

Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan

Afif Wahyudi Hidayat, Julia Julia, Muhammad Rizky Maulana

Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Medika Suherman

How to cite (APA)

Hidayat, A. W., Julia, J., & Maulana, M. R. (2025). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang. *Journal of Health Research Science*, 5(1), 196-204.

<https://doi.org/10.34305/jhrs.v5i1.1722>

History

Received: 16 April 2025

Accepted: 18 Mei 2025

Published: 20 Juni 2025

Corresponding Author

Afif Wahyudi Hidayat, Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Medika Suherman; afifwahyudi.awh@gmail.com



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

ABSTRAK

Latar Belakang: Kualitas layanan kesehatan tidak semata-mata bergantung pada mekanisme penyediaannya, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh persepsi dan pemahaman pasien sebagai pengguna layanan. Studi ini bertujuan untuk membandingkan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan dengan kualitas layanan rumah sakit yang mereka terima.

Metode: Penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional. Populasi pasien BPJS di rumah sakit, dengan sampel 96 responden yang ditentukan melalui rumus Lemeshow dan teknik purposive sampling. Kepuasan pasien dianalisis sebagai variabel dependen, sedangkan dimensi SERVQUAL sebagai variabel independen. Data diperoleh melalui kuesioner dan dianalisis secara univariat dan bivariat.

Hasil: Analisis univariat pada 96 responden menunjukkan mayoritas pasien (66,7%) puas dengan layanan rumah sakit, meskipun 33,3% tidak puas. Selanjutnya, analisis bivariat mengungkapkan bahwa kegemaran pasien, bukti nyata, keberlanjutan, kereaktifan, kepastian dan simpati berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien nilai p-value < 0,05.

Kesimpulan: Tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan sangat berkorelasi dengan persepsi terhadap mutu layanan rumah sakit.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, BPJS kesehatan, mutu layanan, rumah sakit, SERVQUAL

ABSTRACT

Background: The quality of healthcare services is influenced not only by how services are delivered but also significantly by patients' perceptions and understanding as service recipients. This study aims to compare the satisfaction levels of BPJS Health participants with the quality of hospital services they received.

Method: Quantitative research with cross-sectional design. The population of BPJS patients in hospitals, with a sample of 96 respondents determined through the Lemeshow formula and purposive sampling technique. Patient satisfaction was analyzed as a dependent variable, while the SERVQUAL dimension was an independent variable. Data were obtained through questionnaires and analyzed univariately and bivariately.

Result: Univariante analysis on 96 respondents showed that the majority of patients (66.7%) were satisfied with hospital services, although 33.3% were dissatisfied. Furthermore, bivariate analysis revealed that patient preference, tangible evidence, sustainability, reactivity, reassurance and sympathy were associated with the level of patient satisfaction with a p-value of <0.05.

Keyword: Patient Satisfaction, BPJS Kesehatan, Service Quality, Hospital, SERVQUAL

Pendahuluan

Kesehatan dipandang sebagai hak dasar yang dilindungi oleh negara bagi seluruh warga negara Indonesia, sebagaimana tercantum dalam Pasal 28H Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Setiap warga negara berhak memperoleh akses yang setara terhadap sumber daya kesehatan, termasuk layanan yang aman, berkualitas, dan terjangkau. Di samping itu, pemenuhan hak tersebut juga mengandung kewajiban bagi masyarakat untuk berperan aktif dalam mendukung penyelenggaraan program jaminan sosial yang dilaksanakan oleh pemerintah (Santoso et al., 2021).

Pelayanan kesehatan adalah hak mendasar setiap masyarakat, buktinya tidak semudah itu bisa dijalankan di Negara yang ribuan pulau seperti Indonesia, masih banyak rintangan besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia kepada masyarakat apalagi kepada tenaga medis yang masih kurang tersedia (Priambodo, 2023). Menurut World Health Organization (WHO, 2023), menyatakan setiap tahunnya 5,7 dan 8,4 juta orang meninggal akibat buruknya kualitas layanan kesehatan di beberapa negara berpendapatan rendah dan menengah, yang merupakan 15 persen dari keseluruhan kematian di negara tersebut. Peningkatan kualitas layanan kesehatan dapat dicapai melalui peningkatan fasilitas kesehatan, peningkatan keahlian personal, dan penyempurnaan administrasi rumah sakit (Niaratiningsih & Nurfitriani, 2024).

