

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA RUJUKAN BPJS DI RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG

(Studi Observasional Analitik pada Pasien Instalasi Rawat Jalan)

Anggita Putri Rahayu¹, Iwang Yusuf²

Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Sultan Agung Semarang^{1,2}

Email: anggita.rahayu004@gmail.com

Informasi

Abstract

Volume : 3
Nomor : 8
Bulan : Agustus
Tahun : 2026
E-ISSN : 3062-9624

Background: The quality of healthcare services is one of the important factors in determining patient satisfaction. In outpatient services for BPJS referral patients, several problems such as waiting time, information delivery, and facility comfort may affect patients' assessment of hospital services. Objective: This study aimed to determine the relationship between healthcare service quality and patient satisfaction among BPJS referral outpatients at Sultan Agung Islamic Hospital Semarang. Methods: This study used an analytical observational design with a cross-sectional approach involving 96 BPJS referral outpatients. Samples were selected using consecutive sampling. Healthcare service quality was measured based on five dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, while patient satisfaction was assessed based on expectation conformity, intention to revisit, and willingness to recommend the service. The relationship between variables was analyzed using the Spearman correlation test. Results and Discussion: A total of 49 respondents (50.5%) rated the quality of healthcare services as adequate, while 48 respondents (49.5%) rated it as good. Most respondents were moderately satisfied, accounting for 58 respondents (59.8%), while 39 respondents (40.2%) were satisfied. The Spearman correlation test showed a coefficient of $r = 0.786$ with $p < 0.001$, indicating a significant, positive, and strong relationship between healthcare service quality and patient satisfaction. Better perceived service quality was associated with higher patient satisfaction. Conclusion and Recommendation: There was a positive and strong relationship between healthcare service quality and patient satisfaction among BPJS referral outpatients at Sultan Agung Islamic Hospital Semarang. The hospital is recommended to continuously improve service quality, particularly service timeliness, staff communication, and the comfort of facilities and infrastructure, to increase patient satisfaction.

Keyword: BPJS, healthcare service quality, outpatient, patient satisfaction

Abstrak

Latar Belakang: Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien. Pada pelayanan rawat jalan peserta rujukan BPJS, masih terdapat beberapa kendala seperti waktu tunggu, penyampaian informasi, serta kenyamanan fasilitas yang dapat memengaruhi penilaian pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta rujukan BPJS di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Metode: Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan rancangan cross-sectional yang melibatkan 96 pasien rawat jalan peserta rujukan BPJS.

Sampel dipilih menggunakan teknik consecutive sampling. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sedangkan kepuasan pasien dinilai berdasarkan kesesuaian harapan, minat kunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan pelayanan. Analisis hubungan dilakukan menggunakan uji korelasi Spearman. Hasil dan Pembahasan: Sebanyak 49 responden (50,5%) menilai kualitas pelayanan dalam kategori cukup dan 48 responden (49,5%) dalam kategori baik. Tingkat kepuasan pasien sebagian besar berada pada kategori cukup puas sebanyak 58 responden (59,8%), sedangkan 39 responden (40,2%) berada pada kategori puas. Hasil uji korelasi Spearman menunjukkan nilai $r = 0,786$ dan $p < 0,001$, yang menunjukkan adanya hubungan positif, kuat, dan bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diterima pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Kesimpulan dan Rekomendasi: Terdapat hubungan positif dan kuat antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta rujukan BPJS di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Rumah sakit disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam kecepatan pelayanan, komunikasi petugas, serta kenyamanan sarana dan prasarana guna meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci : BPJS, kepuasan pasien, kualitas pelayanan kesehatan, pasien rawat jalan

A. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Setiap orang mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan kesehatan, sehingga pemerintah bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Rustiana, 2022). Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, rumah sakit dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien (Hati, 2021).

Dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan kesehatan, seperti lambatnya respons tenaga kesehatan dan penanganan pasien yang belum optimal. Kondisi tersebut dapat disebabkan oleh tingginya beban kerja tenaga kesehatan serta jumlah pasien yang terus meningkat setiap hari. Keadaan tersebut dapat menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi kurang optimal dan pada akhirnya dapat memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima (Siregar, 2021).

