

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS yang di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Puri Asih Jatisari Kabupaten Karawang Tahun 2025

Teten Rustendi¹, Muslimin², Rokhmatul Hikmat³

STIKes Cirebon, Indonesia^{1,2,3}

E-mail: coach.teten@gmail.com, mistermuslimin@gmail.com
rokhmatulhikmat@gmail.com

ABSTRAK

Memberikan layanan kesehatan yang berkualitas tinggi sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien, terutama bagi anggota BPJS yang dirawat di rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan medis di Rumah Sakit Umum Puri Asih Jatisari, Kabupaten Karawang, pada tahun 2025. Penelitian ini menggunakan metode survei analitik dengan pendekatan potong lintang (cross-sectional) terhadap 35 pasien BPJS yang dipilih secara acak. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner tertutup dengan indikator jaminan, daya tanggap, empati, keandalan, dan bukti fisik. Analisis data dilakukan dengan uji Chi Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden (74,3%) menilai pelayanan yang diberikan berkualitas baik, dan 54,3% menyatakan sangat puas. Uji Chi Square menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, dengan nilai $p = 0,049$. Data ini memperkuat pemahaman bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan, terutama dalam konteks rumah sakit daerah yang melayani pasien BPJS. Hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya peningkatan aspek kualitas secara berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan pasien, serta menjadi dasar bagi evaluasi berkelanjutan dalam menyusun strategi pelayanan prima yang sesuai dengan kebutuhan pasien.

Kata kunci: Kualitas pelayanan; kepuasan pasien BPJS; rumah sakit umum

ABSTRACT

Providing high-quality healthcare is crucial to improving patient satisfaction, particularly for hospitalized BPJS members. The purpose of this study is to ascertain how satisfied BPJS patients are with the quality of medical care at Puri Asih Jatisari General Hospital in Karawang Regency in 2025. An analytical survey using a cross-sectional methodology was employed on 35 BPJS patients who were chosen by chance sample methods. A closed-ended questionnaire with indicators of assurance, responsiveness, empathy, dependability, and tangible proof was used to gather data. The Chi Square test was then used for analysis. According to the results, the majority of respondents (74.3%) thought the service was of good quality, and 54.3% said they were quite satisfied. A substantial correlation between service quality and patient satisfaction is indicated by the Chi Square test result of $p = 0.049$. The knowledge that patient satisfaction is impacted by the service quality dimension is reinforced by this data, particularly when considering regional hospitals that provide care to BPJS patients. The study's results demonstrate the necessity of continuously enhancing quality aspects in order to increase patient happiness. They also serve as the foundation for ongoing assessments that help hospitals create outstanding service plans that are tailored to the needs of their patients.

Keywords: *Quality of service; BPJS patient satisfaction; General Hospital*

PENDAHULUAN

Kondisi krisis yang berkepanjangan masih dirasakan oleh bangsa ini, terutama oleh masyarakat dari kalangan menengah ke bawah yang semakin kesulitan secara ekonomi, sehingga kemampuan mereka untuk membeli barang dan jasa menurun (Setyo, 2015). Dalam situasi ini, kebutuhan akan layanan kesehatan sering kali terabaikan, bahkan ada yang tidak mampu membeli obat dan akhirnya membiarkan penyakitnya tanpa penanganan. Rumah sakit yang dibangun oleh pemerintah merupakan institusi pelayanan publik yang memiliki tanggung jawab utama untuk menyediakan layanan kesehatan secara optimal.

Kewajiban ini menjadi sangat penting demi menciptakan citra positif rumah sakit sebagai bentuk nyata pengabdian pemerintah dalam menyediakan layanan kesehatan yang terjangkau bagi masyarakat. Namun, biaya layanan yang murah seringkali menimbulkan kekhawatiran bahwa kualitas pelayanan tidak akan sesuai dengan harapan pasien. Oleh karena itu, sangat diperlukan penerapan konsep pelayanan yang berorientasi pada pasien, di mana rumah sakit benar-benar memperhatikan kebutuhan dan harapan pasien, meskipun tujuan utama operasional rumah sakit bukan untuk mencari keuntungan (Ariany & Lutfi, 2021; Handayani, 2016; Setyo, 2015; Sumiati et al., 2021).