Berdasarkan hasil penelitian oleh Nila Fatmawati, kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat kapabilitas dalam menyajikan layanan bermutu tinggi yang berorientasi pada keunggulan, guna mencapai hasil yang optimal. Kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan administrasi turut berkontribusi terhadap terbentuknya persepsi positif, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya tingkat kepuasan pasien (Hidayat & Prakoso, 2022). Optimalisasi hasil dalam pelayanan kesehatan mensyaratkan adanya sinergi tim yang berlangsung secara berkelanjutan. Kerja sama ini berperan penting sebagai elemen strategis dalam mempertahankan kualitas

layanan di puskesmas maupun rumah sakit, sehingga institusi tersebut mampu memberikan layanan yang terbaik. Dengan demikian, pasien yang memerlukan pelayanan kesehatan dapat terpenuhi kebutuhannya secara maksimal, yang pada akhirnya akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi. Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dilaksanakan melalui penerapan kebijakan di bidang pembangunan kesehatan (Hutagaol et al., 2023).

Kepuasan pasien adalah penilaian yang dilakukan oleh konsumen terhadap berbagai aspek mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan juga merupakan salah satu indikator yang dapat dilakukan untuk melihat keberhasilan suatu program pelayanan kesehatan (Prakoso, 2023). Pengalaman pelayanan kesehatan yang efisien tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien, tetapi juga berperan dalam membentuk loyalitas serta mendorong intensi pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Peningkatan efisiensi operasional memungkinkan fasilitas pelayanan kesehatan untuk menyelenggarakan layanan secara lebih optimal, cepat, dan efektif (Yudha et al., 2024). Berdasarkan temuan dalam penelitian yang dilakukan oleh Yuliani, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Selain itu, elemen-elemen seperti kompetensi tenaga kesehatan, jaminan pelayanan, empati, daya tanggap, serta ketersediaan fasilitas dan infrastruktur juga terbukti memiliki keterkaitan yang erat dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit (Yuliani et al., 2022).

Lembaga-lembaga kesehatan di Indonesia, telah banyak dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut diupayakan dengan cara dilaksanakannya program JKN-KIS yang bertujuan untuk melayani seluruh penduduk Indonesia (Approval, 2023). Lebih spesifik dapat dilihat pelaksanaannya pada salah satu daerah di Indonesia yaitu Bekasi. Pemerintah Kabupaten Bekasi menyelenggarakan program pelayanan kesehatan primer. Tercatat sekitar 99,8% masyarakat Kabupaten Bekasi telah terdaftar

sebagai peserta BPJS Kesehatan pada tahun 2023, dalam artian sudah hampir 100% penduduk di Kabupaten Bekasi sudah tercover BPJS (Humas, 2023). Salah satu lembaga kesehatan di Kabupaten Bekasi yang melaksanakan program pelayanan primer tersebut adalah Rumah sakit Sentra Medika Cikarang. Rumah sakit Sentra Medika Cikarang tersebut terbilang cukup ramai pengunjung, hal ini diakibatkan adanya pelayanan kesehatan dengan menggunakan BPJS. Menurut riset yang dilakukan oleh rumah sakit Sentra Medika Cikarang, sebanyak 4,8 % pasien mendapatkan kepuasan pelayanan. Akan tetapi disisi lain ternyata 20 % pasien tidak mendapatkan kepuasan pelayanan di rumah sakit tersebut (Group, 2014). Hal inilah yang kemudian menjadi pemicu berkurangnya pasien-pasien yang berkunjung ke rumah sakit tersebut. Fenomena ini menjadi ketertarikan bagi kami untuk mengetahui lebih lanjut mengenai faktor-faktor apa saja yang mengakibatkan menjadi poin penting dalam membentuk kepuasan pada pasien.

