (8.0%). The simple linear regression test showed an R value of 0.904 and an R Square of 0.817, indicating that the quality of outpatient services contributed 81.7% to BPJS health insurance patient satisfaction. The F test yielded a calculated F value of 214.109 with a significance value of 0.000, while the t test yielded a calculated t value of 14.632 with a significance value of 0.000 ($p < 0.05$). There is a positive and significant effect between the quality of outpatient services and BPJS health insurance patient satisfaction at the Tandengan Community Health Center.

Keywords: Service quality, patient satisfaction, BPJS health insurance, Community Health Center.

1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia yang penting dalam menunjang produktivitas dan kualitas hidup. Setiap individu berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang layak dan terjangkau. Pemenuhan kebutuhan tersebut diwujudkan melalui Program Jaminan

Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan berperan dalam memberikan perlindungan kesehatan serta meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Salah satu pelayanan yang banyak dimanfaatkan peserta BPJS adalah pelayanan rawat jalan.

Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat. Mutu pelayanan rawat jalan menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan karena pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien. Mutu pelayanan dapat dinilai melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kelima dimensi tersebut digunakan dalam penelitian ini untuk menilai persepsi pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tandengan.

Puskesmas Tandengan merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berada di Kecamatan Eris, Kabupaten Minahasa, Provinsi Sulawesi Utara. Puskesmas ini memberikan berbagai pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan rawat jalan bagi peserta BPJS Kesehatan. Dalam pelaksanaannya, mutu pelayanan menjadi bagian penting karena berhubungan dengan pengalaman dan kepuasan pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan.

Penelitian ini dilakukan karena perlu diketahui bagaimana penilaian pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL serta bagaimana tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan. Selain itu, penelitian ini bertujuan mengetahui apakah mutu pelayanan rawat jalan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Tandengan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional atau survei korelasional. Penelitian bersifat observasional non-eksperimental, sehingga peneliti mengamati dan mengukur variabel tanpa memberikan perlakuan terhadap responden. Variabel independen dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan rawat jalan (X), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien BPJS (Y). Mutu pelayanan rawat jalan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Variabel mutu pelayanan terdiri dari lima dimensi SERVQUAL, masing-masing terdiri dari lima butir pertanyaan. Variabel kepuasan pasien juga terdiri dari lima butir pertanyaan. Seluruh instrumen menggunakan skala Likert 1–5. Sebelum digunakan, kuesioner diuji kepada 15 responden di luar sampel untuk memastikan validitas dan reliabilitas instrumen. Analisis data dilakukan secara deskriptif untuk menggambarkan distribusi jawaban responden pada setiap variabel dan dimensi pelayanan. Selanjutnya dilakukan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien BPJS. Pengolahan data dilakukan menggunakan bantuan program statistik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan pada Maret 2026 di Puskesmas Tandengan dengan melibatkan 50 responden peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan layanan rawat jalan. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis secara univariat dan bivariat. Analisis univariat menggambarkan karakteristik responden, mutu pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati), serta tingkat

kepuasan pasien. Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien BPJS menggunakan uji regresi linear sederhana.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Laki-laki	18	36,0
Perempuan	32	64,0
Total	50	100,0

Sebagian besar responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 32 responden (64,0%), sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki hanya sebanyak 18 responden (36,0%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel.2

Usia	Frekuensi (n)	Persentase (%)
17-25 tahun	6	12,0
26-35 tahun	3	6,0
36-45 tahun	5	10,0
46-55 tahun	15	30,0
56-65 tahun	6	12,0
17-25 tahun	6	12,0
66-75 tahun	12	24,0
76-80 tahun	3	6,0
Total	50	100,0

Sebagian besar responden berusia 46–55 tahun yaitu 15 orang (30,0%), diikuti usia 66–75 tahun sebanyak 12 orang (24,0%). Kelompok usia 17–25 tahun dan 56–65 tahun masing-masing 6 orang (12,0%), usia 36–45 tahun sebanyak 5 orang (10,0%), sedangkan usia 26–35 tahun dan 76–80 tahun jumlahnya paling sedikit yaitu masing-masing 3 orang (6,0%)

Mutu Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Lima Dimensi SERVQUAL

Tabel 3.