Pelayanan kesehatan memiliki karakteristik khusus, di mana baik tenaga medis seperti dokter dan perawat maupun pasien jarang menjadikan biaya sebagai pertimbangan utama selama berkaitan dengan proses penyembuhan penyakit. Pasien biasanya memberikan kepercayaan penuh kepada pihak rumah sakit dalam menangani penyakit mereka. Oleh karena itu, peran tenaga kesehatan yang berinteraksi langsung dengan pasien menjadi sangat penting (Imbalo, 2015).

Sebagai lembaga penyedia layanan kesehatan publik, rumah sakit tidak hanya dituntut untuk memberikan layanan medis yang baik, tetapi juga harus mampu bersaing demi kelangsungan operasionalnya melalui peningkatan kualitas layanan. Tuntutan ini menjadi sangat penting agar dapat membangun loyalitas pasien yang akan menjadi aset bernilai bagi rumah sakit di masa depan. Untuk itu, rumah sakit perlu menerapkan pendekatan yang berfokus pada pasien, dengan memberi perhatian serius terhadap kebutuhan dan harapan mereka. Namun demikian, upaya yang dilakukan rumah sakit untuk memberikan layanan terbaik belum tentu selalu sejalan dengan ekspektasi pasien. Kepuasan pasien sangat bergantung pada persepsi mereka terhadap kesesuaian antara harapan dan kualitas layanan yang diterima. Jika harapan pasien melebihi kualitas layanan yang diberikan, maka mereka akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kualitas layanan sebanding atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas (Setyo, 2015).

Penilaian terhadap kualitas layanan umumnya mencakup lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan aspek fisik (Djoko, 2015). Keandalan mencakup ketepatan dan kecepatan dalam proses penerimaan serta pemeriksaan pasien, prosedur pelayanan yang sederhana dan tidak rumit, serta ketepatan waktu pelayanan seperti kunjungan dokter dan perawat. Daya tanggap merujuk pada perhatian terhadap keluhan pasien, penanganan cepat, serta pemberian informasi yang jelas. Dimensi jaminan meliputi kompetensi dokter dalam mendiagnosis penyakit, keterampilan perawat dan staf lainnya, serta layanan yang sopan, ramah, memberikan rasa aman dan kepercayaan, serta kenyamanan selama perawatan. Empati mencakup perhatian terhadap keluhan pasien serta sikap sabar dan simpatik dari tenaga medis. Sedangkan aspek fisik meliputi kondisi ruangan yang bersih, tertata, dan nyaman, peralatan medis yang lengkap dan higienis, serta penampilan rapi dari dokter, perawat, dan petugas lainnya (Djoko, 2015).

Kualitas layanan sendiri didefinisikan sebagai upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan secara tepat agar sesuai atau melampaui harapan mereka. Menurut Wyckof, kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan serta kemampuan dalam mengelola keunggulan tersebut demi memenuhi keinginan pelanggan. Sementara itu, kepuasan pelanggan merupakan respons atau reaksi konsumen setelah mengevaluasi sejauh mana harapan awal mereka (atau standar kinerja lainnya) sesuai dengan kinerja aktual yang dirasakan terhadap produk atau layanan yang digunakan (Tjiptono & Gregorius, 2015).