Metode

Hasil

Analisis Univariat

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain potong lintang (cross-sectional). Penelitian ini di laksanakan pada bulan Juni sampai Juli 2024, Pengumpulan data mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap layanan di Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang dilakukan melalui pengambilan sampel sebanyak 96 responden. Populasi dalam penelitian ini melibatkan pasien BPJS Kesehatan di RS. Sentra Medika Cikarang, Untuk mengumpulkan sampel dari 96 responden tersebut peneliti menggunakan *rumus Lemeshow*. *Purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel. Penelitian ini memfokuskan analisis pada variabel independen yang terdiri dari *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), serta variabel dependen berupa kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Setelah mengumpulkan data-data dengan wawancara dan kuesioner pertanyaan tertutup kemudian kami melakukan analisis lebih lanjut menggunakan analisis bivariat dan univariat untuk dapat melihat hasil kepuasan pasien secara nyata (Astuti et al., 2023).

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di RS. Sentra Medika Cikarang

Variabel	N	%
Kepuasan Pasien		
Tidak Puas	64	66,7
Puas	32	33,0
Total	96	100,0
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)		
Kurang	61	63,5
Baik	35	36,5
Total	96	100,0
<i>Reliability</i> (Keandalan)		
Kurang	68	70,8
Baik	28	29,2
Total	96	100,0
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)		
Kurang	71	74,0
Baik	25	26,0
Total	96	100,0
<i>Assurance</i> (Jaminan)		

Kurang	59	61,5
Baik	37	38,5
Total	96	100,0
<i>Emphaty</i> (Empati)		
Kurang	65	67,7
Baik	31	32,3
Total	96	100,0

Berdasarkan hasil analisis univariat yang disajikan dalam Tabel 1, terdapat sejumlah variabel yang dievaluasi, yaitu tingkat kepuasan pasien serta lima dimensi kualitas pelayanan menurut SERVQUAL: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Berdasarkan hasil analisis terhadap 96 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, mayoritas pasien mengungkapkan rasa tidak puas terhadap mutu

pelayanan yang diberikan oleh RS Cikarang Medika. Tercatat sebanyak 32 responden (33,0%) hampir setengahnya menyatakan puas, sementara 64 responden (66,7%) sebagian besar mengungkapkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas pasien menilai terdapat kelemahan atau kekurangan dalam mutu pelayanan yang diselenggarakan oleh RS Cikarang Medika.

Analisis Bivariat

Tabel 2. Analisis Variabel Tangibles (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di RS. Sentra Medika Cikarang

Kepuasan Pasien					Total	P
<i>Tangibles</i>	Tidak Puas		Puas		Value	
	N	%	n	%	N	%
Kurang	48	78,7	13	21,3	61	100,0
Baik	16	45,7	19	54,3	35	100,0
Jumlah	64	66,7	32	33,3	96	100,0

Tabel 2. diatas merupakan hasil analisis hubungan antara variabel *tangibles* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien. Hasil menunjukan bahwa responden yang puas akan pelayanan Kesehatan cenderung menilai *tangibles* (bukti fisik) yang ada di RS. Sentra Medika Cikarang sudah baik yaitu sebanyak 19 responden (54,3%) sedangkan masih banyaknya sebagian responden menyatakan masih kurang sehingga tidak puas akan pelayanan Kesehatan di RS.

Sentra Medika Cikarang, 48 responden (78,7%) menyatakan bahwa tetap puas meskipun *tangibles* (bukti fisik) masih kurang. Berdasarkan hasil analisis uji statistic *chi square* nilai $p\text{ value } 0,001 < \alpha 0,05$, hal tersebut bermakna hipotesis alternatif (H_a) diterima karena ada hubungan antara variabel *tangibles* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

Tabel 3. Analisis Variabel Reliability (Keandalan) Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di RS. Sentra Medika Cikarang

Kepuasan Pasien					Total	P
					Value	

Reliability	Tidak Puas		Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Kurang	55	80,9	13	19,1	68	100,0	0,000
Baik	9	32,1	19	67,9	28	100,0	
Jumlah	64	66,7	32	33,3	96	100,0	

