

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan Di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro

Awalia Azra Sahara^{1*}, Muhammad Ganda Saputra², Dadang Kusbiantoro³

^{*12,3}Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Lamongan

Alamat: Jl. Plalangan No.KM, RW.02, Wahyu, Plosowahyu, Kecamatan Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur, Indonesia

Corresponding: awaliaazra@gmail.com

Abstract. Service quality is one of the factors that can influence patient satisfaction with the healthcare services received. Patient satisfaction is an important indicator in assessing the success of hospital services. This study aimed to determine the relationship between service quality and the satisfaction level of BPJS Health outpatients at RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. This study employed a quantitative method with a cross-sectional design. The sample consisted of 100 respondents selected using the accidental sampling technique. Data were collected using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Data analysis was conducted using the Spearman Rho test with a significance level of $\alpha = 0.05$. The results showed that the majority of respondents assessed the service quality as good, with 63 respondents (63.0%), while most respondents reported being very satisfied, with 86 respondents (86.0%). The Spearman Rho test yielded a correlation coefficient (r) of 0.589 with a significance value of $p < 0.001$. These findings indicate a significant positive relationship with a moderate correlation strength between service quality and patient satisfaction. The study concluded that there is a significant relationship between service quality and the satisfaction level of BPJS Health outpatients at RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. The better the quality of services provided, the higher the level of patient satisfaction.

Keywords: service quality, patient satisfaction, BPJS Health, outpatient care.

Abstrak. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan rawat jalan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data menggunakan uji Spearman Rho dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik sebanyak 63 responden (63,0%), sedangkan tingkat kepuasan pasien sebagian besar berada pada kategori sangat puas sebanyak 86 responden (86,0%). Hasil uji Spearman Rho diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,589 dengan nilai signifikansi $p < 0,001$. Hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dengan kekuatan hubungan sedang dan arah hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan rawat jalan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan pasien, BPJS Kesehatan, rawat jalan.

1. LATAR BELAKANG

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap individu yang harus dipenuhi melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Menurut World Health Organization (WHO), kesehatan adalah keadaan sejahtera secara fisik, mental, dan sosial, bukan hanya terbebas dari penyakit. Dalam penyelenggaraan

pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, sedangkan pelayanan yang berada di bawah harapan akan menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai upaya meningkatkan kepuasan pasien sekaligus mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan kesehatan umumnya diukur menggunakan model SERVQUAL yang terdiri atas lima dimensi, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kelima dimensi tersebut telah banyak digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan rumah sakit karena mampu menggambarkan persepsi pasien secara komprehensif. Dalam penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola BPJS Kesehatan, kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator penting keberhasilan layanan kesehatan. Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa dimensi SERVQUAL memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS, meskipun dimensi yang paling berpengaruh berbeda pada setiap rumah sakit sesuai karakteristik pelayanan dan kondisi masing-masing.

RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro merupakan rumah sakit pemerintah tipe B pendidikan yang menjadi pusat rujukan utama di Kabupaten Bojonegoro. Sebagian besar pasien rawat jalan di rumah sakit ini merupakan peserta BPJS Kesehatan sehingga peningkatan mutu pelayanan menjadi perhatian utama. Rumah sakit secara rutin melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang menunjukkan peningkatan nilai dari 86,53% pada tahun 2022 menjadi 96,22% pada semester I tahun 2025 dengan kategori sangat baik. Meskipun demikian, hasil survei tersebut masih bersifat umum dan belum menggambarkan secara spesifik hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan sehingga belum dapat menjadi dasar evaluasi pada setiap aspek pelayanan.