Kepuasan dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang merasa puas setelah membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan harapan atau standar yang dimilikinya. Secara umum, kepuasan atau ketidakpuasan konsumen timbul dari selisih antara ekspektasi dengan kenyataan yang dirasakan. Jika layanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka konsumen akan menilai kualitas layanan tersebut baik dan memuaskan. Bila layanan melebihi harapan, maka dianggap sebagai layanan dengan

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS yang di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Puri Asih Jatisari Kabupaten Karawang Tahun 2025

kualitas yang sangat baik. Namun jika kenyataan yang dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan, maka layanan tersebut dipersepsikan buruk (Tjiptono & Gregorius, 2015).

Oleh karena itu, kualitas layanan sangat bergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Dalam konteks rumah sakit—yang merupakan institusi layanan dengan fokus utama pada keselamatan dan kepuasan pasien—diperlukan komitmen untuk terus meningkatkan mutu layanan dan melakukan inovasi berkelanjutan. Tujuannya adalah menjaga dan memperkuat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Untuk itu, evaluasi berkala terhadap kualitas layanan dan pemahaman terhadap harapan pasien menjadi hal yang sangat penting.

Kepuasan pasien merupakan respons terhadap hasil evaluasi terhadap perbedaan antara ekspektasi sebelumnya (atau standar lainnya) dengan kinerja aktual layanan yang diterima. Dalam jurnal *Delivering Service Quality*, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengidentifikasi lima dimensi utama dalam kualitas layanan, yaitu: reliability (kemampuan memenuhi janji layanan secara konsisten), responsiveness (kesigapan dalam memberikan bantuan kepada pasien), assurance (jaminan dan rasa percaya terhadap layanan yang diberikan), empathy (kemampuan memahami kebutuhan individu pasien), dan tangibles (penampilan fisik fasilitas dan petugas layanan).

Penelitian dari Oktaviana Putri menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai mutu pelayanan masih kurang baik, yaitu sebanyak 121 orang (59,6%), sedangkan yang menilai baik berjumlah 82 orang (40,4%). Dalam hal kepuasan, 128 responden (63,1%) merasa kurang puas, sementara 75 orang (36,9%) menyatakan puas. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai p dari seluruh variabel dimensi mutu pelayanan lebih kecil dari nilai α ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu.

Sementara itu, hasil survei yang dilakukan oleh Indonesia Corruption Watch (ICW) menilai bahwa pelayanan kesehatan untuk masyarakat miskin melalui program BPJS masih belum optimal. Meskipun mayoritas peserta BPJS (83,2%) menyatakan puas terhadap layanan yang diterima, masih terdapat sebagian peserta yang merasa tidak puas terhadap pelayanan dokter (5%), perawat (4,7%), dan tenaga kesehatan lainnya (4,7%). ICW menyatakan bahwa tingkat kepuasan tersebut masih perlu dikritisi, mengingat banyak peserta BPJS yang belum mengetahui secara menyeluruh tentang standar layanan yang menjadi hak mereka. Hal ini diperkuat oleh adanya berbagai keluhan yang ditujukan kepada rumah sakit yang melayani pasien BPJS. Temuan ICW juga menunjukkan bahwa mutu pelayanan bagi peserta BPJS masih dinilai rendah jika dilihat dari panjangnya antrean, terbatasnya ruang tunggu, serta lamanya waktu tunggu untuk tindakan seperti operasi (Kotler, 2015).

Data jumlah BPJS di Rumah Sakit Umum Puri Asih Jatisari Kabupaten Karawang tahun 2025 yaitu 755 orang. Sedangkan angka kunjungan pasien BPJS yang dirawat inap di Rumah Sakit Umum Puri Asih Jatisari Kabupaten Karawang periode bulan Januari - Maret 2025 sebanyak 365 orang. Dari studi pendahuluan di lapangan yang dilakukan dengan wawancara pada tanggal 14 Maret 2025 terhadap 10 responden yang menjalani pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Puri Asih Jatisari Kabupaten Karawang, didapatkan data bahwa 7 orang responden menyatakan kurang puas, dan 3 orang menyatakan puas akan pelayanan di Rumah Sakit Umum Puri Asih Jatisari Kabupaten Karawang.

