

Hubungan Struktur, Proses Dan Hasil Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Rumbia Kabupaten Bombana Tahun 2026

Sely Marselina, Fikki Prasetya, Hilda Harun

*^{1,2,3} Program Studi Gizi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo

Alamat: Jl. HEA Mokodompit, Anduonohu, Kec. Kambu, Kota Kendari

Corresponding: selymarselina444@gmail.com

Abstract. Background : Patient satisfaction is a key indicator for assessing the quality of healthcare services, particularly for BPJS Kesehatan (Social Security Agency on Health) participants at Community Health Centers (Puskesmas). The expanding coverage of the National Health Insurance (JKN) program necessitates that healthcare facilities provide high-quality services. **Objective:** This study aims to analyze the relationship between healthcare service structure, process, and outcome and the satisfaction of BPJS patients at the Rumbia Community Health Center, Bombana Regency. **Methods:** This study employed a quantitative design with a cross-sectional approach. The study population consisted of all 655 BPJS patients receiving care at the Rumbia Community Health Center; a sample of 84 respondents was selected using purposive sampling. Data were collected via a questionnaire based on the Donabedian model, measuring the dimensions of structure, process, and outcome, as well as patient satisfaction. Data analysis was conducted using univariate and bivariate methods, specifically the Chi-Square test with a 95% confidence level ($\alpha = 0.05$). **Results:** The findings indicate a significant relationship between healthcare service structure and BPJS patient satisfaction ($p=0.000$), between the service process and BPJS patient satisfaction ($p=0.003$), and between service outcomes and BPJS patient satisfaction ($p=0.002$). All three relationships showed a positive trend: the better the structure, process, and outcome of the healthcare services provided, the higher the level of BPJS patient satisfaction. **Conclusion:** The dimensions of healthcare service structure, process, and outcome are significantly associated with BPJS patient satisfaction at the Rumbia Community Health Center, Bombana Regency. Therefore, the Community Health Center is expected to continuously improve the quality of facilities and infrastructure, the competence of healthcare personnel, and the quality of service processes, as well as conduct ongoing evaluations of service outcomes to enhance patient satisfaction.

Keywords: healthcare service quality, structure, process, outcome, patient satisfaction, BPJS, Community Health Center (Puskesmas).

Abstrak. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, terutama pada pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas. Meningkatnya cakupan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menuntut fasilitas pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan struktur (structure), proses (process), dan hasil (outcome) pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Rumbia Kabupaten Bombana Tahun 2026. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien BPJS yang memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas Rumbia sebanyak 655 pasien, dengan sampel sebanyak 84 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berdasarkan model Donabedian yang mengukur dimensi struktur, proses, hasil pelayanan, serta kepuasan pasien. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat kemaknaan 95% ($\alpha = 0,05$). menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara struktur pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS ($p=0,000$), terdapat hubungan yang bermakna antara proses pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS ($p=0,003$), dan terdapat hubungan yang bermakna antara hasil pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS ($p=0,002$). Ketiga hubungan tersebut menunjukkan kecenderungan positif, yaitu semakin baik struktur, proses, dan hasil pelayanan kesehatan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien BPJS. bahwa dimensi struktur, proses, dan hasil pelayanan kesehatan berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Rumbia Kabupaten Bombana. Oleh karena itu, Puskesmas diharapkan terus meningkatkan kualitas sarana dan prasarana, kompetensi tenaga kesehatan, mutu proses pelayanan, serta evaluasi hasil pelayanan secara berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, Struktur, Proses, Hasil, Kepuasan Pasien, BPJS, Puskesmas.

1. LATAR BELAKANG

Kesehatan merupakan hak asasi manusia yang didukung melalui program *Universal Health Coverage* (UHC), yang di Indonesia diwujudkan melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sejak 2014 oleh BPJS kesehatan, dengan jumlah peserta meningkat dari 203 juta jiwa pada 2018 menjadi 275 juta jiwa pada September 2022 (Saputro & Fathiyah, 2022).