Data pelayanan tahun 2025 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien BPJS rawat jalan mencapai lebih dari 19.000 kunjungan setiap bulan dengan kecenderungan terus meningkat. Tingginya jumlah kunjungan tersebut masih diikuti beberapa permasalahan pelayanan, seperti antrean yang panjang, keterlambatan kedatangan dokter, serta waktu tunggu yang sebagian besar melebihi 60 menit. Selain itu, kondisi ruang tunggu yang padat dan keterbatasan fasilitas kenyamanan juga memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Meskipun rumah sakit telah melakukan berbagai upaya perbaikan, seperti penambahan loket pendaftaran dan peningkatan sistem pelayanan pada 23 poliklinik, berbagai kendala tersebut menunjukkan bahwa

aspek keandalan, daya tanggap, dan bukti fisik pelayanan masih memerlukan perhatian untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan penelitian yang menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan rawat jalan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. Penelitian ini penting karena hingga saat ini belum terdapat kajian khusus yang mengevaluasi kepuasan pasien BPJS rawat jalan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL di instalasi rawat jalan rumah sakit tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat mengidentifikasi dimensi pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien sehingga menjadi dasar bagi manajemen rumah sakit dalam menyusun kebijakan dan strategi peningkatan mutu pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain survei analitik dan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro pada bagian pelayanan pasien BPJS Kesehatan, selama periode Maret 2026 hingga seluruh rangkaian penelitian selesai. Populasi penelitian berjumlah 20.056 pasien BPJS Kesehatan rawat jalan berdasarkan data kunjungan bulan September 2025. Besar sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan kriteria inklusi meliputi pasien BPJS Kesehatan berusia ≥ 17 tahun, mendapatkan pelayanan rawat jalan, mampu berkomunikasi dengan baik, serta bersedia menjadi responden melalui pemberian *informed consent*. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sedangkan variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan rawat jalan yang meliputi kesesuaian harapan, kesediaan merekomendasikan, dan minat berkunjung ulang.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin yang terdiri atas 15 pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan, 9 pernyataan untuk variabel kepuasan pasien, dan 6 pertanyaan mengenai karakteristik responden. Instrumen penelitian telah melalui uji validitas menggunakan korelasi *Product Moment*, dengan seluruh item memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,361), sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha menunjukkan nilai sebesar 0,908 untuk variabel kualitas pelayanan dan 0,854 untuk variabel kepuasan pasien, yang menandakan seluruh instrumen reliabel. Data diolah melalui tahapan *editing*, *coding*, *scoring*, dan *tabulating*, kemudian dianalisis secara univariat menggunakan distribusi frekuensi dan persentase, serta

secara bivariat menggunakan uji korelasi Spearman rho untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan rawat jalan dengan tingkat signifikansi 5%. Penelitian ini juga menerapkan prinsip etika penelitian yang meliputi *informed consent*, anonimitas, dan kerahasiaan data responden.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Hasil

1) Karakteristik Responden

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir, Poliklinik Tujuan, dan Frekuensi Kunjungan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djaitkoesoemo Bojonegoro Tahun 2026

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia		
< 20 tahun	19	19,0
21–30 tahun	44	44,0
31–40 tahun	13	13,0
41–50 tahun	19	19,0
> 50 tahun	5	5,0
Jenis Kelamin		
Perempuan	76	76,0
Laki-laki	24	24,0
Pendidikan		
SD	10	10,0
SMP	9	9,0
SMA	61	61,0
D3	6	6,0
S1-S3	14	14,0
Poliklinik Tujuan		
Penyakit dalam	21	21,0
Anak	12	12,0
Bedah	16	16,0
Kandungan	12	12,0
Lainnya	39	39,0
Frekuensi Kunjungan		
1 kali	37	37,0
2–3 kali	35	35,0
> 3 kali	28	28,0

Berdasarkan Tabel 1, dari 100 responden di RSUD Dr. R. Sosodoro Djaitkoesoemo Bojonegoro, karakteristik responden berdasarkan usia didominasi kelompok usia 21–30 tahun sebanyak 44 responden (44,0%), sedangkan kelompok usia > 50 tahun merupakan kelompok paling sedikit, yaitu 5 responden (5,0%).

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 76 responden (76,0%). Berdasarkan pendidikan terakhir, sebagian besar responden berpendidikan SMA sebanyak 61 responden (61,0%), sedangkan paling sedikit berpendidikan D3 sebanyak 6 responden (6,0%).

