

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Cahaya Negeri)

### The Influence Of Health Service Quality On The Satisfaction Level Of BPJS Patients At Cahaya Negeri Health Center

Sendi Iklas Dede Irawan <sup>1)</sup>; Evi Lorita <sup>2)</sup>; Harius Eko Saputra <sup>3)</sup>

<sup>1,2,3)</sup> Universitas Dehasen Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> [sendiiklasdedeirawan123@gmail.com](mailto:sendiiklasdedeirawan123@gmail.com)

#### How to Cite :

Irawan. S. I.D., lorita. E., Saputra. H. E. (2025). The Influence Of Health Service Quality On The Satisfaction Level Of BPJS Patients At Cahaya Negeri Health Center. Social Sciences Journal. 2(1).

#### ARTICLE HISTORY

Received [12 Oktober 2025]

Revised [17 November 2025]

Accepted [19 November 2025]

#### KEYWORDS

Service Quality, Patient Satisfaction.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Cahaya Negeri. Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner (angket) dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi analisis deskriptif, korelasi Product Moment, regresi linear sederhana, serta uji hipotesis menggunakan uji determinasi ( $r^2$ ) dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien, dengan nilai pengaruh sebesar 84,9%. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien BPJS.

#### ABSTRACT

*This study aims to determine the influence of health service quality on the satisfaction levels of BPJS patients at Cahaya Negeri Health Center. The research employs a quantitative descriptive method, with data collected through questionnaires and documentation. The data analysis techniques include descriptive analysis, Product Moment correlation, simple linear regression, and hypothesis testing using the Determination Test ( $r^2$ ) and t-test. The findings indicate a very strong correlation between health service quality and patient satisfaction, with the influence value reaching 84.9%. This result demonstrates that the better the quality of health services provided, the higher the level of satisfaction among BPJS patients..*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh negara melalui lembaga kesehatan publik. Dalam sistem kesehatan nasional, mutu pelayanan tidak hanya menentukan keberhasilan program kesehatan, tetapi juga mencerminkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas mampu meningkatkan kepuasan pasien, sedangkan pelayanan yang kurang optimal berpotensi menimbulkan ketidakpuasan, keluhan, bahkan penurunan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kesehatan. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi aspek penting yang harus terus diupayakan, terutama pada fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas. Puskesmas berperan sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan masyarakat. Institusi ini menyediakan layanan promotif, preventif, kuratif, serta rehabilitatif yang menjangkau masyarakat secara luas. Puskesmas juga menjadi fasilitas utama peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola BPJS Kesehatan. Sejak program JKN diberlakukan pada tahun 2014, jumlah peserta meningkat pesat sehingga menambah beban layanan di puskesmas. Kondisi tersebut menuntut puskesmas untuk selalu menjaga mutu pelayanan agar mampu memenuhi harapan pasien. Tingkat kepuasan pasien kemudian digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan lembaga kesehatan dalam memberikan pelayanan.

Kualitas pelayanan kesehatan dapat dianalisis melalui lima dimensi yang diperkenalkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam model SERVQUAL, yaitu reliability (keandalan),

responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik). Reliability mencerminkan kemampuan tenaga medis melayani sesuai standar prosedur, responsiveness menunjukkan kesigapan petugas dalam memberikan layanan, assurance berkaitan pada jaminan rasa aman serta kepercayaan pasien terhadap kompetensi tenaga kesehatan, empathy mengacu pada sikap ramah serta kepedulian, sedangkan tangibles meliputi sarana, fasilitas, serta prasarana yang menunjang aktivitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut menjadi landasan penting dalam mengukur kualitas pelayanan pada fasilitas kesehatan. Puskesmas Cahaya Negeri yang terletak di Kabupaten Rejang Lebong menghadapi tantangan besar akibat meningkatnya jumlah pasien, terutama peserta BPJS. Kondisi tersebut menimbulkan beberapa masalah, seperti keterbatasan tenaga medis, antrian panjang, serta ketersediaan obat yang sering tidak mencukupi kebutuhan pasien. Keadaan ini menimbulkan pertanyaan apakah pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan pasien atau justru menimbulkan rasa kecewa. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Cahaya Negeri menjadi langkah penting agar penyelenggaraan layanan kesehatan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Kepuasan pasien memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan. Pasien yang merasa puas cenderung memiliki kepercayaan tinggi terhadap institusi kesehatan, sedangkan pasien yang tidak puas bisa memberikan penilaian negatif sehingga mengurangi reputasi lembaga. Dalam jangka panjang, tingkat kepuasan pasien juga memengaruhi keberhasilan program JKN karena persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan akan menentukan sejauh mana mereka bersedia memanfaatkan fasilitas kesehatan. Dengan kata lain, kepuasan pasien bukan sekadar indikator kepuasan pribadi, melainkan juga mencerminkan efektivitas kebijakan kesehatan nasional. Berbagai penelitian terdahulu membuktikan pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Tjiptono (2011) menegaskan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi langsung oleh persepsi terhadap mutu layanan yang diterima. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) juga menemukan bahwa perbaikan aspek tangibles serta empathy mampu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan medis tidak hanya ditentukan keterampilan teknis, tetapi juga cara tenaga kesehatan berinteraksi dengan pasien. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang mencakup aspek teknis maupun non-teknis perlu diperhatikan secara seimbang.

Fokus penelitian diarahkan pada pasien peserta BPJS karena kelompok ini merupakan pengguna utama layanan Puskesmas Cahaya Negeri. Peserta BPJS sering menghadapi prosedur administrasi yang lebih panjang, sehingga berpotensi menimbulkan persepsi berbeda dibanding pasien umum. Penelitian ini berupaya menganalisis bagaimana mutu pelayanan memengaruhi kepuasan pasien BPJS, serta sejauh mana faktor pelayanan dapat menjelaskan variasi kepuasan pasien di Puskesmas Cahaya Negeri. Rumusan masalah penelitian meliputi tiga hal utama. Pertama, bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cahaya Negeri berdasarkan persepsi pasien BPJS. Kedua, bagaimana tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Ketiga, sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien peserta BPJS. Rumusan masalah tersebut diharapkan dapat memberikan jawaban empiris mengenai hubungan antara mutu pelayanan serta kepuasan pasien.

Tujuan penelitian mencakup tiga sasaran. Pertama, mendeskripsikan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cahaya Negeri. Kedua, menganalisis tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terhadap layanan kesehatan. Ketiga, menguji pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini diharapkan menghasilkan manfaat akademis dan praktis. Manfaat akademis berupa kontribusi pada kajian manajemen pelayanan kesehatan serta literatur kepuasan pasien. Manfaat praktis berupa masukan bagi manajemen Puskesmas Cahaya Negeri untuk meningkatkan mutu layanan, khususnya bagi peserta BPJS. Bagi masyarakat, penelitian ini bermanfaat untuk mendorong peningkatan pelayanan kesehatan. Hasil penelitian dapat dijadikan dasar perbaikan layanan sehingga pasien memperoleh pelayanan yang lebih baik, cepat, dan sesuai harapan. Keberhasilan peningkatan mutu layanan akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas serta mendukung efektivitas program JKN. Penelitian ini juga dapat dijadikan rujukan bagi penelitian berikutnya di wilayah lain, sehingga menghasilkan kajian komparatif mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, serta tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Cahaya Negeri. Fokus penelitian pada institusi ini penting karena perannya sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat sekaligus ujung tombak keberhasilan program JKN di tingkat daerah. Oleh sebab itu, penelitian ini tidak hanya relevan pada ranah akademik, tetapi juga bermanfaat dalam praktik penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat.