Penelitian ini tetap diperlukan karena adanya keterbatasan jumlah responden SKM, adanya gap antara data administratif dan kondisi riil di lapangan, serta meningkatnya beban pelayanan akibat UHC yang berpotensi memengaruhi konsistensi mutu pelayanan, survei SKM 2024 memiliki keterbatasan dari sisi representasi responden, yaitu hanya melibatkan 15 responden. Jumlah tersebut belum sebanding dengan volume kunjungan pasien BPJS di Puskesmas Rumbia yang mencapai 655 kunjungan pada bulan September 2025 (Puskesmas Rumbia, 2025).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Fungsi pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah melalui organisasi di bidang kesehatan dengan tujuan utama untuk menjaga dan memelihara kesehatan masyarakat secara fungsional, proporsional dan profesional. Adapun permasalahan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia diantaranya yaitu kurangnya evaluasi pelayanan kesehatan dan survey kepuasan yang kurang melibatkan pasien (Afrioza & Baidillah, 2021).

Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 43 tahun 2019 tentang puskesmas, menyatakan bahwa persyaratan ketenagaan di puskesmas terdiri dari dokter umum, dokter gigi, tenaga kesehatan lainnya dan tenaga non kesehatan harus mendukung kegiatan ketatausahaan, administrasi keuangan, sistem informasi, dan kegiatan operasional lain di Puskesmas. Dalam kondisi tertentu, Puskesmas dapat menambah jenis tenaga kesehatan lainnya. Perhitungan kebutuhan ideal terhadap jumlah dan jenjang jabatan dilakukan melalui analisis beban kerja (ABK) dengan mempertimbangkan jumlah pelayanan yang diselenggarakan, rasio terhadap jumlah penduduk dan persebarannya, luas dan karakteristik wilayah kerja, ketersediaan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) lainnya di wilayah kerja, dan pembagian waktu kerja sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan (Kurnaesih *et al.*, 2024).

Berdasarkan data kunjungan puskesmas Rumbia pada bulan September tahun 2025 kunjungan pasien BPJS sebanyak 655 jiwa. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada 7 Oktober 2025 terhadap 5 pasien yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas Rumbia menjelaskan bahwa 5 pasien BPJS menyatakan bahwa ketika sedang berobat di Puskesmas Rumbia terkadang mereka harus melewati proses yang cukup lama untuk mendapatkan pengobatan, serta mereka merasakan sikap pegawai yang kurang ramah terhadap

pasien sehingga membuat pasien tidak merasa nyaman.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian di Puskesmas Rumbia mengenai kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas Rumbia, maka dilakukan penulis dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Rumbia Kabupaten Bombana tahun 2026”.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* yang bertujuan menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Rumbia, Kabupaten Bombana. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Rumbia, Kelurahan Lameroro, Kecamatan Rumbia, Kabupaten Bombana, Sulawesi Tenggara pada bulan Februari 2026. Populasi penelitian adalah seluruh pasien BPJS yang berkunjung dan memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas Rumbia, dengan jumlah kunjungan sebanyak 655 pasien berdasarkan data September 2025. Sampel penelitian berjumlah 84 responden yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dan dipilih dengan teknik *purposive sampling* sesuai kriteria inklusi, yaitu pasien BPJS berusia ≥ 17 tahun yang telah memperoleh pelayanan kesehatan dan bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi meliputi pasien yang tidak dapat membaca dan menulis, memiliki latar belakang pendidikan atau profesi di bidang medis, serta pasien berusia di bawah 17 tahun.