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan yang timbul setelah pasien memperoleh pelayanan kesehatan. Perasaan tersebut muncul setelah pasien membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang sebelumnya diharapkan (Etlidawati & Handayani, 2017). Kepuasan pasien menjadi salah satu bagian penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien,

maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan pada pasien. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pasien, sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien (Matondang et al., 2019).

Pelayanan terhadap peserta BPJS Kesehatan juga masih menghadapi beberapa kendala, khususnya dalam sistem rujukan. Ombudsman Republik Indonesia (2023) menyebutkan bahwa pelayanan BPJS Kesehatan masih menghadapi permasalahan terkait adanya perbedaan pelayanan yang diterima oleh pasien. Dalam pelaksanaannya, masih terdapat anggapan bahwa pasien umum memperoleh pelayanan yang lebih cepat dibandingkan dengan pasien BPJS. Kondisi tersebut dapat memengaruhi penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan (Nursolihah, 2023).

Rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan rujukan mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Namun, pelaksanaan sistem rujukan BPJS masih menghadapi berbagai kendala yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS tidak sesuai dengan harapan, maka kondisi tersebut dapat menurunkan kepuasan pasien dan memengaruhi penilaian masyarakat terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan pelayanan secara berkelanjutan agar pasien memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya (Natassa & Dwijayanti, 2019).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan masih berbeda-beda. Penelitian yang dilakukan di RSPAL dr. Ramelan Surabaya menunjukkan bahwa dari 100 responden, sebanyak 50 responden (50%) menilai mutu pelayanan dalam kategori baik, 35 responden (35%) menilai cukup, dan 15 responden (15%) menilai kurang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menilai pelayanan dalam kategori baik, tetapi masih terdapat pasien yang menilai pelayanan belum optimal (Novena, 2025). Penelitian lain juga menunjukkan adanya ketidakpuasan pasien pada beberapa aspek pelayanan. Sebanyak 7,07% responden merasa tidak puas terhadap kapasitas petugas pendaftaran, 30,3% merasa tidak puas terhadap akses pelayanan, dan 18,2% merasa tidak puas terhadap aspek hubungan antarmanusia atau human relation. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh pelayanan medis, tetapi juga oleh kemudahan akses, pelayanan petugas, serta hubungan antara petugas dengan pasien (Dahnial, 2021).

Kepuasan pasien dapat tercapai apabila pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Perilaku tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan juga mempunyai peran penting terhadap kepuasan pasien karena pasien berinteraksi secara langsung dengan tenaga kesehatan selama memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan perlu terus diperhatikan agar pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan kebutuhan pasien (Nur, 2020).

Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang merupakan rumah sakit tipe B yang berfungsi sebagai rumah sakit rujukan dan melayani pasien dari berbagai fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk peserta BPJS Kesehatan. Banyaknya pasien rujukan yang memperoleh pelayanan di instalasi rawat jalan menyebabkan kualitas pelayanan menjadi salah satu hal yang penting untuk dievaluasi. Penilaian terhadap kualitas pelayanan diperlukan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien serta bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta rujukan BPJS di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan rancangan cross-sectional yang dilaksanakan pada bulan Juli 2026 di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, yaitu Poliklinik Bedah Onkologi, Poliklinik Mata Vitreo Retina, dan Poliklinik Penyakit Dalam Kardiovaskular. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan peserta rujukan BPJS dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dan dipilih dengan teknik consecutive sampling. Kriteria inklusi meliputi pasien peserta aktif BPJS berusia 18-60 tahun, mendapatkan pelayanan di salah satu dari tiga poliklinik tersebut, dalam keadaan sadar, mampu memberikan informasi secara lisan maupun tertulis, serta bersedia menjadi responden dengan menandatangani informed consent. Pasien umum, pasien dengan gangguan fisik atau mental yang menghambat pemberian informasi, serta pasien yang tidak bersedia menjadi responden tidak diikutsertakan dalam penelitian.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan, sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pasien rawat jalan peserta rujukan BPJS. Data diperoleh menggunakan kuesioner yang telah digunakan dalam penelitian sebelumnya dan telah melalui

uji validitas serta reliabilitas (Novena, 2025). Kualitas pelayanan kesehatan diukur menggunakan 20 item pernyataan yang mencakup lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Setiap item dinilai menggunakan skala Likert 1-4, kemudian total skor dikategorikan menjadi kurang (20-40), cukup (41-60), dan baik (61-80).