Berdasarkan poliklinik tujuan, kelompok lainnya merupakan kategori terbanyak, yaitu 39 responden (39,0%), sedangkan poliklinik anak dan kandungan masing-masing sebanyak 12 responden (12,0%). Berdasarkan frekuensi kunjungan, kategori kunjungan satu kali merupakan kelompok terbanyak, yaitu 37 responden (37,0%), diikuti kunjungan 2–3 kali sebanyak 35 responden (35,0%) dan kunjungan lebih dari tiga kali sebanyak 28 responden (28,0%).

2) Analisis Univariat

a. Variabel independent

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan di RSUD

DR. R. Sosodoro Djaitkoesoemo Bojonegoro

No	Kualitas Pelayanan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1	Kurang	0	0,0%
2	Cukup	37	37,0%
3	Baik	63	63,0%
Total		100	100%

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik, yaitu sebanyak 63 responden dengan jumlah presentase 63,0%, sedangkan hampir setengahnya menilai kualitas pelayanan dalam kategori cukup sebanyak 37 responden dengan jumlah presentase 37 %. Tidak satupun responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori kurang 0,0%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro secara umum dinilai baik oleh mayoritas responden.

b. Variabel Dependen

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan pasien BPJS

kesehatan rawat di RSUD DR. R. Sosodoro Djaitkoesoemo Bojonegoro

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1	Tidak puas	0	0%
2	Puas	14	14,0%
3	Sangat puas	86	86,0%
Total		100	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa hampir seluruh responden memiliki tingkat kepuasan dalam kategori sangat puas, yaitu sebanyak 86 orang dengan persentase sebesar 86,0%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden

merasa sangat puas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan rawat jalan yang diberikan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. Sementara itu, sebagian kecil responden memiliki tingkat kepuasan dalam kategori puas, yaitu sebanyak 14 orang dengan persentase sebesar 14,0%. Tidak satupun responden yang menyatakan tidak puas, yaitu sebanyak 0 orang dengan persentase sebesar 0,0%. Dengan demikian, tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan rawat jalan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro secara umum berada dalam kategori sangat puas

3) Analisis Bivariat

Tabel 4. Hasil Uji Spearman Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro

		Kualitas pelayanan	Kepuasan pasien BPJS
Kualitas pelayanan	<i>Correlation coefficient</i>	1,000	0,589 ^{**}
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		<,001
	N	100	100
Kepuasan Pasien BPJS	<i>Correlation coefficient</i>	0,589 ^{**}	1,000
	<i>Si g. (2-tailed)</i>		<,001
	N	100	100

Berdasarkan tabel hasil uji korelasi Spearman Rho, diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,589 dengan nilai signifikansi (*p-value*) sebesar < 0,001. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($p < 0,05$), sehingga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan rawat jalan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Nilai koefisien korelasi sebesar 0,589 menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien berada pada kategori sedang. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel bersifat searah, yang berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diterima pasien, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan rawat jalan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berpotensi meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit

b. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro dalam kategori baik, yaitu sebanyak 63 responden (63,0%), sedangkan 37 responden (37,0%) menilai kualitas

pelayanan dalam kategori cukup. Tidak terdapat responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori kurang.

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata setiap dimensi kualitas pelayanan (Lampiran 8), diperoleh nilai rata-rata dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) sebesar 4,08, *Reliability* (Keandalan) sebesar 4,07, *Responsiveness* (Daya Tanggap) sebesar 4,10, *Assurance* (Jaminan) sebesar 4,14, dan *Empathy* (Empati) sebesar 4,11. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh dimensi memperoleh penilaian dalam kategori baik. Dimensi *Assurance* (Jaminan) memiliki nilai rata-rata tertinggi, sedangkan dimensi *Reliability* (Keandalan) memiliki nilai rata-rata terendah.

