



Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Teungku Fakinah

Novina Rahmi ¹, Yuni Rahmayanti ², Ratih Ayu Atika ³

^{1,2,3}Fakultas Kedokteran Universitas Abulyatama, Aceh, Indonesia

*Corresponding author

E-mail addresses: yuniry_fk@abulyatama.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received August 12, 2025

Revised September 20, 2025

Accepted November 30, 2025

Available online December 31, 2025

Kata Kunci:

Kepuasan Pasien ; BPJS Kesehatan ;
Pelayanan Rawat Jalan ; SERVQUAL

Keywords:

Patient Satisfaction ; BPJS Health ;
Outpatient Services ; SERVQUAL



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan
Sagita Akademia Maju..

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan rawat jalan merupakan salah satu layanan utama rumah sakit yang berperan penting dalam menjaga mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator nasional mutu pelayanan di rumah sakit, terutama bagi peserta BPJS Kesehatan yang jumlah kunjungannya terus meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Teungku Fakinah. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional*. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner berbasis dimensi SERVQUAL. Analisis data dilakukan secara univariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di RSU Teungku Fakinah secara umum dinilai baik oleh pasien peserta BPJS Kesehatan di kelima dimensi SERVQUAL, dengan *responsiveness* (91,6%), *assurance* (90,5%), *emphaty* (89,5%), *reliability* (87,4%), dan *tangibles* (84,2%). Tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berada dalam kategori tinggi (86,3%).

ABSTRACT

Outpatient health services are one of the main services provided by hospitals that play an important role in maintaining the quality of health services. Patient satisfaction is one of the national indicators of service quality in hospitals, especially for BPJS Kesehatan participants, whose number of visits continues to increase. This study aims to determine the level of satisfaction of BPJS Health participants with outpatient services at Teungku Fakinah General Hospital. The method used is descriptive quantitative with a cross-sectional approach. Data was collected through interviews using a questionnaire based on the SERVQUAL dimensions. Data analysis was conducted using univariate analysis. The results of the study indicate that the quality of healthcare services at Teungku Fakinah General Hospital is generally rated as good by BPJS Health participants across all five SERVQUAL dimensions: *responsiveness* (91.6%), *assurance* (90.5%), *emphaty* (89.5%), *reliability* (87.4%), and *tangibles* (84.2%). The overall patient satisfaction level was in the high category (86.3%).

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan paliatif melalui penyediaan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Presiden, 2024). Selain sebagai fasilitas kesehatan, rumah sakit juga memiliki tanggung jawab sosial dan profesional dalam mempertahankan serta meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah tingkat kepuasan pasien

pada pelayanan rawat jalan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 (Kesehatan, 2022).

Pelayanan rawat jalan merupakan proses pemberian layanan medis kepada pasien tanpa perawatan inap, seperti pemeriksaan, diagnosis, pengobatan, dan konsultasi kesehatan. Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas layanan yang mencakup kecepatan pelayanan, ketepatan diagnosis, keramahan tenaga kesehatan, serta ketersediaan fasilitas. Faktor utama yang berperan penting dalam kepuasan pasien adalah ketersediaan fasilitas dan kecepatan pelayanan rawat jalan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan rawat jalan merupakan kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien (Akbar & Ahmad, 2020).

Sejalan dengan hal tersebut, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang beroperasi sejak tahun 2014 melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berupaya memastikan seluruh masyarakat memperoleh akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas (Yuditia et al., 2021).

Berdasarkan data BPJS Kesehatan hingga Juni 2024, kepesertaan JKN telah mencapai 273,5 juta jiwa atau 96,8% dari populasi Indonesia. Di Provinsi Aceh, sebanyak 95,4% penduduk telah menjadi peserta JKN, terdiri dari 83,4% Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan 11,75% non-PBI (Raida et al, 2023). Di Kota Banda Aceh, cakupan kepesertaan bahkan mencapai 99,1%. Hal ini menunjukkan hampir seluruh masyarakat telah menjadi peserta BPJS Kesehatan dan berpotensi menggunakan layanan kesehatan, termasuk rawat jalan (BPS Kota Banda Aceh, 2022).

Penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan di RS Islam Ibnu Sina Pekanbaru yang mengatakan bahwa hasil penelitian ini dari 94 responden didapatkan tingkat kepuasan yaitu sebanyak 80 (85,1%) responden yang menyatakan baik pada dimensi Ketanggapan, Keandalan 53 (56,4%), Jaminan 84 (89,4%), Perhatian 82 (87,2%), Bukti fisik 73 (77,7%), dan kepuasan keseluruhan 77 (81,9%). Hasil ini memperlihatkan bahwa mutu pelayanan rawat jalan masih memerlukan peningkatan, terutama pada aspek sarana fisik (Tersena et al., 2022).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Teungku Fakinah Banda Aceh. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang relevan tentang kualitas pelayanan di RSUD Teungku Fakinah dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap program BPJS Kesehatan sebagai penyedia jaminan kesehatan.

2. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *cross sectional* untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Teungku Fakinah pada satu periode waktu tertentu. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret sampai Mei 2025 di poliklinik RSUD Teungku Fakinah Banda Aceh. Pengambilan sampel dengan menggunakan metode *proposive sampling* dengan rumus Slovin, menghasilkan 95 responden yang memenuhi kriteria inklusi yaitu pasien rawat jalan BPJS Kesehatan, dapat berkomunikasi secara verbal, bersedia menjadi responden, usia >18 tahun. Sedangkan kriteria eksklusi meliputi pasien BPJS Ketenagakerjaan, pasien rawat inap, pasien poli anak, dan pasien yang baru pertama kali berobat. Data pada penelitian ini didapatkan dari data primer yang diperoleh melalui wawancara

dengan menggunakan kuesioner. Lembaran kuesioner berisi 28 pertanyaan mengenai tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Data dianalisis secara univariat dengan distribusi frekuensi dan persentase untuk menggambarkan karakteristik responden, kualitas pelayanan, serta tingkat kepuasan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan di Rumah Sakit Umum Teungku Fakinah

Karakteristik	Kategori	f	%
Usia	18-25 tahun	11	11,6%
	26-35 tahun	17	17,9%
	36-45 tahun	25	26,3%
	46-55 tahun	31	32,6%
	56-65 tahun	8	8,4%
	> 65 tahun	3	3,2%
	Total		95
Jenis Kelamin	Laki-laki	23	24,2%
	Wanita	72	75,8%
	Total	95	100,0%
Pendidikan	SD	6	6,3%
	SMP	6	6,3%
	SMA	45	47,4%
	Perguruan Tinggi	38	40,0%
	Total	95	100,0%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	7	7,4%
	IRT	47	49,5%
	Wiraswasta	5	5,3%
	Swasta	12	12,6%
	Aparatur Pemerintahan	24	25,3%
	Total	95	100,0%

Tabel 1 diatas memperlihatkan bahwa dari 95 responden didapatkan beberapa karakteristik pasien. Berdasarkan usia responden paling banyak pasien yang berobat berumur 46-55 tahun yaitu sebanyak 31 dengan (32,6%). Berdasarkan jenis kelamin Sebagian besar pasien berjenis kelamin Wanita yaitu sebanyak 72 dengan (75,8%). Berdasarkan tingkat pendidikan paling banyak berpendidikan SMA yaitu sebanyak 45 dengan (47,4%). Berdasarkan pekerjaan sebanyak 47 dengan (49,5%) pasien berobat dengan profesi IRT (Ibu Rumah Tangga).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Teungku Fakinah

Variabel	Kualitas Pelayanan	f	%
Kehandalan / Reliability	Tidak Baik	12	12,6%
	Baik	83	87,4%
	Total	95	100,0%
Daya Tanggap / Responsiveness	Tidak Baik	8	8,4%

	Baik	87	91,6%
	Total	95	100,0%
Jaminan / Assurance	Tidak Baik	9	9,5%
	Baik	86	90,5%
	Total	95	100,0%
Perhatian / Emphaty	Tidak Baik	10	10,5%
	Baik	85	89,5%
	Total	95	100,0%
Bukti Fisik / Tangibles	Tidak Baik	15	15,8%
	Baik	80	84,2%
	Total	95	100,0%

Berdasarkan tabel 2 diatas dari 95 responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari aspek kehandalan di Rumah Sakit Umum Teungku Fakinah berada pada kategori tidak baik dengan jumlah 12 (12,6%), sedangkan pada kategori baik dengan jumlah 83 (87,4%). Kualitas pelayanan dari aspek daya tanggap berada pada kategori tidak baik dengan jumlah 8 (8,4%), sedangkan pada kategori baik dengan jumlah 83 (91,6%). Kualitas pelayanan dari aspek jaminan di Rumah Sakit Umum Teungku Fakinah berada pada kategori tidak baik dengan jumlah 9 (9,5%), sedangkan pada kategori baik dengan jumlah 86 (90,5%). Kualitas pelayanan dari aspek empati di Rumah Sakit Umum Teungku Fakinah berada pada kategori tidak baik dengan jumlah 10 (10,5%), sedangkan pada kategori baik dengan jumlah 85 (89,5%). Kualitas pelayanan dari aspek bukti fisik di Rumah Sakit Umum Teungku Fakinah berada pada kategori tidak baik dengan jumlah 15 (15,8%), sedangkan pada kategori baik dengan jumlah 80 (84,2%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Teungku Fakinah

Kepuasan	f	%
Tidak Puas	13	13,7%
Puas	82	86,3%
Total	95	100,0%

Berdasarkan tabel 3 diatas dari 95 responden menunjukkan bahwa kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Teungku Fakinah berada pada kategori tidak baik dengan jumlah 13 (13,7%), sedangkan pada kategori baik dengan jumlah 82 (86,3%).