Penelitian ini menghadirkan kebaruan dari segi konteks lokasi, tahun, dan populasi responden yang diteliti, yaitu pasien BPJS yang dirawat inap di Rumah Sakit Umum Puri Asih Jatisari Kabupaten Karawang pada tahun 2025. Dibandingkan dengan studi terdahulu seperti penelitian Oktaviana Putri (2016) di RSUD Yogyakarta yang menunjukkan tingkat mutu pelayanan yang lebih rendah (kategori kurang baik 59,6% dan tingkat kepuasan kurang puas sebesar 63,1%), penelitian ini menemukan bahwa 74,3% responden menilai pelayanan sebagai “baik” dan 54,3% menyatakan “cukup puas”. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan kondisi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang berpotensi disebabkan oleh perbaikan sistem layanan atau faktor lokal institusi kesehatan. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien BPJS melalui pendekatan

cross-sectional dan analisis Chi Square ($p = 0,049$), sedangkan studi sebelumnya lebih bersifat deskriptif tanpa menyertakan perbandingan statistik inferensial yang signifikan. Dengan demikian, penelitian ini memberi kontribusi terhadap literatur dengan memperkuat bukti hubungan antara mutu layanan dan kepuasan pasien dalam konteks rumah sakit daerah dengan skema pembiayaan BPJS.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode survei analitik dengan pendekatan *cross-sectional*, yang berarti pengumpulan data terhadap variabel bebas (kualitas pelayanan kesehatan) dan variabel terikat (tingkat kepuasan pasien) dilakukan secara serentak dalam satu waktu. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien BPJS yang dirawat inap di Rumah Sakit Umum Puri Asih Jatisari, Kabupaten Karawang, pada bulan Juli 2025, dengan total 365 pasien. Sampel yang dimanfaatkan dalam studi ini memanfaatkan teknik *accidental sampling*, yaitu dengan memilih responden yang secara kebetulan tersedia dan bersedia selama proses pengumpulan data, sehingga terkumpul 35 responden dalam periode Juli hingga Agustus 2025.

Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner tertutup yang terdiri dari 20 item pertanyaan, mencakup lima dimensi kualitas layanan menurut teori SERVQUAL: *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *empathy* (empati), dan *assurance* (jaminan). Data primer dikumpulkan melalui penyebaran angket secara langsung kepada pasien, kemudian diolah melalui tahap *editing*, *coding*, *entry* ke dalam basis data, dan *tabulasi* untuk penyajian dalam bentuk tabel.

Analisis data dilakukan dalam dua tahap: analisis deskriptif untuk menggambarkan distribusi jawaban responden dalam bentuk persentase, serta analisis bivariat menggunakan uji **Chi Square** guna menguji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan tingkat signifikansi 95%. Uji hipotesis ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang bermakna secara statistik antara kedua variabel tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Univariat

Dari hasil penelitian hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS yang dirawat inap di Rumah Sakit Umum Puri Asih Jatisari Kabupaten Karawang Tahun 2025 ditampilkan dengan menggunakan tabel frekuensi sebagai berikut :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS yang Dirawat Inap di Rumah Sakit Umum Puri Asih Jatisari Kabupaten Karawang Tahun 2025

No	Kualitas	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	26	74,3%
2.	Kurang	9	25,7%
	Total	35	100%

Tabel 1 menginformasikan bahwa mayoritas pasien BPJS yang menjalani rawat inap di Rumah Sakit Umum Puri Asih Jatisari, Kabupaten Karawang, pada tahun 2025 menilai kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima berada dalam kategori **baik**, yakni sebanyak **26 responden (74,3%)**. Hal ini mencerminkan persepsi positif pasien terhadap mutu layanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS yang Dirawat Inap di Rumah Sakit Umum Puri Asih Jatisari Kabupaten Karawang Tahun 2025

No	Kualitas	Frekuensi	Persentase
1.	Puas	10	28,6%
2.	Cukup Puas	19	54,3%
3.	Tidak Puas	6	17,1%
	Total	35	100%

Tabel 2 memperlihatkan bahwa sebagian besar pasien BPJS yang dirawat inap di Rumah Sakit Umum Puri Asih Jatisari, Kabupaten Karawang, pada tahun 2025 menyatakan tingkat kepuasan mereka berada pada kategori cukup puas, dengan jumlah 19 responden (54,3%). Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan dinilai baik oleh sebagian besar pasien, masih terdapat ruang untuk peningkatan guna mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal.

