

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Kejaksan Kota Cirebon

Karina Utami¹

¹Poltekkes Bhakti Pertiwi Husada, Cirebon, Indonesia, email : karinautami1@gmail.com

Kata kunci:

Kepuasan
pasien
Mutu
pelayanan
BPJS

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kejaksan Kota Cirebon, dengan jumlah sampel sebanyak 40 responden pada Bulan Agustus 2025 yang diambil menggunakan teknik total random *sampling* sesuai dengan pendapat dari Roscoe dalam *Research Methods For Business* (1982:253) dalam Sugiyono, (2020:90) yang menyatakan jumlah sampel dalam penelitian minimal 30 sampel. Penelitian ini didasari oleh hasil observasi awal dengan melakukan wawancara dengan beberapa pasien dengan hasil mereka masih ada yang belum puas dengan pelayanan puskesmas kejaksan kota Cirebon. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat apakah ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Kejaksan Kota Cirebon. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, kuesioner, dan studi pustaka sedangkan analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji analisis regresi sederhana. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien yang di tunjukkan dengan nilai uji baliditas kurang dari r tabel 0,004, menggunakan Uji *Chi Square* sehingga Ho di tolak dan H1 diterima, dengan demikian ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien BPJS Puskesmas Kejaksan Kota Cirebon, diperlukannya peningkatan mutu pelayanan kesehatan sehingga meningkatkan pula kepuasa pasien yang berobat di Puskesmas Kejaksan Kota Cirebon.

Key word:

Patient satisfaction
Quality of healthcare
services BPJS

ABSTRACT

This research was conducted at the Kejaksan Public Health Center (Puskesmas Kejaksan) in Cirebon City, with a total sample of 40 respondents in August 2025. The samples were selected using the total random sampling technique, based on Roscoe's opinion in *Research Methods for Business* (1982:253) as cited in Sugiyono (2020:90), which states that the minimum sample size for research should be 30 samples. This study was based on preliminary observations and interviews with several patients, which revealed that some were still dissatisfied with the services provided by Puskesmas Kejaksan, Cirebon City. The purpose of this study was to determine whether there is a relationship between the quality of health services and the satisfaction of BPJS outpatient patients at Puskesmas Kejaksan, Cirebon City. Data were collected through observation, questionnaires, and literature study, while data analysis employed validity tests, reliability tests, and simple regression analysis. The results of the data analysis showed that the variables of health service quality and patient satisfaction had a validity test value lower than the r-table value (0.004), and using the Chi-Square Test, it was found that Ho was rejected and H1 was accepted. Therefore, there is a significant relationship between the quality of health services and the satisfaction of BPJS patients at Puskesmas Kejaksan, Cirebon City. It is thus necessary to improve the quality of health services to further enhance patient satisfaction among those seeking treatment at Puskesmas Kejaksan, Cirebon City

1. Pendahuluan

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan indikator utama keberhasilan sistem kesehatan masyarakat. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama berperan penting dalam memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif kepada masyarakat. Menurut Permenkes No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas, lembaga ini dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas, mudah diakses, dan terjangkau. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pasien, yang pada gilirannya menjadi tolok ukur keberhasilan manajemen mutu fasilitas kesehatan.

Sejumlah penelitian telah membahas hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Penelitian oleh Mutmainnah, Ahri, dan Arman (2021) di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar menunjukkan adanya hubungan signifikan antara efektivitas, kenyamanan, keamanan, hubungan interpersonal, serta ketepatan waktu pelayanan dengan kepuasan pasien. Namun, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada rumah sakit atau puskesmas di wilayah lain, sedangkan kajian mengenai mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Kejaksaan Kota Cirebon, khususnya bagi peserta BPJS rawat jalan, masih terbatas. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu diisi melalui kajian empiris di wilayah tersebut.

Kesenjangan penelitian terletak pada keterbatasan studi mengenai hubungan mutu pelayanan dan kepuasan pasien di fasilitas pelayanan tingkat pertama seperti Puskesmas Kejaksaan Kota Cirebon. Secara praktis, penelitian ini penting karena hasilnya dapat memberikan masukan bagi pihak puskesmas untuk meningkatkan mutu pelayanan sesuai dimensi service quality (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik). Dari sisi kebaruan, penelitian ini menawarkan konteks lokal yang berbeda, dengan fokus pada pasien BPJS rawat jalan, sehingga hasilnya diharapkan memperkaya literatur tentang manajemen mutu pelayanan kesehatan di fasilitas primer. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini didasarkan pada hipotesis adakah hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Kejaksaan Kota Cirebon.