Tabel 3. diatas merupakan hasil analisis hubungan antara variabel *Reliability* (Keandalan) dengan kepuasan pasien. Hasil menunjukan bahwa responden yang puas akan pelayanan Kesehatan cenderung menilai *Reliability* (Keandalan) yang ada di RS. Sentra Medika Cikarang sebagian besar sudah baik yaitu sebanyak 19 responden (67,9%) sedangkan masih banyaknya responden menyatakan masih kurang sehingga tidak puas

akan pelayanan Kesehatan di RS. Sentra Medika Cikarang, 55 responden (80,9%) hampir seluruhnya menyatakan bahwa tetep puas meskipun *Reliability* (Keandalan) masih kurang. Berdasarkan hasil analisis uji statistic *chi square* nilai $p\text{ value } 0,000 < \alpha 0,05$, hal tersebut bermakna hipotesis alternatif (H_a) diterima karena ada hubungan antara variabel *Reliability* (Keandalan) dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

Tabel 4. Hubungan Variabel Responsiveness (Daya Tanggap) Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di RS. Sentra Medika Cikarang

Kepuasan Pasien		Total		P Value	
Responsiveness	Tidak Puas		Puas		
	n	%	n	%	
Kurang	52	73,2	19	26,8	71
Baik	12	48,0	13	52,0	25
Jumlah	64	66,7	32	33,3	96

Tabel 4. diatas merupakan hasil analisis hubungan antara variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan kepuasan pasien. Hasil menunjukan bahwa responden yang puas akan pelayanan Kesehatan cenderung menilai *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang ada di RS. Sentra Medika Cikarang sudah baik yaitu sebanyak 13 responden (52,0%) sedangkan masih banyaknya sebagian responden menyatakan masih kurang tetapi puas akan

pelayanan Kesehatan di RS. Sentra Medika Cikarang, 19 responden (26,8%) menyatakan bahwa tetep puas meskipun *Responsiveness* (Daya Tanggap) masih kurang. Berdasarkan hasil analisis uji statistic *chi square* nilai $p\text{ value } 0,021 < \alpha 0,05$, hal tersebut bermakna hipotesis alternatif (H_a) diterima karena ada hubungan antara *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

Tabel 5. Analisis Variabel Assurance (Jaminan) Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di RS. Sentra Medika Cikarang

Kepuasan Pasien		Total		P Value	
Assurance	Tidak Puas		Puas		
	n	%	n	%	

	n	%	n	%	N	%	
Kurang	50	84,7	9	15,3	59	100,0	0,000
Baik	14	37,8	23	62,2	37	100,0	
Jumlah	64	66,7	32	33,3	96	100,0	

Tabel 5. diatas merupakan hasil analisis hubungan antara variabel *Assurance* (Jaminan) kepuasan pasien. Hasil menunjukan bahwa responden yang puas akan pelayanan Kesehatan cenderung menilai *Assurance* (Jaminan) yang ada di RS. Sentra Medika Cikarang sudah baik yaitu sebanyak 32 responden (33,3%) sedangkan masih banyaknya sebagian responden menyatakan masih kurang

tetapi puas akan pelayanan Kesehatan di RS. Sentra Medika Cikarang, 9 responden (15,3%) menyatakan bahwa tetap puas meskipun *Assurance* (Jaminan) masih kurang. Berdasarkan hasil analisis uji statistic *chi square* nilai *p value* $0,000 < \alpha 0,05$, hal tersebut bermakna hipotesis alternatif (H_a) diterima karena ada hubungan antara *Assurance* (Jaminan) dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

Tabel 6 Analisis Variabel *Emphaty* (Empati) Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di RS. Sentra Medika Cikarang

Kepuasan Pasien		Total				P Value
<i>Emphaty</i>	Tidak Puas	Puas				
	N	%	n	%	N	
Kurang	54	83,1	11	16,9	65	100,0
Baik	10	32,3	21	67,7	31	100,0
Jumlah	64	66,7	32	33,3	96	100,0

Tabel 6. diatas merupakan hasil analisis hubungan antara variabel *Emphaty* (Empati) kepuasan pasien. Hasil menunjukan bahwa responden yang puas akan pelayanan Kesehatan cenderung menilai *Emphaty* (Empati) yang ada di RS. Sentra Medika Cikarang sudah baik yaitu sebanyak 21 responden (67,7%) sedangkan masih banyaknya sebagian responden menyatakan masih kurang tetapi

puas akan pelayanan Kesehatan di RS. Sentra Medika Cikarang, 11 responden (16,9%) menyatakan bahwa tetap puas meskipun *Emphaty* (Empati) masih kurang. Berdasarkan hasil analisis uji statistic *chi square* nilai *p value* $0,000 < \alpha 0,05$, hal tersebut bermakna hipotesis alternatif (H_a) diterima karena ada hubungan antara *Emphaty* (Empati) dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