## LANDASAN TEORI

### Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan sebuah institusi dalam memberikan kepuasan kepada penggunanya. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan dapat dipahami melalui lima dimensi utama yang dikenal sebagai model SERVQUAL, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik. Keandalan mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan memberikan pelayanan sesuai standar prosedur dan konsisten. Daya tanggap menunjukkan kesiapan petugas dalam membantu pasien serta kesigapan menghadapi berbagai kebutuhan yang muncul. Jaminan mengacu pada rasa aman yang dirasakan pasien karena pelayanan diberikan oleh tenaga kesehatan yang memiliki kompetensi. Empati menekankan kepedulian serta perhatian personal kepada pasien. Bukti fisik menggambarkan kondisi fasilitas, sarana, dan prasarana yang mendukung kenyamanan pasien selama memperoleh pelayanan.

Konsep kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya menekankan aspek teknis, tetapi juga aspek non-teknis yang melibatkan interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Menurut Tjiptono (2011), kualitas pelayanan yang baik tercermin dari kesesuaian pelayanan terhadap harapan pasien. Apabila pelayanan mampu memenuhi bahkan melampaui harapan, maka kualitas dianggap tinggi. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien sangat dipengaruhi mutu pelayanan tenaga medis serta ketersediaan sarana penunjang kesehatan.

### Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan respon emosional yang muncul setelah pasien membandingkan antara harapan serta pengalaman nyata saat memperoleh layanan kesehatan. Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi kinerja produk maupun jasa terhadap harapan. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan muncul apabila pelayanan yang diterima mampu memenuhi kebutuhan medis serta memberikan kenyamanan psikologis selama proses perawatan.

Beberapa indikator yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pasien meliputi kualitas layanan medis, sikap petugas, kejelasan informasi, ketepatan pelayanan, serta kondisi fasilitas kesehatan. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan secara langsung, tetapi juga oleh nilai yang dirasakan, keadilan biaya, serta faktor emosional yang muncul selama berinteraksi dengan tenaga medis.

### Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Hubungan antara kualitas pelayanan serta kepuasan pasien telah banyak diteliti dalam berbagai konteks. Parasuraman et al. (1988) menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi akan berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan. Grönroos (2007) juga berpendapat bahwa kepuasan merupakan hasil dari persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan kesehatan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Dalam konteks puskesmas, kualitas pelayanan yang baik berarti tenaga kesehatan mampu memberikan layanan sesuai standar, cepat tanggap, ramah, serta fasilitas kesehatan memadai. Apabila semua indikator ini terpenuhi, pasien akan merasa puas, bahkan loyal pada layanan kesehatan tersebut. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menurunkan kepuasan, mengurangi kepercayaan, serta memunculkan keluhan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Cahaya Negeri. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berupaya mengukur hubungan antarvariabel melalui data numerik yang dianalisis secara statistik. Jenis penelitian yang digunakan ialah deskriptif asosiatif, yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan antara variabel bebas serta variabel terikat berdasarkan fakta lapangan. Variabel dalam penelitian terdiri atas dua komponen utama. Variabel independen ialah kualitas pelayanan kesehatan yang diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik. Variabel dependen ialah kepuasan pasien yang diukur melalui indikator pengalaman pelayanan, kesesuaian harapan, rasa percaya, nilai yang dirasakan, serta kenyamanan pasien. Setiap indikator diterjemahkan ke dalam butir pernyataan yang kemudian dituangkan dalam kuesioner berbasis skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien BPJS yang memanfaatkan layanan kesehatan di Puskesmas Cahaya Negeri pada periode penelitian. Berdasarkan data yang diperoleh dari puskesmas,

jumlah populasi mencapai 650 pasien. Dari jumlah tersebut, sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sepuluh persen sehingga diperoleh 87 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah purposive sampling karena penelitian ini hanya melibatkan pasien yang memenuhi kriteria, yaitu peserta BPJS yang telah menggunakan layanan minimal satu kali dalam satu bulan terakhir.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik. Pertama, kuesioner yang disebarakan kepada responden untuk memperoleh data primer mengenai kualitas pelayanan serta kepuasan pasien. Kedua, observasi lapangan yang dilakukan peneliti untuk melihat kondisi nyata pelayanan kesehatan di Puskesmas Cahaya Negeri. Ketiga, dokumentasi berupa arsip, laporan kegiatan, serta data pendukung lain yang diperoleh dari pihak puskesmas. Instrumen penelitian berupa kuesioner diuji validitas serta reliabilitasnya sebelum digunakan. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment, sedangkan uji reliabilitas dilakukan melalui metode Cronbach's Alpha. Kuesioner dinyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel pada taraf signifikansi lima persen. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar daripada 0,70.