Pembahasan

Analisis univariat dilakukan untuk melihat bagaimana distribusi persepsi pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan pada masing-masing dimensi. Kualitas pelayanan rawat jalan dinilai berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Berikut adalah pembahasan masing-masing dimensi berdasarkan data yang diperoleh.

Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang segera dan sesuai janji (Sondakh et al., 2023). Berdasarkan dari hasil penelitian, mayoritas responden menilai aspek kehandalan pelayanan rawat jalan di RSUD Teungku Fakinah dalam kategori baik. Hal ini terlihat

dari mayoritas pasien menyatakan bahwa pelayanan dilakukan dengan cepat, tepat dan sesuai janji. Indikator yang mendasari penilaian ini antara lain ketepatan proses pendaftaran pasien peserta BPJS Kesehatan saat ingin melakukan perawatan di unit rawat jalan, kesiapan tenaga medis dan petugas dalam membantu kendala pasien, pemberian informasi lengkap mengenai penyakit, perawatan, serta kedatangan dokter sesuai jadwal praktik. Temuan ini menunjukkan bahwa pasien peserta BPJS Kesehatan merasa pelayanan yang diterima berjalan sesuai harapan dasar mereka sebagai pengguna layanan.

Dimensi berikutnya yang dinilai penting oleh pasien adalah *Responsiveness* (daya tanggap), yang mencerminkan kesediaan tenaga kesehatan untuk merespon kebutuhan pasien secara cepat dan tepat (Sondakh et al., 2023). Berdasarkan dari hasil penelitian, sebagian besar responden menilai aspek daya tanggap pelayanan rawat jalan di RSUD Teungku Fakinah dalam kategori baik. Daya tanggap diukur melalui kecepatan dokter merespons keluhan pasien, tanggapnya tenaga medis saat melayani pasien, penjelasan hasil pemeriksaan, serta waktu tunggu antrian yang sesuai harapan. Hal ini menunjukkan bahwa pasien BPJS Kesehatan merasa dilayani secara aktif dan tidak diabaikan.

Selain kecepatan pelayanan, pasien juga memperhatikan rasa aman dan kepercayaan terhadap petugas, yang tercermin dalam dimensi *Assurance* (jaminan). Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden menilai aspek jaminan pelayanan rawat jalan di RSUD Teungku Fakinah dalam kategori baik. Dimensi ini mencakup indikator seperti kemampuan dokter dalam mendiagnosis, ketersediaan obat-obatan, kesempatan pasien dan keluarga untuk bertanya, sikap meyakinkan dokter, serta pelayanan yang tidak membedakan peserta BPJS berdasarkan kelas. Persepsi positif ini menunjukkan adanya rasa kepercayaan dan kenyamanan selama menjalani proses pelayanan.

Dimensi berikutnya yang dianalisis adalah dimensi *Empathy* (perhatian), yang merujuk pada kemampuan tenaga kesehatan untuk memahami serta peduli terhadap kebutuhan emosional dan fisik pasien (Sondakh et al., 2023). Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar pasien menyatakan bahwa aspek empati dalam pelayanan rawat jalan di RSUD Teungku Fakinah berada dalam kategori baik. Indikator dalam dimensi ini meliputi kemampuan dokter menunjukkan empati saat wawancara medis, penjelasan tujuan pemeriksaan penunjang, penyampaian diagnosis dengan Bahasa yang mudah dimengerti, penjelasan mengenai obat dan efek sampingnya, serta edukasi menyeluruh yang diberikan oleh dokter. Pada pasien peserta BPJS Kesehatan, sifat empati menjadi lebih penting karena seringkali pasien memiliki kekhawatiran akan perbedaan pelayanan berdasarkan status kepesertaan.

Dimensi terakhir dalam model SERVQUAL adalah *Tangibles* (bukti langsung), yang mencakup sarana dan prasarana, perlengkapan, dan tenaga yang digunakan rumah sakit dan penampilan tenaga kesehatan yang bertugas (Sondakh et al., 2023). Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden menilai aspek bukti fisik pelayanan di RSUD Teungku Fakinah sebagai baik, meskipun terdapat penilaian "tidak baik" yang lebih tinggi dibanding dimensi lainnya. Dimensi ini mencakup indikator seperti kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu dan ruang poliklinik, serta penampilan tenaga medis yang rapi dan sopan.