2. Metode

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan potong lintang (cross-sectional design), di mana pengumpulan data dilakukan pada satu periode waktu tertentu. Pendekatan ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara dua variabel utama, yaitu mutu pelayanan kesehatan sebagai variabel independen dan kepuasan pasien BPJS rawat jalan sebagai variabel dependen. Instrumen utama penelitian berupa kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan dimensi mutu pelayanan menurut teori *SERVQUAL* (Parasuraman et al., 1988), meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Sementara itu, aspek kepuasan pasien diukur berdasarkan indikator kepuasan terhadap akses, mutu, proses, dan sistem pelayanan kesehatan. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Kejaksaan Kota Cirebon, beralamat di Jalan Siliwangi Gang Cempaka No. 6, Kesenden, Kota Cirebon, Jawa Barat 45121. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien BPJS rawat jalan yang melakukan kunjungan di Puskesmas Kejaksaan Kota Cirebon pada bulan Agustus 2025. Jumlah sampel yang diambil adalah 40 orang pasien rawat jalan. Penelitian ini menggunakan kuisisioner. Dengan tahapan pelaksanaan penelitian meliputi: Persiapan: menyusun rancangan penelitian, mengurus izin penelitian ke Dinas Kesehatan dan Puskesmas Kejaksaan, serta melakukan uji coba kuisisioner untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen. Pengumpulan Data: penyebaran kuisisioner kepada 40 responden BPJS rawat jalan di ruang pendaftaran dan pelayanan, dengan pendampingan peneliti untuk menjamin kejelasan pertanyaan. Penyuntingan Data (Editing): memeriksa kelengkapan dan konsistensi jawaban dari setiap responden. Pengkodean dan Entri Data (Coding & Data Entry): memberikan kode numerik pada setiap jawaban dan memasukkan data ke dalam tabel master. Pembersihan Data (Data Cleaning): melakukan pemeriksaan ulang terhadap data yang telah diinput agar tidak terdapat kesalahan atau data hilang. Analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan dua tahap: Analisis Univariat, digunakan untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi masing-masing variabel, seperti karakteristik responden (usia, pendidikan, dan jenis kelamin), mutu pelayanan, serta kepuasan pasien, Analisis Bivariat, digunakan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien menggunakan uji Chi-Square (χ^2) dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$.

3. Hasil Dan Pembahasan

Analisis Univariat

Tabel 2.1 Distribusi Frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur, pendidikan dan jenis kelamin di Puskesmas Kejaksan Kota Cirebon Tahun 2025

Karakteristik Responden	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Usia		
17-25	6	15 %
26-35	9	22,5 %
36-45	8	20,%
46-55	10	25,%
56-65	7	17,5%
Total	40	100%
Pendidikan		
SD	6	15,0%
SLTP	7	17,5%
SLTA	17	42,5%
PERGURUAN TINGGI (D3, S1, S2, S3)	10	25,0%
Total	40	100%
Jenis Kelamin		
Laki – laki	14	35%
Perempuan	26	65%
Total	40	100%
Pekerjaan		
Pelajar/ mahasiswa	3	7,5%
Pegawai Negeri Sipil	2	5%
Pegawa Swasta	15	37,5%
Buruh	10	25%
Pedagang	8	20%
Ibu rumah tangga	2	5%
Total	40	100%

Berdasarkan tabel 2.1 diatas diketahui usia responden terbanyak dalam penelitian ini yaitu usia 46- 55 tahun sebanyak 10 responden (25%) dari jumlah keseluruhan responden. Berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan pendidikan terbanyak responden adalah SLTA sebanyak 17 responden (42,5%).

Berdasarkan jenis kelamin menunjukkan responden terbanyak dalam penelitian ini adalah perempuan dengan jumlah 26 responden (65%) dari jumlah keseluruhan responden. Berdasarkan pekerjaan, responden terbanyak bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 15 responden (37,5%).

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan pada penelitian ini untuk mengidentifikasi hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Kejaksan Kota Cirebon.

1. Tabel Silang

Tabel 2.2 Tabulasi silang mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Kejaksan Kota Cirebon (n = 40)

Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien						P value
	Tidak puas		Puas		Total		
	F	%	f	%	f	%	
Baik	4	24%	13	66%	17	42,5%	0,004
Tidak Baik	16	70%	7	30%	23	57,5%	

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas menunjukkan hasil bahwa Pelayanan kesehatan yang baik akan menyebabkan kepuasan pasien sebanyak 13 responden (76,5%). mutu pelayanan kesehatan yang tidak baik akan menghasilkan ketidak puasn pasien yaitu sebanyak 16 responden (69,6%) hasil uji statistik *Chi-Square* diperoleh *p-value* 0,004, nilai *p-value* < *r tabel* (0,005) sehingga disimpulkan adanya hubungan yang bermakna antara dua variabel mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien

Berdasarkan hasil kuisisioner banyak responden yang beranggapan jika mutu pelayanan di

Puskesmas Kejaksaan Kota Cirebon kurang pada bagian:

1. Prosedur penerimaan pasien yang dilayani belum terasa cepat dan masih berbelit-belit,
2. Petugas kurang memberikan perhatian terhadap keluhan pasien.
3. Petugas dirasa kurang memiliki sikap komunikatif dengan pasien,
4. Petugas dirasa kurang mudah ditemui dan dihubungi bila dibutuhkan
5. Kurangnya kebersihan dan kelengkapan kamar mandi serta kebersihan puskesmas