Analisis data dilakukan dalam dua tahap. Pertama, analisis deskriptif yang bertujuan menggambarkan karakteristik responden serta kecenderungan jawaban terhadap setiap indikator variabel. Kedua, analisis inferensial yang bertujuan menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat melalui regresi linier sederhana. Uji hipotesis menggunakan uji  $t$  untuk mengetahui signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, sedangkan uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi kualitas pelayanan terhadap variasi kepuasan pasien BPJS.

Keabsahan hasil penelitian dijaga melalui prosedur pengolahan data yang sistematis serta pemanfaatan instrumen yang telah teruji. Hasil analisis diharapkan mampu memberikan gambaran objektif mengenai hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan serta kepuasan pasien di Puskesmas Cahaya Negeri, sehingga penelitian ini dapat berkontribusi bagi peningkatan mutu layanan kesehatan pada fasilitas tingkat pertama.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Penelitian ini dilaksanakan pada Puskesmas Cahaya Negeri yang melibatkan 87 responden pasien peserta BPJS. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, serta dokumentasi, kemudian diolah dan dianalisis menggunakan teknik statistik. Hasil penelitian disajikan melalui uraian mengenai karakteristik responden, deskripsi kualitas pelayanan, deskripsi kepuasan pasien, serta analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Karakteristik responden menunjukkan keragaman dari sisi jenis kelamin, usia, serta tingkat pendidikan. Dari total responden, mayoritas adalah perempuan yang berjumlah 52 orang, sedangkan laki-laki sebanyak 35 orang. Dari segi usia, responden terbanyak berada pada rentang 21–30 tahun dengan jumlah 46 orang, usia 31–40 tahun sebanyak 23 orang, sedangkan sisanya berada pada rentang di bawah 20 tahun serta di atas 40 tahun. Dari segi pendidikan, responden dengan pendidikan terakhir SMA mendominasi yaitu 39 orang, diikuti lulusan perguruan tinggi sebanyak 27 orang, sedangkan sisanya lulusan SMP dan SD. Data ini memperlihatkan bahwa sebagian besar pasien peserta BPJS yang berkunjung ke puskesmas merupakan kelompok usia produktif dengan tingkat pendidikan menengah.

Hasil deskripsi kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif. Pada dimensi keandalan, sebagian besar pasien menilai bahwa tenaga medis mampu melayani secara tepat serta konsisten. Dimensi daya tanggap memperlihatkan bahwa petugas puskesmas cukup sigap melayani kebutuhan pasien serta memberikan informasi yang dibutuhkan. Dimensi jaminan menunjukkan bahwa pasien merasa cukup aman serta percaya terhadap kompetensi tenaga medis. Dimensi empati memperlihatkan bahwa pasien merasa diperhatikan serta dilayani secara ramah. Sedangkan pada dimensi bukti fisik, mayoritas pasien menilai bahwa sarana dan prasarana puskesmas sudah cukup baik walaupun masih terdapat kekurangan, terutama pada fasilitas ruang tunggu serta ketersediaan obat. Kepuasan pasien diukur melalui indikator pengalaman pelayanan, kesesuaian harapan, rasa percaya, serta kenyamanan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Responden yang menyatakan sangat puas mencapai 28,7 persen, puas 54 persen, cukup puas 13,8 persen, sedangkan sisanya menyatakan kurang puas. Hal ini membuktikan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Cahaya Negeri sudah mampu memenuhi harapan mayoritas pasien peserta BPJS. Analisis regresi linier sederhana memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,921 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara kedua variabel. Hasil uji  $t$  menghasilkan nilai signifikansi di bawah