Meskipun mayoritas responden menyatakan baik terhadap aspek bukti langsung, persentase “tidak baik” dalam dimensi ini merupakan yang tertinggi dibanding dimensi lainnya. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa aspek bukti fisik seperti fasilitas fisik, kenyamanan ruang tunggu, dan estetika pelayanan dapat menjadi fokus pengembangan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa model SERVQUAL merupakan kerangka paling luas digunakan untuk menilai kualitas layanan kesehatan. Model ini menekankan lima dimensi utama (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) yang secara konsisten berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* dan *assurance* memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien, sedangkan dimensi *tangible* seringkali memperoleh skor lebih rendah (Jonkisz et al., 2022). Temuan ini juga sejalan dengan Aulia Rahmawati di RSUD Kota Kendari menemukan rata-rata kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan sebesar 80,0% dengan nilai tertinggi pada dimensi *assurance* (81,0%) dan terendah pada *tangible* (78,1%) (Rahmawati et al., 2023).

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar pasien peserta BPJS Kesehatan menyatakan puas terhadap pelayanan rawat jalan yang mereka terima di RSUD Teungku Fakinah. Penilaian ini mencerminkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan dasar pasien, baik dari segi teknis seperti kecepatan pelayanan dan kejelasan informasi, maupun dari segi non-teknis seperti sikap ramah dan empati dari tenaga medis. Tingkat kepuasan ini menjadi cerminan langsung dari kualitas layanan yang diterima oleh pasien dalam sistem jaminan sosial kesehatan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Nurul Amalina di RSUD Kota Bogor, yang menemukan bahwa 70% pasien BPJS Kesehatan menyatakan puas terhadap pelayanan rawat jalan. Temuan ini menegaskan bahwa aspek keramahan, sikap sopan, serta kemampuan tenaga medis dalam memberikan informasi yang jelas menjadi faktor penting dalam membangun rasa puas dan percaya pada pelayanan kesehatan (Amalina et al., 2021).

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Teungku Fakinah secara umum dinilai baik oleh pasien peserta BPJS Kesehatan berdasarkan lima dimensi teori SERVQUAL. Mayoritas responden memberikan penilaian baik seluruh dimensi, dengan daya tanggap sebagai aspek tertinggi, diikuti jaminan, empati, kehandalan, dan bukti fisik.

Saran

RSU Teungku Fakinah Banda Aceh diharapkan dapat mempertahankan serta meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, khususnya pada aspek kehandalan dan bukti fisik, melalui evaluasi berkala. Pemerintah melalui instansi terkait seperti BPJS Kesehatan dan Dinas Kesehatan juga perlu terus memantau dan mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan tingkat lanjut. Penelitian ini juga diharapkan menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan kajian pada variabel lain yang berkaitan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. I., & Ahmad, L. O. A. I. (2020). Survey tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan RSUD Kabupaten Buton Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 1(4), 1–10. <https://jkmc.or.id/ojs/index.php/jkmc/article/view/39>
- Amalina, R. N., Gisely, V., Puspitaloka, M. E., & Erna, V. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2021. *Journal of Hospital Management ISSN*, 4(02), 2615–8337.
- BPS Kota Banda Aceh. (2022). Kota Banda Aceh Dalam Angka. *Badan Pusat Statistik Kota Banda Aceh*, 5–24.
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2022). The Servqual Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services in Selected Asian Countries. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(13), 1–15. <https://doi.org/10.3390/ijerph19137831>
- Kesehatan, M. (2022). PMK NOMOR 30 TAHUN 2022 TENTANG INDIKATOR NASIONAL MUTU PELAYANAN KESEHATAN. *Peraturan Menteri Kesehatan*, 1–94.
- Presiden, P. (2024). PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2024 TENTANG KESEHATAN. *Peraturan Pemerintah*, 226975.
- Rahmawati, A., Ahmad, L. O. A. I., & Dewi, S. T. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Berdasarkan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Rsud Kota Kendari Tahun 2022. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan Universitas Halu Oleo*, 3(4), 143–152. <https://doi.org/10.37887/jakk.v3i4.34434>
- Sondakh, V., Lengkong, florence D. ., & Palar, N. (2023). KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH NOONGAN. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(4), 1–19.
- Tersena, T., Setiawan, H. D., & Yanti, J. S. (2022). Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2021. *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*, 1(3), 241–255. <https://doi.org/10.25311/jrm.vol1.iss3.371>
- Yuditia, A., Hidayat, Y., & Achmad, S. (2021). Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional Oleh Bpjs Berdasarkan Undang-Undang No.40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. *Jurnal Magister Ilmu Hukum*, 6(1), 43. <https://doi.org/10.36722/jmih.v6i1.796>