Kepuasan pasien diukur menggunakan 10 item pernyataan yang mencakup kesesuaian harapan, minat kunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan pelayanan. Setiap pernyataan dinilai menggunakan skala Likert 1-4, dengan kategori tidak puas (10-20), cukup puas (21-30), dan puas (31-40). Pengambilan data dilakukan setelah memperoleh izin penelitian dan persetujuan etik. Responden yang memenuhi kriteria penelitian diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian, kemudian diminta menandatangani informed consent dan mengisi kuesioner yang telah disediakan.

Data dianalisis menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden, kualitas pelayanan kesehatan, dan tingkat kepuasan pasien dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase. Analisis bivariat menggunakan uji korelasi Spearman untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta rujukan BPJS karena kedua variabel berskala ordinal. Hubungan dinyatakan bermakna secara statistik apabila nilai $p < 0,05$.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

1.1 Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di RSI Sultan Agung Semarang tahun 2026

Karakteristik Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Usia		
18-30	15	15,6
31-45	34	35,4
46-60	48	49,0
Total	97	100,0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	35	36,5
Perempuan	62	63,5
Total	97	100,0
Pendidikan Terakhir		
SD	24	25,0
SMP	16	15,6
SMA	36	37,5

Berdasarkan Tabel 1., sebagian besar responden berusia 46-60 tahun sebanyak 48 responden (49,5%), berjenis kelamin perempuan sebanyak 62 responden (63,9%), berpendidikan terakhir SMA sebanyak 36 responden (37,1%), dan tidak bekerja sebanyak 50 responden (51,5%). Berdasarkan jenis kepesertaan, mayoritas responden merupakan peserta BPJS Mandiri sebanyak 61 responden (62,9%), sedangkan berdasarkan unit pelayanan sebagian besar responden berasal dari Unit Bedah sebanyak 51 responden (52,6%).

1.2 Kualitas Pelayanan

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di RSI Agung Semarang tahun 2026

Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Presentase (%)
Cukup	49	50,5
Baik	48	49,5
Total	97	100,0

Berdasarkan Tabel 2., distribusi kualitas pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa dari 97 responden, jumlah responden yang menilai kualitas pelayanan kesehatan dalam kategori cukup baik dan baik adalah 49 dan 48 atau 50,5% dan 49,5%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa proporsi responden yang menilai kualitas pelayanan kesehatan dalam kategori cukup dan baik memiliki jumlah yang relatif sama.

1.3 Kepuasan Pasien

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Kepuasan Pasien di RSI Agung Semarang tahun 2026

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase (%)
Cukup Puas	58	59,8
Puas	39	40,2
Total	97	100,0

Berdasarkan Tabel 3., distribusi kepuasan pasien menunjukkan bahwa dari 97 responden, sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan dalam kategori cukup puas, yaitu sebanyak 58 responden (59,8%). Sementara itu, responden dengan tingkat kepuasan dalam kategori puas berjumlah 39 responden (40,2%).

2. Analisis Bivariat

Tabel 4. Hasil Analisis Uji Korelasi Spearman

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total		R	P Value
	Cukup Puas		Puas					
	N	%	N	%	N	%		
Cukup	48	98,0	1	2,0	49	100	0,786	<0,001
Baik	10	20,8	38	79,2	48	100		
Total	58	59,8	39	40,2	97	100		

Berdasarkan Tabel 4. diketahui bahwa dari 49 responden yang menilai kualitas pelayanan kesehatan dalam kategori cukup, sebagian besar memiliki tingkat kepuasan cukup puas, yaitu sebanyak 48 responden (98,0%), sedangkan 1 responden (2,0%) memiliki tingkat kepuasan puas. Sementara itu, dari 48 responden yang menilai kualitas pelayanan kesehatan dalam kategori baik, sebanyak 38 responden (79,2%) memiliki tingkat kepuasan puas, sedangkan 10 responden (20,8%) memiliki tingkat kepuasan cukup puas.