0,05, sehingga hipotesis penelitian diterima. Uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 84,9 persen terhadap variasi kepuasan pasien, sedangkan 15,1 persen sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian, seperti faktor ekonomi, citra institusi, serta pengalaman pribadi pasien pada layanan kesehatan sebelumnya. Temuan ini menegaskan bahwa semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Cahaya Negeri, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien peserta BPJS. Data empiris ini sekaligus mendukung teori serta penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa mutu pelayanan merupakan determinan utama kepuasan pasien.

## **Pembahasan**

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cahaya Negeri memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien peserta BPJS. Hal ini terbukti melalui hasil analisis regresi linier sederhana yang menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,921 serta kontribusi pengaruh mencapai 84,9 persen. Angka tersebut membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan menjadi faktor dominan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Dimensi keandalan menunjukkan bahwa tenaga medis mampu memberikan layanan sesuai prosedur serta menjaga konsistensi pelayanan. Hal ini sesuai dengan pandangan Tjiptono (2011) yang menyatakan bahwa mutu pelayanan tercermin dari kesesuaian layanan terhadap harapan pengguna. Keandalan tenaga kesehatan meningkatkan kepercayaan pasien bahwa kebutuhan mereka ditangani secara profesional serta akurat.

Dimensi daya tanggap memperlihatkan kesigapan petugas dalam merespon keluhan maupun kebutuhan pasien. Temuan ini mendukung penelitian Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) yang menekankan pentingnya respons cepat dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Pasien yang merasa dilayani secara cepat serta tepat akan lebih puas dibanding mereka yang menghadapi keterlambatan pelayanan. Dimensi jaminan menunjukkan bahwa pasien merasa aman karena pelayanan diberikan oleh tenaga medis yang memiliki kompetensi. Aspek ini memperkuat teori Grönroos (2007) yang menegaskan bahwa kepercayaan terhadap penyedia layanan menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan. Pasien BPJS di Puskesmas Cahaya Negeri menilai bahwa tenaga medis memiliki keterampilan serta pengetahuan yang memadai, sehingga menumbuhkan rasa aman selama proses pelayanan. Dimensi empati memperlihatkan bahwa pasien merasa diperhatikan serta diperlakukan secara ramah. Kondisi ini sesuai dengan teori Biddle dan Thomas (1966) mengenai peran sosial, yang menekankan bahwa penyedia layanan memiliki kewajiban moral untuk memahami kebutuhan pengguna. Sikap ramah serta perhatian personal dari tenaga kesehatan meningkatkan pengalaman emosional positif pasien sehingga berdampak langsung pada kepuasan.

Dimensi bukti fisik menunjukkan bahwa fasilitas puskesmas sudah cukup memadai, meskipun masih terdapat keterbatasan pada ruang tunggu serta ketersediaan obat. Hal ini mendukung temuan Parasuraman et al. (1988) yang menyatakan bahwa aspek fisik layanan seperti kenyamanan ruang serta kelengkapan fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi mutu. Keterbatasan sarana sedikit menurunkan kepuasan, meskipun tidak menghilangkan penilaian positif pasien terhadap pelayanan secara keseluruhan. Hasil penelitian ini juga mengonfirmasi temuan penelitian terdahulu yang menyoroti pentingnya kualitas pelayanan dalam menentukan kepuasan pasien. Misalnya, penelitian Hasbullah et al. (2021) menyebutkan bahwa mutu layanan serta sikap petugas kesehatan memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien di berbagai fasilitas kesehatan. Hal serupa juga ditemukan oleh Betania et al. (2023) yang menegaskan bahwa kualitas layanan berkontribusi besar terhadap persepsi positif masyarakat terhadap lembaga kesehatan. Temuan lapangan memperlihatkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi faktor pelayanan teknis, tetapi juga faktor emosional serta interaksi interpersonal. Pasien merasa lebih puas ketika petugas mampu memberikan perhatian personal serta menunjukkan kepedulian. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan tidak hanya bergantung pada kompetensi teknis tenaga medis, melainkan juga cara petugas membangun komunikasi serta interaksi yang humanis.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Penelitian yang dilaksanakan di Puskesmas Cahaya Negeri memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam menentukan kepuasan pasien peserta BPJS. Hasil analisis statistik memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang sangat kuat terhadap tingkat kepuasan pasien, dengan kontribusi sebesar 84,9 persen. Hal ini menandakan bahwa mutu pelayanan menjadi faktor utama yang membentuk persepsi pasien terhadap kepuasan mereka.