Tingginya nilai rata-rata pada dimensi *Assurance* (Jaminan) menunjukkan bahwa pasien merasa yakin terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, merasa aman selama menjalani pelayanan, serta memperoleh penjelasan yang jelas mengenai tindakan pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi petugas kesehatan serta kemampuan dalam memberikan informasi yang mudah dipahami telah memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi pasien. Sebaliknya, meskipun dimensi *Reliability* (Keandalan) masih berada dalam kategori baik, nilai rata-rata yang lebih rendah menunjukkan bahwa aspek pelayanan sesuai prosedur, ketepatan pelayanan tanpa kesalahan, serta kesesuaian jadwal pelayanan dokter masih perlu terus ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan semakin optimal dan mampu memenuhi harapan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Pulungan et al. (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien BPJS, terutama pada dimensi *tangibles*, *reliability*, dan *assurance*. Selain itu, penelitian Risma dan Jihad Faidul (2023) menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* dan *empathy* merupakan faktor yang berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS rawat jalan. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik pada setiap dimensi SERVQUAL berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pasien BPJS Kesehatan rawat jalan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan dalam kategori sangat puas, yaitu sebanyak 86 responden (86,0%), sedangkan 14 responden (14,0%) berada pada kategori puas. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima. Tingginya tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh RSUD Dr. R. Sosodoro

Djatikoesoemo Bojonegoro telah sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan karena mencerminkan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata setiap dimensi kepuasan pasien (Lampiran 8), diperoleh nilai rata-rata dimensi kesesuaian harapan sebesar 4,09, dimensi minat berkunjung kembali sebesar 4,07, dan dimensi kesediaan merekomendasikan sebesar 4,00. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh dimensi berada pada kategori baik. Dimensi kesesuaian harapan memperoleh nilai rata-rata tertinggi, sedangkan dimensi kesediaan merekomendasikan memperoleh nilai rata-rata terendah. Tingginya nilai pada dimensi kesesuaian harapan menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima pasien telah sesuai dengan harapan mereka, baik dari segi pelayanan petugas, fasilitas, maupun proses pelayanan. Sementara itu, meskipun dimensi kesediaan merekomendasikan masih berada dalam kategori baik, hasil tersebut menunjukkan bahwa rumah sakit masih perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan agar pasien semakin yakin untuk merekomendasikan pelayanan kepada keluarga maupun orang lain.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa pelayanan yang diterima telah memenuhi harapan mereka, baik dari aspek pelayanan petugas, fasilitas yang tersedia, maupun proses pelayanan yang diberikan selama menjalani pengobatan rawat jalan. Temuan ini sejalan dengan hasil distribusi frekuensi yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kategori sangat puas. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dinilai baik serta terus melakukan evaluasi terhadap aspek-aspek yang masih dapat ditingkatkan agar kepuasan pasien tetap terjaga dan semakin banyak pasien yang bersedia merekomendasikan pelayanan rumah sakit kepada orang lain.

Berdasarkan hasil uji korelasi Spearman Rho diperoleh nilai signifikansi sebesar $<0,001$ dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,589. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan rawat jalan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Nilai koefisien korelasi sebesar 0,589 menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berada pada kategori sedang dan memiliki arah hubungan positif. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan rawat jalan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Pulungan et al. (2023), yang

menemukan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan. Penelitian Risma dan Jihad Faidul (2023), juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan.

Meskipun hubungan yang ditemukan signifikan, nilai koefisien korelasi sebesar 0,589 menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Faktor lain seperti akses pelayanan, waktu tunggu, kenyamanan fasilitas, komunikasi petugas kesehatan, kondisi lingkungan rumah sakit, serta harapan pasien juga dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan rawat jalan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro secara umum berada dalam kategori baik, sedangkan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan rawat jalan sebagian besar berada pada kategori sangat puas. Hasil analisis menggunakan uji Spearman Rho menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dengan arah positif dan kekuatan hubungan sedang antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, yang berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, melibatkan jumlah responden yang lebih besar, serta melakukan penelitian pada lokasi dan populasi yang lebih beragam agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif, mengingat penelitian ini masih memiliki keterbatasan pada desain cross-sectional, cakupan responden, penggunaan instrumen kuesioner, serta belum mengkaji faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan pasien.

DAFTAR REFERENSI

- Alfatafta, M., Alsubahi, N., Alfatafta, H., Alshawabka, A., McGarry, A., Ahmad, A., Derkacs, E., Varga, D., & Molics, B. (2025). Assessing Service Quality and its Impact on Patient Experience and Satisfaction in Prosthetics and Orthotics: a SERVQUAL-based cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 25(1–10). <https://doi.org/10.1186/s12913-025-13172-z>
- Ferreira Cunha, D., Vieira, I., Pedro Isabel, M., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis.