Masalah yang timbul di atas disebabkan karena masih terbatasnya jumlah petugas dan tidak sebanding dengan jumlah pasien yang berobat setiap harinya, sehingga diperlukannya perhitungan beban kerja pegawai agar bisa menyesuaikan dengan jumlah pasien yang harus dilayani. Dan perlu diadakan pelatihan *service excellent* untuk peningkatan pelayanan kepada pasien. Dan peningkatan kebersihan lingkungan puskesmas khususnya kamar mandi

4. Kesimpulan

Penelitian berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Kejaksaan Kota Cirebon” menghasilkan beberapa temuan penting. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (65%) dengan rentang usia terbanyak 46–55 tahun (25%). Tingkat pendidikan terakhir responden didominasi oleh lulusan SLTA (42,5%) dan sebagian besar bekerja sebagai pegawai swasta (35,5%). Berdasarkan persepsi responden terhadap mutu pelayanan kesehatan, lebih dari separuh (57,5%) menilai pelayanan berada pada kategori tidak baik, sedangkan 42,5% menilai baik. Aspek yang paling banyak dikeluhkan adalah keramahan dan responsivitas petugas, serta kebersihan lingkungan puskesmas, terutama pada fasilitas kamar mandi. Dari sisi kepuasan pasien, separuh responden (50%) menyatakan puas, sementara 50% lainnya menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan terutama disebabkan oleh kurangnya keramahan petugas pendaftaran dan apotek serta kebersihan fasilitas umum yang dinilai kurang memadai. Hasil analisis statistik menggunakan uji Chi-Square menunjukkan nilai $p = 0,004$ ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Kejaksaan Kota Cirebon. Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan, terutama dalam aspek sikap petugas dan kebersihan lingkungan, diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan.

5. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang berkontribusi dalam penelitian ini.

6. Referensi

1. Annisa, N. (2017). *Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit TK IV Madiun* (Skripsi). Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Bhakti Husada Mulia Madiun.
2. Cahyani, S. P., Muniroh, Putra, D. H., & Indawati, L. (2023). Tinjauan kepuasan pasien terhadap petugas pada loket pendaftaran rawat jalan di pensiunan Pelindo Indonesia II di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta tahun 2023. *Jurnal Pengabdian Kesehatan*, 4(4).
3. Fauziyah, R. N. (2021). Pengertian kepuasan pelanggan: Faktor, indikator dan optimalisasi. (<https://www.gramedia.com/literasi/kepuasan-pelanggan/>). Diakses pada 1 Juli 2025)
4. Fransisca, V. (2022). *Hubungan kepuasan pasien rawat inap terhadap kelengkapan fasilitas ruangan di Rumah Sakit M. Natsir Solok tahun 2022*. *Jurnal Menara Medika* 5 (2)
5. Frida, M. T. (2023). *Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya tahun 2022*. Karya Tulis Ilmiah. Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan. Tasikmalaya: Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
6. Hadiyatama, H. D. (2017). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 161–168.
7. Hafizurrachman. (2009). *Kepuasan pasien dan kunjungan rumah sakit*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Depok : Universitas Indonesia
8. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*. Jakarta: Kemenkes RI
9. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019a). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Pengakuan Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI
10. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019b). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

11. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah*. Jakarta: Kemenkes RI
12. Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Manajemen pemasaran* (Edisi 13). Jakarta: Erlangga.
13. Magfiroh, V. A. (2022). *Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien*. Tangerang: Tata Mutiara Hidup Indonesia.
14. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2017). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara
15. Notoatmodjo, S. (2018). *Metode penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
16. Pohan, I. S. (2007). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.
17. Ramdhani. (2014). *Pelayanan keperawatan bagi penderita hipertensi secara terpadu*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
18. Sasongko, A. H. (2020). Metode pengukuran kepuasan pelanggan. (<https://www.researchgate.net/publication/344111111>)
19. Setiawan, A. C. (2018). *Hubungan pelayanan dengan kepuasan rawat inap kelas III peserta BPJS di RSUD Kabupaten Magelang tahun 2018*. Skripsi.Prodi Ilmu Keperawatan.Magelang; Universitas Muhammadiyah Magelang
20. Sihite, E. K. S. (2020). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Doloksanggul*. Skripsi.Prodi Manajemen, Medan: Universitas HKBP Nommensen
21. Simandalahi, D. (2019). Hubungan response time dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas. *Jurnal Kesehatan*, 5(2).
22. Sondakh, Y. J., Wowor, R. E., & Kolibu, F. K. (2019). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi. *Jurnal KESMAS*, 8(7).
23. Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
24. Syahrudin, M. D. (2019). Hubungan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan I Kabupaten Bantul. *Jurnal Permata Indonesia*, 10(1), 24.1 20–29.
25. Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Presiden Republik Indonesia
26. Undang-Undang Republik Indonesia. (2021). *Undang-Undang Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumhaskitan*. Jakarta: Presiden Republik Indonesia
27. .Wangi, rireja Janari Mifa. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Paru Dungus Madiun*. Skripsi.Prodi Kesehatan Masyarakat. Madiun: STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun
28. Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Serqual, QFD dan Kano*. Jakarta : Index