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas dimensi kualitas pelayanan berdasarkan model Donabedian, yaitu structure, process, dan outcome, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien BPJS. Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup model Donabedian dengan skala Guttman (skor 0–1), yang masing-masing dimensi terdiri atas 10 pertanyaan dan dikategorikan berdasarkan nilai cut-off $>50\%$ dan $\leq 50\%$. Data sekunder diperoleh dari Puskesmas Rumbia.. Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi setiap variabel, sedangkan analisis bivariat menggunakan uji Chi-square untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien BPJS dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan narasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil

1) Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden di Puskesmas
Rumbia Kabupaten Bombana Tahun 2026

Karakteristik	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	47	56,0
	Perempuan	37	44,0
	Total	84	100,0
Umur	20–30 tahun	32	38,1
	31–40 tahun	33	39,3
	≥40 tahun	19	22,6
	Total	84	100,0
Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	30	35,7
	IRT	24	28,6
	Wiraswasta	19	22,6
	Pegawai swasta	11	13,1
	Total	84	100,0

Berdasarkan Tabel 1, dari 84 responden di Puskesmas Rumbia Kabupaten Bombana, sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 47 orang (56,0%), sedangkan responden perempuan sebanyak 37 orang (44,0%). Berdasarkan kelompok umur, responden paling banyak berada pada kelompok umur 31–40 tahun, yaitu sebanyak 33 orang (39,3%), diikuti kelompok umur 20–30 tahun sebanyak 32 orang (38,1%), sedangkan jumlah paling sedikit berada pada kelompok umur ≥40 tahun, yaitu sebanyak 19 orang (22,6%). Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden bekerja sebagai PNS/TNI/Polri, yaitu sebanyak 30 orang (35,7%), diikuti ibu rumah tangga sebanyak 24 orang (28,6%), wiraswasta sebanyak 19 orang (22,6%), dan pegawai swasta sebanyak 11 orang (13,1%). Dengan demikian, karakteristik responden dalam penelitian ini didominasi oleh laki-laki, kelompok umur 31–40 tahun, dan responden yang bekerja sebagai PNS/TNI/Polri.

2) Analisis Univariat

Tabel 2. Analisis Univariat Kepuasan Pasien, Struktur, Proses, dan Hasil Pelayanan di Puskesmas Rumbia Kabupaten Bombana Tahun 2026

Variabel	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kepuasan Pasien	Puas	56	66,7
	Tidak puas	28	33,3
	Total	84	100,0
Struktur	Tersedia	55	65,5
	Tidak tersedia	29	34,5
	Total	84	100,0
Proses	Baik	57	67,9
	Kurang baik	27	32,1
	Total	84	100,0
Hasil Pelayanan	Baik	56	66,7
	Kurang baik	28	33,3
	Total	84	100,0

Berdasarkan Tabel 2, dari 84 responden di Puskesmas Rumbia Kabupaten

Bombana, sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima, yaitu sebanyak 56 orang (66,7%), sedangkan 28 orang (33,3%) menyatakan tidak puas. Berdasarkan aspek struktur pelayanan, sebanyak 55 responden (65,5%) menilai struktur pelayanan tersedia, sedangkan 29 responden (34,5%) menilai struktur pelayanan tidak tersedia. Pada aspek proses pelayanan, sebanyak 57 responden (67,9%) menilai proses pelayanan dalam kategori baik, sedangkan 27 responden (32,1%) menilai proses pelayanan kurang baik. Sementara itu, berdasarkan hasil pelayanan, sebanyak 56 responden (66,7%) menilai hasil pelayanan dalam kategori baik, sedangkan 28 responden (33,3%) menilai hasil pelayanan kurang baik.

3) Analisis Bivariat

a) Hubungan struktur pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Rumbia Kabupaten bombana tahun 2026

Tabel 3. Hubungan Struktur Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Rumbia Kabupaten Bombana Tahun 2026

Struktur Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien				Total		P-Value
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Tersedia	36	65.5	19	34.5	55	100.0	0.000
Tidak Tersedia	20	69.0	9	31.0	29	100.0	
Total	56	66.7	28	33.3	84	100.0	

Pada tabel 3. menunjukkan bahwa dari 55 pasien yang menilai struktur pelayanan kesehatan yang tersedia, terdapat 36 pasien (65.5%) yang merasa puas dan 19 pasien (34.5%) yang merasa tidak puas. Sedangkan 29 pasien yang menilai struktur pelayanan kesehatan yang tidak tersedia, terdapat 20 pasien (69.0%) yang merasa puas dan 9 pasien (31.0%) yang merasa tidak puas.