- <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Fitriyati, Hayulita, S., Destri, N., & Avis, M. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Unit Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Padang. *Jurnal Kesehatan Lentera 'Aisyiyah*, 7(2), 73–78.
- Gultom, R. J., Nababan, D., & Sipayung, R. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1281–1298.
- Republik Indonesia. (2004). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Republik Indonesia. (2011). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial.
- Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan.
- Kuncara IsnaNur, E., Sulistyawati, S., & Rosyidah, R. (2025). Faktor–Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Saki. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 959–968.
- Maila, I. El. (2021). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau dari Mutu Pelayanan, Presepsi dan Respon Time di Pukesmas* (1st ed.), Kota Kediri : Strada Press.
- Marzuq Hilmi, N., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 16382–16395.
- MM., SE, Chandra, T. dr, Chandra, S., B.Bus.Com, M., & Hanfi Layla, S, SE, M. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Lotality: Tinjauan Teoritis*, Purwokerto : CV. International Research and Development for Human Beings.
- Najah, S. (2022). Literatur Review Implementas SDGs pada Kepuasan Sehat dan Kesejahteraan. *Jurnal Sains Edukatika Indonesia*, 4(1), Hal. 51-58.
- Pradana, R. M., & Nasution, M. F. (2025). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS di RSUD Gunung Tua. *Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 4(2), 3190–3196.
- PROFIL RS SOSODORO DJATIKKOESOEMO BOJONEGORO (JUNI 2025)*. (n.d.).
- Pulungan, N., Fannya, P., Sonia, D., & Indawati, L. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Penggunaan BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2168–2176.
- Putri Islamiyah, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pasien pada Rumah Sakit Fatma Mmedika Kabupaten Gresik. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 63–70.
- Rakhshani, T., Raoouf, D., Hashemi, H., & and Motlagh, Z. (2020). Assessment of the Quality of Healthcare Services Using SERVQUAL Approach: A Letter. *Journa E-Medical Shiraz*, 21(8), 1–2.
- Ramlawati. (2020). Total Quality Management. In *penerbit nas media pustaka* (1st ed.). CV. Nas Media Pustaka.
- Riono, & Ahmadi. (2017). Analysis of Healthcare Services Quality Using Servqual - Fuzzy Method. *International Journal of Economics & Management Sciences*, 6(6), 1–7. <https://doi.org/10.4172/2162-6359.1000485>
- Risma, D., & Jihad Faidul, F. (2023). Hubungan Kuakitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3662–3671.
- Ritonga Egril, R. (2025). Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien JKN dan Umum Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat. *Health Information Jurnal Penelitian*, 17(2), 130–142.

- <https://doi.org/https://doi.org/10.36990/hijp.v17i2.1694>
- Rosiana, R., Shandy Ry, V., & Rusdi Sukmadani, Mesa Afriyeni, H. (2024). Kajian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUD Sungai Dareh. *Jurnal Hasi Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Eksakta*, 03(02), 58–67.
- Suciati, G., Zaman, C., & Gustina, E. (2023). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(1), 102–116.
- Sugiyanto, E. K., & Kurniasari, F. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal*, 3(2), 112–125. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v3i2.5372>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Bandung : Alfabeta.
- Suhartini, E. (2012). *Kualitas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen* (1st ed.). Alauddin University Press.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa : prinsip, penerapan, dan penelitian* (1 st ed), Yogyakarta : Andi Offsed.
- Vanchapo, A. R., & Magrifoh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien* (1st ed.), Tangerang : Tata Mutiara Hidup Indonesia.
- Widyastuti, N., Widjanarko, B., & Mateus Adi, S. (2018). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr.H.Soewondo Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 6(1), 39–49.
- Wulandari, N., Paramarta, V., & Purwanda, E. (2024). The Influence of Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty in the Clinic: a Systematic Review. *Berajah Journal*, 4(5), 1075–1086.
- Yunita, N., Husin, & Ningsih, E. R. (2023). *Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Sistem Online*, Pangkalpinang : Cv. Science Techno Direct