Hasil uji korelasi Spearman menunjukkan nilai r (koefisien korelasi) sebesar 0,786 dengan nilai signifikansi $p < 0,001$, yang berarti $p < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta rujukan BPJS di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Tingkat keeratan hubungan yang ditunjukkan adalah kuat karena nilai r korelasi di rentang 0,600 - 0,799.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di RSISA Semarang

Berdasarkan Tabel 2. dari 97 responden pasien rujukan BPJS rawat jalan di RSISA Semarang, sebanyak 48 responden (49,5%) menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik dan 49 responden (50,5%) menilai dalam kategori cukup. Responden yang menilai pelayanan baik menyatakan bahwa proses administrasi berjalan lancar dan tertib, petugas bersikap ramah, sopan, dan profesional, informasi disampaikan dengan jelas, serta pelayanan diberikan dengan cepat dan tanggap. Sementara itu, responden yang menilai pelayanan dalam kategori cukup masih menemukan beberapa kekurangan, seperti waktu tunggu lebih dari satu jam, penyampaian informasi yang kurang jelas, keramahan petugas yang belum konsisten, keterbatasan kursi di ruang tunggu, serta perhatian petugas yang dinilai belum merata.

Menurut Zeithaml dalam Purnivira dan Susiani (2025), kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima dimensi, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan sebelum memperoleh pelayanan dengan pengalaman yang dirasakan selama menerima pelayanan. Apabila pelayanan mampu memenuhi atau melebihi harapan, maka kualitas pelayanan akan dinilai baik, sedangkan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan cenderung memperoleh penilaian yang lebih rendah (Maryana & Christiany, 2022).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek yang masih banyak dikeluhkan berkaitan dengan waktu tunggu, penyampaian informasi, serta fasilitas ruang tunggu. Kondisi tersebut

menunjukkan bahwa dimensi responsiveness dan tangible masih memerlukan perhatian. Di sisi lain, penilaian positif terhadap keramahan, kesopanan, profesionalisme, serta ketertiban proses administrasi menunjukkan bahwa dimensi assurance, reliability, dan empathy telah diterapkan dengan cukup baik. Sikap petugas yang komunikatif dan profesional dapat meningkatkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan rumah sakit (Langi & Winarti, 2024).

Hasil penelitian ini sejalan dengan Mahmud (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik berhubungan dengan meningkatnya kepuasan dan loyalitas pasien. Purnivira dan Susiani (2025) juga menjelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, terutama pada aspek bukti fisik dan daya tanggap petugas, dapat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan di RSISA Semarang dapat difokuskan pada pengurangan waktu tunggu, peningkatan komunikasi petugas, serta peningkatan sarana dan prasarana penunjang agar pelayanan semakin sesuai dengan harapan pasien.

Kepuasan Pasien Rujukan BPJS Rawat Jalan di RSISA Semarang

Berdasarkan Tabel 3., dari 97 responden terdapat 58 responden (59,8%) yang memiliki tingkat kepuasan dalam kategori cukup puas dan 39 responden (40,2%) dalam kategori puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi sebagian besar kebutuhan dan harapan pasien, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Kepuasan pasien terlihat dari penilaian terhadap sikap petugas yang ramah, sopan, komunikatif, kesediaan dalam membantu pasien, serta kondisi fasilitas yang cukup memberikan kenyamanan selama proses pelayanan.

Kepuasan pasien juga berkaitan dengan minat untuk kembali memanfaatkan pelayanan dan kesediaan merekomendasikan rumah sakit. Pelayanan yang relatif cepat, sikap petugas yang baik, dan suasana pelayanan yang nyaman dapat mendorong pasien untuk kembali menggunakan pelayanan apabila membutuhkan perawatan serta merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain (Novena, 2025). Responden yang berada dalam kategori puas juga menilai bahwa pelayanan telah memenuhi harapan, didukung oleh kemudahan proses pelayanan, kemampuan tenaga kesehatan memberikan penjelasan, serta pelayanan yang tidak membedakan status pasien.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan karena menunjukkan kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh hasil terapi, tetapi juga oleh sikap dan profesionalisme tenaga kesehatan, komunikasi, kecepatan pelayanan, kenyamanan

lingkungan, serta kelengkapan fasilitas. Pelayanan yang mampu memenuhi harapan pasien dapat meningkatkan kepercayaan, minat kunjung kembali, dan kesediaan untuk merekomendasikan rumah sakit (Miftahul Jannah et al., 2026).