Analisis uji *chi-square* menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,000 yang berarti $p < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka ada hubungan antara *structure* pelayanan kesehatan (meliputi sarana prasarana, ketersediaan tenaga kesehatan, dan fasilitas pendukung) dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Rumbia Kabupaten Bombana tahun 2026.

b) Hubungan proses pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Rumbia Kabupaten bombana tahun 2026

Tabel 4. Hubungan Proses Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Rumbia Kabupaten Bombana Tahun 2026

Proses Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien				Total		<i>P-Value</i>
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
						0.003	

Baik	39	68.4	18	31.6	57	100.0
Kurang Baik	17	63.0	10	37.0	27	100.0
Total	56	66.7	28	33.3	84	100.0

Pada tabel 4. menunjukkan bahwa dari 57 pasien yang mendapatkan proses pelayanan kesehatan yang baik, terdapat 39 pasien (68.4%) yang merasa puas dan 18 pasien (31.6%) yang merasa tidak puas. Sedangkan 27 pasien yang mendapatkan proses pelayanan kesehatan kurang baik, terdapat 17 pasien (63.0%) yang merasa puas dan 10 pasien (37.0%) yang merasa tidak puas.

Analisis uji *chi-square* menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,003 yang berarti $p < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka ada hubungan antara *process* pelayanan kesehatan (meliputi prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, sikap dan komunikasi petugas kesehatan) dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Rumbia Kabupaten Bombana tahun 2026.

c) Hubungan hasil pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Rumbia Kabupaten bombana tahun 2026

Tabel 5. Hubungan Hasil Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Rumbia Kabupaten Bombana Tahun 2026

Hasil Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien				Total		P-Value
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	41	73.2	15	26.8	56	100.0	0.002
Kurang Baik	15	53.6	13	46.4	28	100.0	
Total	56	66.7	28	33.3	84	100.0	

Pada tabel 5 menunjukkan bahwa dari 56 pasien yang mendapatkan hasil pelayanan kesehatan yang baik, terdapat 41 pasien (73.2%) yang merasa puas dan 15 pasien (26.8%) yang merasa tidak puas. Sedangkan 28 pasien yang mendapatkan hasil pelayanan kesehatan kurang baik, terdapat 15 pasien (53.6%) yang merasa puas dan 13 pasien (46.4%) yang merasa tidak puas.

Analisis uji *chi-square* menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,002 yang berarti $p < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka ada hubungan antara *outcome* pelayanan kesehatan (meliputi hasil pelayanan, persepsi kesembuhan, dan kepuasan setelah menerima pelayanan) dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Rumbia Kabupaten Bombana tahun 2026.

b. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara struktur pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Rumbia Kabupaten Bombana tahun 2026, dengan nilai *p-value* sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Temuan

ini menunjukkan bahwa aspek struktur pelayanan, seperti ketersediaan sarana dan prasarana, tenaga kesehatan, fasilitas pendukung, alat kesehatan, dan obat-obatan, memiliki peranan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Menurut teori Donabedian, struktur merupakan komponen dasar yang mendukung terlaksananya proses pelayanan yang baik sehingga dapat menghasilkan outcome berupa kepuasan pasien. Semakin baik struktur pelayanan yang dimiliki Puskesmas, maka semakin besar peluang terciptanya pelayanan yang efektif, aman, nyaman, dan sesuai dengan harapan pasien BPJS.