Analisa Bivariat

Tabel 3. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS yang Dirawat Inap di Rumah Sakit Umum Puri Asih Jatisari Kabupaten Karawang Tahun 2025

Kualitas Pelayanan	Kepuasan						Jumlah	Nilai P
	Puas		Cukup Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%	n	%		
Baik	9	34,6	11	42,3	6	23,1	26	100
Kurang	1	11,1	8	88,9	0	0	9	100
Jumlah	10	28,6	19	54,3	6	17,1	35	100

Tabel 3 menyajikan hasil analisis statistik menggunakan uji Chi Square yang menunjukkan nilai $p = 0,049$. Karena nilai ini lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05, maka H_0 ditolak, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Puri Asih Jatisari, Kabupaten Karawang, pada tahun 2025. Temuan ini menegaskan bahwa mutu pelayanan yang diberikan memiliki pengaruh nyata terhadap persepsi kepuasan pasien.

1. Kualitas pelayanan kesehatan pasien BPJS yang dirawat inap di Rumah Sakit Umum Puri Asih Jatisari Kabupaten Karawang Tahun 2025

Berdasarkan hasil penelitian lapangan, diketahui bahwa sebagian besar pasien BPJS yang menjalani rawat inap di Rumah Sakit Umum Puri Asih Jatisari, Kabupaten Karawang, pada tahun 2025 menilai kualitas pelayanan kesehatan dalam kategori baik, yakni sebanyak 26 responden (74,3%). Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan rumah sakit telah mampu memenuhi ekspektasi sebagian besar pasien.

Penilaian positif ini didorong oleh beberapa faktor, antara lain kehadiran rutin dokter dan perawat, kesungguhan dalam penanganan pasien, kemampuan mendiagnosis dan memberikan terapi yang tepat, serta keterampilan tenaga kesehatan lainnya dalam melayani pasien. Selain itu, perhatian terhadap keluhan pasien, kondisi lingkungan fisik rumah sakit yang mendukung, dan responsivitas terhadap kebutuhan pasien juga menjadi aspek penting yang mendorong terbentuknya rasa puas dari pasien. Hal ini menciptakan keseimbangan antara usaha pelayanan yang diberikan dan hasil atau kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Secara konseptual, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan mempertahankan janji layanan yang konsisten, sehingga pihak yang dilayani merasa puas dan memperoleh manfaat. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan proses interaktif antara petugas dan pasien yang berorientasi

pada pemenuhan kebutuhan serta penciptaan pengalaman pelayanan yang memuaskan (Azwar, 2017; KAMESWORO et al., 2023; Kotler, 2016; Malik, 2019; Setiawan et al., 2022).

Menurut Parasuraman dan rekannya, kualitas layanan dipengaruhi oleh dua faktor utama: pelayanan yang diharapkan (expected service) dan pelayanan yang dirasakan (perceived service). Dalam konteks ini, jika pelayanan yang diterima melebihi harapan, maka pasien akan merasa sangat puas. Sebaliknya, jika pelayanan lebih rendah dari harapan, maka akan timbul ketidakpuasan. Oleh karena itu, seperti yang dinyatakan oleh Zeithaml, pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang disampaikan secara unggul atau melebihi ekspektasi pelanggan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa perhatian terhadap keluhan pasien, lingkungan fisik yang mendukung, serta kecepatan dan ketepatan respons terhadap kebutuhan pasien merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan yang berkelanjutan.