Dimensi SERVQUAL	Tidak Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		Total	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bukti Fisik	5	10,0	14	28,0	19	38,0	12	24,0	50	100
Keandalan	4	8,0	11	22,0	22	44,0	13	26,0	50	100
Daya tanggap	5	10,0	11	22,0	21	42,0	13	26,0	50	100
Jaminan	5	10,0	10	20,0	21	42,0	14	28,0	50	100
Empati	5	10,0	10	20,0	22	44,0	13	26,0	50	100
Rata-Rata	5	9,6	11	22,4	21	42,0	13	26,0	50	100

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian puas terhadap mutu pelayanan rawat jalan pada lima dimensi SERVQUAL. Dimensi bukti fisik memperoleh 19 responden (38,0%) pada kategori puas dan 12 responden (24,0%) sangat puas.

Dimensi keandalan memperoleh 22 responden (44,0%) puas dan 13 responden (26,0%) sangat puas. Dimensi daya tanggap memperoleh 21 responden (42,0%) puas dan 13 responden (26,0%) sangat puas. Dimensi jaminan memperoleh 21 responden (42,0%) puas dan 14 responden (28,0%) sangat puas. Sementara itu, dimensi empati memperoleh 22 responden (44,0%) puas dan 13 responden (26,0%) sangat puas.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tandengan secara umum telah dinilai baik oleh pasien. Dimensi keandalan dan empati memiliki jumlah responden kategori puas tertinggi, masing-masing 22 responden (44,0%). Meskipun demikian, masih terdapat responden yang menyatakan tidak puas pada setiap dimensi dengan rata-rata 9,6%. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan tetap diperlukan, khususnya pada aspek pelayanan yang masih dirasakan kurang optimal oleh pasien.

Tingkat Kepuasan Pasien BPJS

Tabel.4

Kategorik Kepuasan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Tidak Puas	4	8,0
Cukup Puas	14	28,0
Puas	25	50,0
Sangat Puas	7	14,0

Hasil analisis menunjukkan bahwa dari 50 responden, sebanyak 25 responden (50,0%) menyatakan puas terhadap pelayanan rawat jalan. Sebanyak 14 responden (28,0%) menyatakan cukup puas, 7 responden (14,0%) menyatakan sangat puas, dan 4 responden (8,0%) menyatakan tidak puas. Dengan demikian, kategori puas merupakan kategori yang paling dominan. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien peserta BPJS memiliki penilaian positif terhadap pelayanan rawat jalan yang diterima. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Puskesmas Tandengan secara umum telah mampu memenuhi harapan sebagian besar pasien.

Regresi Linear Sederhana Model Summary

Tabel.5

Model	R	R ²	Adj. R ²	Std.Error
1	0,904	0,817	0,813	1,289

Analisis regresi linear sederhana menunjukkan nilai R sebesar 0,904. Nilai tersebut menunjukkan adanya keeratan hubungan yang tinggi antara mutu pelayanan rawat jalan dan kepuasan pasien BPJS. Nilai R Square sebesar 0,817 menunjukkan bahwa mutu pelayanan rawat jalan memberikan kontribusi sebesar 81,7% terhadap kepuasan pasien BPJS, sedangkan 18,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

ANOVA (F)

Tabel.6

Model	F Hitung	Sig
Regresi	214,109	0,000

Hasil uji ANOVA menunjukkan nilai F hitung sebesar 214,109 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga model regresi linear sederhana dinyatakan layak dan mutu pelayanan rawat jalan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Tandengan.