Pasien BPJS tidak hanya menilai keberhasilan pengobatan, tetapi juga memperhatikan kondisi fisik fasilitas kesehatan dan kenyamanan selama menerima pelayanan. Ruang tunggu yang nyaman, lingkungan yang bersih, ketersediaan tenaga kesehatan yang memadai, kemudahan memperoleh pelayanan, serta kelengkapan alat dan obat akan meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan Puskesmas. Ketersediaan tenaga kesehatan yang cukup memungkinkan pelayanan diberikan secara cepat, tepat, dan profesional, sedangkan keterbatasan tenaga kesehatan dapat meningkatkan waktu tunggu dan menurunkan kepuasan pasien. Demikian pula, kelengkapan fasilitas dan obat-obatan menjadi indikator penting bagi pasien dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan yang diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Permenkes Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 yang menegaskan bahwa pelayanan kesehatan harus didukung oleh standar sarana, prasarana, peralatan, obat-obatan, dan sumber daya manusia kesehatan yang memadai. Temuan ini juga konsisten dengan penelitian Setyaningrum et al. (2024), Li dan Tobias (2026), serta Marga et al. (2022) yang menunjukkan bahwa struktur pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Rumbia tidak cukup hanya melalui peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga perlu disertai pemeliharaan dan pengembangan sarana prasarana, penyediaan alat kesehatan dan obat secara berkelanjutan, serta penguatan sistem pelayanan agar mutu pelayanan primer dapat terus meningkat sesuai kebutuhan masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara proses pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Rumbia Kabupaten Bombana ($p=0,003$). Sebagian besar responden yang menilai proses pelayanan dalam kategori baik merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, menunjukkan bahwa kualitas interaksi selama pemberian pelayanan memiliki peran

penting dalam membentuk kepuasan pasien. Menurut model mutu pelayanan kesehatan Donabedian, aspek *process* mencakup seluruh aktivitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, tindakan medis, pemberian terapi, hingga komunikasi dan edukasi kesehatan. Proses pelayanan yang dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur, didukung oleh pelayanan yang cepat, sikap petugas yang ramah, komunikasi yang efektif, serta ketepatan dalam penanganan pasien akan menghasilkan pengalaman pelayanan yang positif dan meningkatkan kepuasan pasien. Temuan ini memperkuat konsep bahwa mutu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sarana dan prasarana, tetapi juga oleh bagaimana pelayanan diberikan kepada pasien secara profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan kebijakan pelayanan kesehatan di Indonesia yang menekankan pentingnya penyelenggaraan pelayanan sesuai standar untuk menjamin mutu pelayanan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 menegaskan bahwa setiap tahapan pelayanan kesehatan harus dilaksanakan secara sistematis, efektif, dan berkesinambungan melalui prosedur pelayanan yang jelas, komunikasi yang baik, penatalaksanaan kasus yang tepat, serta mekanisme rujukan yang sesuai. Penerapan proses pelayanan yang memenuhi standar tersebut akan meningkatkan kepercayaan pasien, mempercepat penanganan kasus, mengurangi waktu tunggu, serta memberikan rasa aman dan nyaman selama memperoleh pelayanan kesehatan. Dengan demikian, kualitas proses pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien BPJS di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Setyaningrum et al. (2024), Hidayatullah (2024), serta Li dan Tobias (2026) yang menunjukkan bahwa aspek proses pelayanan, terutama kecepatan pelayanan, daya tanggap petugas, empati, kehandalan, dan komunikasi tenaga kesehatan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa interaksi langsung antara tenaga kesehatan dan pasien merupakan komponen yang paling dirasakan manfaatnya oleh pasien dibandingkan aspek lainnya. Oleh karena itu, Puskesmas Rumbia perlu mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas proses pelayanan melalui evaluasi rutin terhadap waktu tunggu, penyederhanaan prosedur administrasi, peningkatan kemampuan komunikasi tenaga kesehatan, serta penguatan budaya pelayanan yang berorientasi pada pasien. Upaya tersebut diharapkan dapat menjaga konsistensi mutu pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien BPJS secara berkelanjutan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara hasil pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Rumbia Kabupaten Bombana Tahun 2026 ($p=0,002$). Sebagian besar responden yang menilai hasil pelayanan kesehatan dalam kategori baik merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, sedangkan pada kelompok yang menilai hasil pelayanan kurang baik tingkat kepuasannya lebih rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa outcome pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien. Menurut teori Avedis Donabedian, outcome merupakan hasil akhir dari pelayanan kesehatan yang mencerminkan keberhasilan struktur dan proses pelayanan yang telah diberikan. Outcome tidak hanya diukur dari perbaikan kondisi kesehatan pasien, tetapi juga dari persepsi pasien terhadap manfaat pelayanan, rasa aman selama menjalani pengobatan, serta keyakinan bahwa pelayanan yang diterima mampu memenuhi kebutuhan kesehatannya. Dengan demikian, semakin baik hasil pelayanan yang dirasakan pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien terbentuk melalui pengalaman pasien setelah menerima pelayanan, terutama ketika terjadi perbaikan kondisi kesehatan, keluhan berkurang, terapi yang diberikan sesuai, dan pasien memperoleh informasi yang jelas mengenai penyakit maupun pengobatannya. Bagi peserta BPJS, keberhasilan pelayanan juga meningkatkan kepercayaan bahwa fasilitas kesehatan tingkat pertama mampu memberikan pelayanan yang bermutu tanpa membedakan status pembiayaan. Hal ini sejalan dengan konsep Donabedian yang menyatakan bahwa outcome merupakan konsekuensi dari struktur dan proses pelayanan yang berkualitas. Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 yang menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan kesehatan dinilai melalui pencapaian standar mutu pelayanan yang berorientasi pada manfaat yang diterima masyarakat, sehingga outcome pelayanan menjadi salah satu indikator utama dalam evaluasi mutu pelayanan kesehatan.