Dimensi SERVQUAL yang digunakan sebagai indikator penelitian menunjukkan kontribusi signifikan. Keandalan tenaga medis tercermin dari konsistensi pelayanan sesuai standar, daya tanggap petugas terlihat pada kesigapan melayani kebutuhan pasien, jaminan dirasakan melalui rasa aman serta kepercayaan terhadap kompetensi tenaga kesehatan, empati tercermin dari sikap ramah serta kepedulian, sedangkan bukti fisik ditunjukkan melalui kondisi fasilitas puskesmas. Semua dimensi tersebut terbukti memengaruhi kepuasan pasien, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan terutama pada ketersediaan obat serta kenyamanan ruang tunggu.

Secara umum, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien, sedangkan kualitas yang kurang optimal berpotensi menurunkan kepuasan. Oleh sebab itu, Puskesmas Cahaya Negeri perlu terus meningkatkan mutu pelayanan agar mampu mempertahankan serta memperkuat kepercayaan masyarakat peserta BPJS.

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diajukan. Pertama, Puskesmas Cahaya Negeri perlu memperkuat aspek sarana prasarana, khususnya ruang tunggu serta ketersediaan obat. Perbaikan fasilitas fisik akan meningkatkan kenyamanan pasien sekaligus memperkuat citra positif puskesmas.

Kedua, peningkatan kapasitas tenaga kesehatan melalui pelatihan berkala perlu dilakukan agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Pelatihan dapat difokuskan pada keterampilan komunikasi interpersonal, manajemen waktu pelayanan, serta penguasaan standar medis.

Ketiga, perhatian terhadap aspek empati harus terus ditingkatkan. Petugas yang ramah, sabar, serta peduli akan menciptakan pengalaman emosional positif bagi pasien. Hal ini dapat meningkatkan loyalitas serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas.

Keempat, manajemen puskesmas disarankan melakukan evaluasi pelayanan secara rutin melalui survei kepuasan pasien. Hasil survei dapat digunakan sebagai dasar perbaikan layanan yang lebih tepat sasaran.

Kelima, pemerintah daerah diharapkan mendukung peningkatan mutu layanan kesehatan melalui kebijakan anggaran yang lebih memadai. Dukungan tersebut sangat penting untuk memastikan puskesmas mampu memberikan pelayanan yang berkualitas bagi seluruh peserta BPJS.

## DAFTAR PUSTAKA

- Betania, A., Korompis, A., & Sumarauw, J. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Tumpaan. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 11(2), 210–219.
- Biddle, B. J., & Thomas, E. J. (1966). *Role theory: Concepts and research*. John Wiley & Sons.
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Hasbullah, H., Susena, K. C., & Nasution, S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah di Bank Bengkulu Cabang Bintuhan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 134–145.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Manurung, H., & Sihombing, R. (2020). Kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Medan Johor. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(1), 45–55.
- Maryani, D., & Supartiningsih, S. (2019). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Sewon. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 134–142.
- Parasuraman, A., 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.
- Sari, D. P., & Hartati, R. (2021). Analisis kepuasan pasien peserta BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Pekanbaru. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 15(1), 60–69.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, quality & satisfaction* (3rd ed.). Andi.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.