Dominannya kategori cukup puas dibandingkan puas menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan Mahmud (2022) yang menyatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan rumah sakit, semakin tinggi pula kepuasan pasien. Oleh karena itu, evaluasi secara berkelanjutan terutama pada kecepatan pelayanan, komunikasi petugas, dan kenyamanan fasilitas diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien rujukan BPJS rawat jalan di RSISA Semarang.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Rujukan BPJS Rawat Jalan di RSISA Semarang

Berdasarkan Tabel 4. hasil uji korelasi Spearman menunjukkan nilai $p < 0,001$ dengan koefisien korelasi sebesar $r = 0,786$. Nilai p yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rujukan BPJS rawat jalan di RSISA Semarang. Koefisien korelasi positif sebesar 0,786 menunjukkan hubungan yang kuat dan searah, sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan adanya hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dapat diterima.

Kepuasan pasien terbentuk dari perbandingan antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan pelayanan yang dirasakan setelah memperoleh pelayanan. Apabila kualitas pelayanan mampu memenuhi atau melebihi harapan, pasien akan merasa lebih puas. Sebaliknya, apabila pelayanan belum sesuai dengan harapan, tingkat kepuasan pasien dapat menurun (Jannah, 2026). Berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, ketersediaan fasilitas, keandalan dan ketanggapan petugas, kemampuan memberikan rasa aman, serta perhatian kepada pasien dapat meningkatkan persepsi positif dan kepuasan pasien (Langi & Winarti, 2024).

Pada penelitian ini masih ditemukan responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik tetapi memiliki tingkat kepuasan cukup puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya berkaitan dengan kualitas pelayanan, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh harapan awal, pengalaman pelayanan sebelumnya, karakteristik individu, kondisi kesehatan, serta faktor eksternal seperti lamanya antrean akibat tingginya jumlah

kunjungan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan Mahmud (2022) yang menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Purnivira dan Susiani (2025) juga menjelaskan bahwa peningkatan kualitas pada setiap dimensi service quality dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Kekuatan hubungan yang ditemukan dalam penelitian ini tergolong kuat dengan nilai $r = 0,786$. Hasil tersebut sejalan dengan Fitriani (2020) yang memperoleh koefisien korelasi sebesar $r = 0,805$ pada pasien BPJS di RS Baptis Batu serta Putri (2020) yang memperoleh nilai $r = 0,775$ pada pasien rawat jalan di RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi. Temuan tersebut memperkuat bahwa peningkatan kualitas pelayanan, baik dari aspek fasilitas fisik, kecepatan pelayanan, kompetensi petugas, komunikasi, maupun empati, penting dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan mempertahankan mutu pelayanan rumah sakit.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Desain cross-sectional menyebabkan pengukuran hanya dilakukan pada satu waktu sehingga perubahan tingkat kepuasan pasien dalam jangka panjang tidak dapat diketahui. Sampel juga hanya berasal dari Poliklinik Bedah Onkologi,

Mata Vitreo Retina, dan Penyakit Dalam Kardiovaskular sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh poliklinik atau rumah sakit lain. Kondisi pasien pada ketiga poliklinik tersebut yang umumnya memiliki penyakit kronis atau membutuhkan pelayanan rujukan berjenjang juga dapat memengaruhi persepsi kepuasan, termasuk adanya nyeri, kecemasan, dan kejenuhan selama menunggu pelayanan.