Temuan penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Setyaningrum et al. (2024) yang menyatakan bahwa outcome pelayanan yang baik berhubungan dengan meningkatnya kepuasan pasien karena pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien. Demikian pula, Chen (2024) menjelaskan bahwa outcome merupakan hasil akhir dari kualitas struktur dan proses pelayanan yang berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien. Oleh karena itu, Puskesmas Rumbia perlu terus mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan dengan memastikan efektivitas

terapi, melakukan pemantauan perkembangan kondisi pasien, serta melaksanakan evaluasi kepuasan pasien secara berkala melalui survei kepuasan masyarakat. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan outcome pelayanan secara berkelanjutan sehingga kepuasan pasien BPJS tetap terjaga dan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas semakin optimal.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara struktur, proses, dan hasil pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Rumbia Kabupaten Bombana Tahun 2026. Struktur pelayanan kesehatan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p=0,000$), yang menunjukkan bahwa semakin baik ketersediaan sarana, prasarana, dan sumber daya pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Selain itu, proses pelayanan kesehatan juga berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p=0,003$), yang mengindikasikan bahwa pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai prosedur mampu meningkatkan kepuasan pasien. Demikian pula, hasil pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien ($p=0,002$), sehingga semakin baik hasil pelayanan yang dirasakan pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan terhadap pelayanan BPJS di Puskesmas Rumbia. penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien serta menggunakan desain penelitian dan cakupan sampel yang lebih luas agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR REFERENSI