2. Tingkat kepuasan pasien BPJS yang dirawat inap di Rumah Sakit Umum Puri Asih Jatisari Kabupaten Karawang Tahun 2025

Berdasarkan temuan lapangan, diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS yang dirawat inap di Rumah Sakit Umum Puri Asih Jatisari Kabupaten Karawang Tahun 2025 sebagian besar berada pada kategori cukup puas, yakni sebanyak 19 responden (54,3%). Data ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan rumah sakit telah memenuhi sebagian besar harapan pasien, meskipun belum sepenuhnya optimal.

Rasa cukup puas ini umumnya dipengaruhi oleh beberapa faktor positif, seperti kedisiplinan kehadiran dokter dan perawat setiap hari, kesungguhan dalam merawat pasien, kemampuan dalam mendiagnosis dan memberikan terapi yang tepat, serta kompetensi dalam menjalankan tindakan medis dan nonmedis oleh seluruh tim pelayanan di ruang rawat inap. Ini menandakan bahwa aspek teknis pelayanan sudah berjalan dengan cukup baik.

Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil pasien yang merasa kurang puas. Ketidakpuasan ini diduga muncul akibat perbedaan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan, baik dari segi sikap tenaga kesehatan, standar prosedur, maupun interaksi interpersonal yang belum konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan medis secara umum dinilai baik, dimensi emosional dan sikap dalam berinteraksi juga sangat memengaruhi persepsi kepuasan pasien.

Keberhasilan layanan kesehatan sangat bergantung pada tersedianya sumber daya manusia, sarana, dan prasarana yang memadai secara kualitas maupun kuantitas. Dalam konteks pelayanan rumah sakit, dokter dan perawat merupakan ujung tombak yang memiliki interaksi paling intens dengan pasien dan menjadi faktor kunci dalam menciptakan rasa aman dan kepercayaan terhadap proses pengobatan.

Secara teoritis, kepuasan atau ketidakpuasan pasien merupakan hasil dari evaluasi terhadap kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima. Ketika pelayanan melebihi harapan, pasien akan merasa puas; sebaliknya, jika pelayanan berada di bawah harapan, ketidakpuasan pun muncul. Oleh karena itu, rumah sakit perlu terus melakukan penyesuaian, evaluasi, dan peningkatan mutu layanan, terutama dalam hal sikap dan komunikasi petugas, agar kualitas pelayanan tidak hanya baik secara teknis, tetapi juga memberikan kenyamanan emosional dan psikologis bagi pasien.

3. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS yang di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Puri Asih Jatisari Kabupaten Karawang Tahun 2025

Berdasarkan hasil analisis statistik dengan metode uji Chi Square, diperoleh nilai $p = 0,049$, yang berarti X^2 hitung lebih besar dari X^2 tabel, sehingga H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Puri Asih Jatisari Kabupaten Karawang Tahun 2025.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS yang di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Puri Asih Jatisari Kabupaten Karawang Tahun 2025

Menurut (Kotler, 2016) kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul akibat perbandingan antara harapan pasien dengan persepsi terhadap kinerja pelayanan. Ketika pelayanan yang diterima melebihi atau sesuai dengan harapan, pasien akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan berada di bawah harapan, maka akan timbul ketidakpuasan. Pasien yang merasa puas cenderung akan lebih kooperatif dalam proses perawatan, dan hal ini pada gilirannya dapat meningkatkan motivasi tenaga kesehatan untuk terus memperbaiki mutu pelayanan.

Namun, penting untuk dicatat bahwa penilaian terhadap kepuasan bersifat subjektif, karena dipengaruhi oleh latar belakang, pengalaman, dan ekspektasi masing-masing individu (Indrasari, 2019; Irfanudin, 2019; Rohaeni & Marwa, 2018; Tjiptono & Diana, 2022). Dengan kata lain, untuk pelayanan yang sama, persepsi tingkat kepuasan bisa berbeda-beda antara satu pasien dengan yang lain.