Selain itu, tidak ditemukan responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori kurang maupun tingkat kepuasan dalam kategori tidak puas. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh kemungkinan social desirability bias, yaitu responden cenderung memberikan jawaban yang lebih positif karena khawatir penilaian negatif akan memengaruhi pelayanan yang diterima, sebagai bentuk rasa terima kasih terhadap pelayanan rumah sakit, atau karena responden kurang teliti dalam mengisi kuesioner. Faktor emosional pasien juga perlu dipertimbangkan dalam penelitian berikutnya karena kondisi psikologis dapat memengaruhi penilaian terhadap pelayanan yang diterima (Romaji & Nasihah, 2018).

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta rujukan BPJS di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Kualitas pelayanan kesehatan dalam kategori cukup baik dan

baik adalah 49 dan 48 atau 50,5% dan 49,5%., sedangkan tingkat kepuasan pasien sebagian besar berada pada kategori cukup puas sebanyak 58 responden (59,8%) dan puas sebanyak 39 responden (40,2%). Hasil uji korelasi Spearman menunjukkan hubungan yang positif dan kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diterima, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Penelitian selanjutnya disarankan mempertimbangkan faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan pasien, terutama faktor emosional, serta menggunakan analisis multivariat agar hubungan antarvariabel dapat dianalisis secara lebih luas. Penelitian juga dapat melibatkan lebih banyak unit pelayanan dan menggunakan triangulasi data, misalnya melalui data kunjungan ulang pasien untuk mendukung penilaian kepuasan dalam jangka panjang. Selain itu, pengisian kuesioner perlu menekankan jaminan anonimitas responden dan dapat menggunakan variasi pernyataan positif dan negatif untuk mengurangi kemungkinan jawaban yang kurang objektif atau pengisian yang tidak teliti.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Dahnial, R. (2021). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan selama pandemi COVID-19 di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep [Disertasi doktoral, Universitas Hasanuddin].
- Etlidawati, E., & Handayani, D. Y. (2017). Hubungan kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Medisains: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Kesehatan*, 15(3), 142-147.
- Fitriani, D. (2020). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di rawat inap rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 9(2), 105-112. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v9i2.220>
- Hati, B. P. (2021). Hubungan kualitas pelayanan di klinik gigi dengan kepuasan pasien kontrol orthodontik cekat di masa pandemi COVID-19 [Disertasi doktoral, Poltekkes Kemenkes Yogyakarta].
- Langi, S., & Winarti, E. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Ilmu Medis Indonesia*, 3(1), 31-39. <https://doi.org/10.35912/jimi.v3i1.2870>
- Mahmud, A. (2022). Analisis kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*.
- Maryana, & Christiany, M. (2022). Hubungan aspek kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Ilmiah STIKES Citra Delima Bangka Belitung*, 5(2).

<https://doi.org/10.33862/citradelima>

- Matondang, M. R., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Faktor-faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Karadenan Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor tahun 2018. *Promotor*, 2(4), 276-284.
- Miftahul Jannah, N., Dewi, O., Rany, N., & Marlina, H. (2026). Evaluasi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poli Saraf RS Bhayangkara Pekanbaru. *Jurnal Medika*, 5(2).
- Natassa, J., & Dwijayanti, S. S. (2019). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di unit rawat inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 8(2), 29-42.
- Novena, M. N. (2025). Hubungan mutu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS di RSPAL Dr. Ramelan Surabaya.
- Nur, R., & Simanjorang, A. (2020). The effect of quality of service on inpatient satisfaction at Izza Karawang Hospital. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2).
- Nursolihah, I. (2023). Analisis kepuasan rumah sakit di Indonesia bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 10(7), 2349-2359.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). Pembatasan layanan pasien BPJS Kesehatan diskriminatif.
- Purnivira, I. S., & Susiani. (2025). Analisis kualitas pelayanan dilihat dari aspek responsiveness di Puskesmas Bentot Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*.
- Putri, H. K. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada RSUD Dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi [Skripsi, Universitas BSI].
- Romaji, L. N., & Nasihah, L. (2018). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non-BPJS di RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur. *Preventia: The Indonesian Journal of Public Health*, 3(2).
- Rustiana, Y. I. (2022). Hubungan kualitas pelayanan (service quality) dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit: Literature review.
- Siregar, H. K., Lipin, L., & Pipin, A. (2021). Literature review: Kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Holistic*, 5(2), 18-30.