Koefisien Regresi (t)

Tabel.7

Variabel	B	t hitung	Sig	Ket
Konstanta	1,172	1,335	0,188	-
Mutu pelayanan Rawat jalan	0,144	14,632	0,000	Berpengaruh

Nilai koefisien regresi sebesar 0,144 dengan nilai t hitung sebesar 14,632 dan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan rawat jalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Tandengan. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh mutu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Tandengan.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,172 + 0,144X$$

Keterangan : Y = Kepuasan Pasien BPJS

X = Mutu Pelayanan Rawat Jalan

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 1,172 berarti apabila mutu pelayanan rawat jalan bernilai 0, maka nilai kepuasan pasien BPJS sebesar 1,172. Koefisien regresi sebesar 0,144 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan mutu pelayanan rawat jalan akan meningkatkan kepuasan pasien BPJS sebesar 0,144 satuan, sehingga semakin baik mutu pelayanan rawat jalan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien BPJS.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh mutu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Tandengan, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan rawat jalan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) secara umum telah dinilai baik oleh pasien. Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, yaitu sebanyak 25 responden (50,0%), cukup puas sebanyak 14 responden (28,0%), sangat puas sebanyak 7 responden (14,0%), dan tidak puas sebanyak 4 responden (8,0%).

Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan nilai R sebesar 0,904 dan R Square sebesar 0,817, yang berarti mutu pelayanan rawat jalan memberikan kontribusi sebesar 81,7% terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tandengan, sementara 18,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil uji F memperoleh nilai F hitung sebesar 214,109 dengan nilai signifikansi 0,000, sedangkan uji t memperoleh nilai t hitung sebesar 14,632 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara mutu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tandengan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Pohan, I. (2017). Jaminan mutu pelayanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan. EGC.
- Purwanti, Prastiwi, & Rosdiana. (2017). Pelayanan rawat jalan di puskesmas.
- Umami, & Wulandari. (2017). Pelayanan rawat jalan di fasilitas kesehatan tingkat pertama.
- Yufriзал, Renaldi, & Umbara. (2017). Peran puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama.
- Natassa, & Dwijayanti. (2019). Kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan.
- Soedargo. (2019). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.
- Taekab, Suryawati, & Kusumastuti. (2019). Peran puskesmas dalam pelayanan kesehatan primer dan kepuasan pasien.
- Putri, & Sari. (2019). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Indikator kepuasan pasien di puskesmas.
- Astutik, E. E., Amrullah, A. E., & Madijanto, S. (2020). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS rawat jalan di puskesmas. *Jurnal Kesehatan Dr. Soebandi*, 8(2), 158–163.
- Bunet, G. C. E., Lolo, W. A., & Rumondor, E. M. (2020). Analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas Tanawangko.
- Lubis, Putri, Ginting, & Dameria. (2020). Penilaian mutu pelayanan kesehatan di puskesmas.
- Haslinah, Ahmad, A., Napitupulu, M., & Permayasa, N. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Mangasa Kota Makassar.
- Musyaffi, et al. (2021). Pengaruh beban pelayanan terhadap mutu pelayanan kesehatan.
- Anastasya. (2022). Pelayanan rawat jalan di puskesmas bagi masyarakat.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Kepuasan Pasien.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- Ahmayani. (2023). Peran puskesmas dalam upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan.
- Guspianto, Lobat, & Wardiah. (2023). Indikator kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). Peran puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Puskesmas. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). Data peserta aktif BPJS puskesmas kesehatan di Indonesia.
- Reyvinnta, Andriyani, & Suherman. (2025). Pemanfaatan pelayanan rawat jalan peserta BPJS kesehatan.
- Yuniar, et al. (2025). Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.
- Dien, TJ, Toar, J., Mamuaja, PP, Tengker, A., Bawiling, N., & Makadada, F. (2026). Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Kelurahan Pinaras Kecamatan Tomohon Selatan. *Jurnal Keperawatan Kalimantan (BNJ)*, 8 (1), 2461-2468.
- Wurangian, MG, Mamuaja, PP, & Pongoh, LL (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tenga Tahun 2025. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8 (12), 8518-8524.
- Tani, A. A., Telew, A., & Pajung, C. B. (2023). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Touluaan Kabupaten Minahasa Tenggara. *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MANADO*, 2(1)