Selain itu, dalam beberapa kasus ditemukan bahwa pelayanan yang dianggap memuaskan oleh pasien belum tentu memenuhi standar profesional atau kode etik, sehingga penting bagi institusi pelayanan kesehatan untuk tidak hanya fokus pada persepsi pasien, tetapi juga tetap menjunjung tinggi standar etika dan mutu profesi kesehatan.

Dalam konteks etika medis, hubungan yang baik antara dokter dan pasien menjadi hal yang fundamental. Dokter diharapkan memberikan perhatian personal, mendengarkan keluhan dengan empati, serta menjelaskan secara terbuka dan jujur mengenai kondisi dan proses pengobatan pasien. Hal ini tidak hanya mendukung keberhasilan klinis, tetapi juga membentuk ikatan emosional dan kepercayaan antara pasien dan penyedia layanan.

Menurut Azwar (2017), kualitas pelayanan juga ditentukan oleh tingkat kesembuhan dan keamanan tindakan medis, karena keberhasilan dalam dua aspek ini akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Ini menjadi dasar penting dalam membangun loyalitas pasien dan memperkuat citra positif rumah sakit.

KESIMPULAN

Penelitian pada 35 pasien BPJS rawat inap di RSUD Puri Asih Jatisari Kabupaten Karawang Tahun 2025 menunjukkan bahwa 74,3% responden menilai kualitas layanan kesehatan baik, sedangkan 54,3% menyatakan cukup puas. Uji Chi-Square ($p=0,049$) membuktikan adanya hubungan signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas sampel dan variabel (seperti waktu tunggu, fasilitas, dan komunikasi), menggunakan analisis regresi atau kualitatif, serta membandingkan kepuasan pasien BPJS vs non-BPJS. Selain itu, perlu evaluasi kebijakan BPJS, studi longitudinal, dan penelitian di setting berbeda (rawat jalan/rumah sakit lain) untuk rekomendasi perbaikan yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariany, I. V., & Lutfi, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Value terhadap Loyalitas Pasien: Kepuasan Pasien sebagai Mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(4), 402–407.
- Azwar, A. (2017). *Menjaga mutu pelayanan kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan.
- Djoko, W. (2015). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Airlangga University Press.
- Handayani, S. (2016). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42–48.
- Imbalo, P. (2015). *Jaminan mutu layanan kesehatan*. EGC.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.

- Irfanudin, A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal SeMaRaK*, 2(1). <https://doi.org/10.32493/smk.v2i1.2662>
- KAMESWORO, D., Susanto, E., Wibowo, G. M., Hariri, A., Susanto, E., Wibowo, G. M., Masrochah, S., & KAMESWORO, D. (2023). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Teleradiologi Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan*.
- Kotler, P. (2015). *Manajemen pemasaran jilid I* (Edisi Milenium). Prenhallindo.
- Kotler, P. (2016). *Pelayanan kesehatan*. [Penerbit tidak disebutkan]. www.hupelita.com
- Malik, A. A. (2019). Implementasi kebijakan diskresi pada pelayanan kesehatan badan penyelenggara jaminan kesehatan (bpjs). *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 8(1), 1–8.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318.
- Setiawan, M. D., Fauziah, F., Edriani, M., & Gurning, F. P. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2).
- Setyo, P. (2015). *Kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit*. <http://nursepoint.blogspot.com/feeds/posts/default>
- Sumiati, Y., Kurniati, T., Sabri, L., Hadi, M., & Suminarti, T. (2021). Penerapan discharge planning terhadap kepuasan pasien pada asuhan keperawatan. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 4(2), 544–553. <https://doi.org/10.31539/jks.v4i2.1633>
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2015). *Prinsip-prinsip total quality service*. Penerbit Andi.