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Epuasan Pasien Merupakan Salah Satu Indikator Penting Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan, Karena Pasien Sebagai Makhluk Bio-Psiko-Sosial Memerlukan Terpenuhinya Harapan Dari Aspek Kesehatan (Biologis), Aspek Kepuasan (Psikologis), Serta Aspek Budaya. 01(02), 169–180.
- Alhassan, A. M., Alsalamah, Z. H., Alsalamah, S. H., Alabdullah, M. N., Saud, P., Jalawy, B., & Phc, M. (2024). Application Of Donabedian Quality-Of-Care Framework To Assess The Outcomes Of Medication Use In Pediatric Icu : A Review. 3(6), 114–117.
- Ayu. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Menteng Palangka Raya Karya Tulis Ilmiah Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Tenaga Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Palangka Raya Program Studi D-I.
- Ayubi, D. (2009). Penilaian Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Model Donabedian: Studi Kasus Puskesmas Di Kota Depok. 4(1), 24–28. <https://doi.org/10.21109/Kesmas.V4i1.197>
- Berhubungan, F. Y., Pemberian, D., Pada, R., Bpjs, P., Blud, D. I., & Puskesmas,
- Darma, K. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Article Information. Jurnal Tampiasih, 1(2), 22–32.
- Donabedian, A. (1966). Evaluating The Quality Of Medical Care. The Milbank Memorial Fund

- Quarterly, 44(3), 166–206.
- Erviani, R. I. A. (2022). Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pemberlakuan Denda Layanan Peserta Bukan Penerima Upah/Mandiri Pada Bpjs Kesehatan Kantor Cabang Palopo (Doctoral Dissertation, Institut Agama Islam Negeri (Iain Palopo)).
- Hastono, S. P. (2016). Analisis Data Pada Bidang Kesehatan. Pt Rajagrafindo Persada.
- Hidayatullah, D. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Panarukan. 1–14.
- Idris, V., & Ahmad, I. (2024). Peran Apoteker Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas. Jurnal Riseta Soshum, 1(1), 05–13. <https://doi.org/10.70392/7ecvt456>
- Ikhsan, M., Muliana, H., & Wahab, S. (2021). Penyelenggaraan Sistem Jaminan Sosial Nasional Oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sol Justicia, 4(2), 141–150. <https://doi.org/10.54816/Sj.V4i2.457>
- Japb (Jurnal Administrasi Publik Dan Birokrasi). 6(2014), 749–762.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Permenkes Nomor 75/2014 Tentang Puskesmas.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Pedoman Pelayanan Antenatal, Persalinan, Nifas, Dan Bayi Baru Lahir Di Fasilitas Kesehatan. Jakarta: Kemenkes Ri.
- Kurnaesih, E., Rusydi, A. R., & Handayani, D. S. (2024). Implementasi Jenis Ketenagaan Pada Puskesmas Kawasan Perkotaan Dan Kawasan Pedesaan Menurut Permenkes Ri Nomor 43 Tahun 2019 Di Kabupaten Luwu Utara. 5(1), 180–192.
- Laila, F. N., & Paramarta, V. (2024). Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas Di Rumah Sakit Iuniversitas Sangga Buana Bandung Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesi. Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia, 9(2), 1–14.
- Marga, I., Haniwijaya T, S., & Fajriyah, N. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Dibandingkan Dengan Asuransi Lainnya Terhadap Pelayanan Kesehatan Patients. Journal Of Health Management Research, 1(1), 1–7.
- Mushofa, M., Hermina, D., & Huda, N. (2024). Memahami Populasi Dan Sampel: Pilar Utama Dalam Penelitian Kuantitatif. Jurnal Syntax Admiration, 5(12), 5937–5948. <https://doi.org/10.46799/Jsa.V5i12.1992>
- Najib, K., Nugroho, H. A., Sholihin, M., Fathonah, R., Administrasi, A. M., & Gunungkidul, K. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rsud Saptosari. 35–44.
- Nasution, T. H., Pane, M., & Purba, A. (2023). The Influence Of Motivation On The Performance Of Civil Servants At Upt Puskesmas Pulo Brayon In 2023. Jurnal Info Sains ...,13(02),423–433. <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/infosains/article/view/2939>
- Noer, R. M., Agusthia, M., Adhyatma, A. A., Deliana, D., Program,), Profesi, S., Stikes, N., Bros Batam, A., Studi, P., Keperawatan, I., Awal, S., Batam, B., & Kebidanan, S. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Masa Covid-19. Initium Medica Journal, 1(1), 1–8.
- Nugroho, A., Prasetyo, B., & Hidayat, T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Fasilitas Kesehatan. Jurnal Kesehatan Dan Keselamatan Kerja, 4(2),

55–63.

- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Patuang, W., Ahri, R. A., & Arman. (2024). Implementasi Uud No . 40 Tahun 2004 Tentang Pengajuan Klaim Rawat Inap Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Andi Djemma Masamba. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 4973–4986. [Https://J-Innovative.Org/Index.Php/Innovative/Article/View/7771/7517](https://J-Innovative.Org/Index.Php/Innovative/Article/View/7771/7517)
- Pradana, A. A., Casman, C., Rohayati, R., & Kamal, M. (2022). Program Universal Health Coverage (Uhc) Di Indonesia Konsep Dasar Universal Health Coverage. 7(June).
- Remba, N. G. (2024). Ginting, Samuel Ert, R. Slamet Santoso, And Dewi Rostyaningsih. “Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Rrembang 1.” *Journal Of Public Policy And Management Review* 13.3 (2024): 502-523.
- Riau, U. I., Riau, U. I., & Author, C. (2025). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi * Lela Lisfita 1 , Rahyunir Rauf 2 1. 511–515.
- Saputro, C. R. A., & Fathiyah, F. (2022). Universal Health Coverage: Internalisasi Norma Di Indonesia. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional (Jjkn)*, 2(2), 204– 216. [Https://Doi.Org/10.53756/Jjkn.V2i2.108](https://doi.org/10.53756/Jjkn.V2i2.108)
- Sari, N. P., Lestari, D., & Handayani, R. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Fasilitas Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 17(2), 85–92.
- Sastroasmoro, S., & Ismael, S. (2010). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Sagung Seto.
- Savira Winda. (2023). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilihat Dari Aspek Tangible*.
- Setiadi. (2007). *Konsep Dan Penulisan Riset Keperawatan*. Graha Ilmu.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543– 551. [Https://Doi.Org/10.35816/Jiskh.V10i2.645](https://doi.org/10.35816/Jiskh.V10i2.645)
- Studi, P., Kesehatan, M., Bina, S., & Palembang, H. (2025). *Jurnal ‘ Aisyiyah Medika* Pendahuluan Rumah Sakit Merupakan Salah Satu Unit Tempat Pelayanan Kesehatan Yang Bertanggung Jawab Memenuhi Dalam Memberikan Dan Tuntutan Pelayanan Bermutu Sesuai Standar Untuk Kebutuhan Masyarakat. *Rumah Sakit Akan Dinilai Baik*. 10.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Sundari, L., Masitoh, R., & Kurniasih, Y. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Hemodialisa Rsud Panembahan Senopati Bantul. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Lppm Universitas ‘Aisyiyah Yogyakarta*, 2(September), 1141–1148. [Https://Proceeding.Unisayogya.Ac.Id/Index.Php/Prosemnaslppm/Article/View/4 61](https://proceeding.unisayogya.ac.id/index.php/prosemnaslppm/article/view/461)
- Surbakti, N. K. (2021). Data Mining Pengelompokan Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Menggunakan Metode Clustering (Studi Kasus : Rsu.Bangkalan). *Journal Of Information And Technology*, 1(2), 47–53. [Https://Doi.Org/10.32938/Jitu.V1i2.1470](https://doi.org/10.32938/jitu.V1i2.1470)

- Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Edisi Iii). Andi.
- U. (2025). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemberian Rujukan Pada Pasien Bpjs Di Blud Uptd Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari Tahun 2024. 6(2), 663–672.
- Wulandari, S., Rahman, F., & Yusuf, M. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 18(1), 60–