Pembahasan

Kepuasan pasien di RS. Sentra Medika Cikarang berdasarkan hasil penelitian diketahui sebanyak 32 responden (33,0%) dari total 96 responden (100%) pasien BPJS Kesehatan menyatakan puas akan kualitas pelayanan kesehatan di RS. Sentra Medika Cikarang dan 64 responden (66,7%) lainnya menyatakan tidak puas akan kualitas pelayanan kesehatan di RS. Sentra Medika Cikarang. Tingkat kualitas pelayanan yang optimal memainkan peran

penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya turut memperkuat hubungan jangka panjang antara pelanggan dan institusi penyedia layanan. Mutu pelayanan kesehatan yang baik seharusnya mampu memenuhi atau melebihi harapan pasien, sehingga menimbulkan rasa puas (Meidi et al., 2023).

Berdasarkan hasil analisis bivariat hubungan *tangibles* (Bukti Fisik) dengan kepuasan pasien ditemukan bahwa respponden

yang merasa puas akan kualitas pelayanan Kesehatan cenderung menilai *tangibles* (Bukti Fisik) yang ada di RS. Sentra Medika Cikarang sudah baik yaitu sebanyak 19 responden (54,3%). Kemudian sebanyak 48 responden (78,7%) menyatakan bahwa *tangibles* (bukti fisik) yang ada masih kurang sehingga tidak puas akan pelayanan kesehatan di RS. Sentra Medika Cikarang, sedangkan 13 responden (21,3%) menyatakan puas meskipun *tangibles* (bukti fisik) masih kurang. *Tangibles* (bukti fisik) menurut Natassa & Dwijayanti (2019) dalam penelitian (Safitri et al., 2022) yaitu suatu wujud kenyataan secara fisik penampilan dan kelengkapan fasilitas seperti ruangan perawatan, Gedung dan ruang tunggu yang nyaman, kebersihan, kerapian dan kenyamanan utama ruangan pemeriksaan.

Berdasarkan hasil analisis bivariat hubungan antara variabel *Reliability* (Keandalan) dengan kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan bahwa responden yang puas akan kualitas pelayanan Kesehatan cenderung menilai petugas Kesehatan di RS. Sentra Medika Cikarang sudah baik 19 responden (67,9%). Kemudian sebanyak 55 responden (80,9%) menyatakan tetap puas meskipun *reliability* (keandalan) petugas Kesehatan masih kurang sehingga tidak puas akan kualitas pelayanan kesehatan di RS. Sentra Medika Cikarang. *Keandalan (reliability)* merujuk pada kompetensi penyedia layanan dalam menyampaikan jasa secara konsisten, tepat waktu, dan akurat, sehingga pelanggan merasa yakin dan dapat menaruh kepercayaan serta bergantung pada layanan yang diberikan (Nurmawati & Pramesti, 2022).

Berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa responden yang puas akan kualitas pelayanan kesehatan cenderung dengan menilai *Responsiveness* (Daya Tanggap) petugas Kesehatan di RS. Sentra Medika Cikarang sudah baik sebanyak 13 responden (33,3%), akan tetapi 19 responden (26,8%) menyatakan tetap puas meskipun *Responsiveness* (Daya Tanggap) petugas Kesehatan masih kurang sehingga tidak puas akan kualitas pelayanan kesehatan di RS. Sentra Medika Cikarang. Berdasarkan pendapat Rambat Lupiyoadi (2001:148), daya tanggap

(*responsiveness*) merujuk pada kesediaan untuk memberikan bantuan serta pelayanan yang cepat dan akurat kepada pasien, disertai penyampaian informasi secara transparan. Membiarkan pasien menunggu tanpa penjelasan yang memadai dapat menurunkan persepsi mereka terhadap mutu pelayanan yang diberikan (Hamid et al., 2020).

Berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa responden yang puas akan kualitas pelayanan Kesehatan menilai *assurance* (jaminan) atas kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan RS. Sentra Medika Cikarang sudah baik sebanyak 23 responden (62,2%) sedangkan Sebagian responden menilai masih kurang sehingga tidak puas akan kualitas pelayanan Kesehatan di RS. Sentra Medika Cikarang, Sebanyak 9 responden (15,3%) menyatakan tetap merasa puas meskipun aspek *assurance* (jaminan) terhadap mutu pelayanan kesehatan di RS Sentra Medika Cikarang dinilai masih belum optimal. Mengacu pada pendapat Parasuraman (1990), dimensi jaminan mencakup keramahan, kompetensi, pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan tenaga kesehatan yang mampu menciptakan rasa aman, terbebas dari risiko, serta memberikan kepastian melalui sikap, perilaku, dan integritas yang dapat dipercaya dalam proses pemberian layanan (Honifa et al., 2022).

Berdasarkan hasil analisis bivariat hubungan antara variabel *emphaty* (empati) dengan kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan bahwa responden yang puas akan kualitas pelayanan Kesehatan menilai *emphaty* (empati) atas kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan RS. Sentra Medika Cikarang sudah baik sebanyak 21 responden (67,7%) sedangkan Sebagian responden menilai masih kurang sehingga tidak puas akan kualitas pelayanan Kesehatan di RS. Sentra Medika Cikarang, Sementara itu, sebanyak 11 responden (16,9%) tetap menyatakan kepuasannya, meskipun aspek empati dalam pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RS Sentra Medika Cikarang dinilai masih belum optimal. Menurut Lupiyoadi (2001:148), empati diartikan sebagai perhatian yang mendalam dan bersifat personal yang ditunjukkan kepada konsumen, melalui upaya memahami

kebutuhan serta harapan pelanggan secara menyeluruh (Hamid et al., 2020).

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai hubungan antara mutu layanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RS Sentra Medika Cikarang, dapat disimpulkan bahwa dari 96 responden, 66,7% pasien menyatakan tidak puas terhadap mutu layanan kesehatan. Terdapat hubungan signifikan antara aspek bukti fisik (*tangibles*) dan kepuasan pasien dengan p-value 0,001. Keandalan (*reliability*) layanan juga memiliki hubungan yang bermakna dengan p-value 0,000. Daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan menunjukkan hubungan signifikan dengan p-value 0,021. Jaminan (*assurance*) pelayanan berkorelasi dengan kepuasan pasien dengan p-value 0,000. Sikap empati (*empathy*) tenaga kesehatan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, p-value 0,000. Keseluruhan hasil menunjukkan bahwa mutu layanan yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di rumah sakit tersebut.

Diharapkan untuk lebih sering melakukan survey kualitas dan kepuasan bagi pengguna BPJS Kesehatan di fasilitas-fasilitas pelayanan Kesehatan sebagai Upaya perbaikan di masa yang akan datang.

Daftar Pustaka

- Approval. (2023). *Peluncuran Data Sampel BPJS Kesehatan*.
- Astuti, A., Hedro, D. J. P. K., Sir, A. B., Amma, Y. A., Mallapiang, F., Rubaya, A. K., Hidayat, A. W., Mahendika, D., & Waris, L. (2023). *Metodologi Penelitian Dalam Kesehatan: Panduan Praktis Untuk Desain Dan Pelaksanaan Penelitian Kesehatan*. Get Press Indonesia.
- Group, S. M. (2014). *Profil {Rs Sentra Medika Cikarang}*.
- Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. (2020). Pengaruh Empathy Dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 27–38. <https://doi.org/10.37479/jkeb.v13i1.7105>
- Hidayat, A. W., & Prakoso, A. D. (2022). Monitoring Analysis Of The Speed Of Outpatient Medical Record Services At X Hospital, In Bekasi Regency, 2021. *International Journal Of Health Sciences*, 4116–4126. <https://doi.org/10.53730/ijhs.v6ns9.13614>
- Honifa, H., Derriawan, D., & Sampurno, S. (2022). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Yang Berdampak Kepada Berkunjung Kembali Di Klinik Andilia Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 21(1), 25–32. <https://doi.org/10.33221/jikes.v21i1.1746>
- Humas. (2023). *Warga Kabupaten Bekasi Terlindungi JKN*.
- Hutagaol, E. K., Marini, I., & Hidayat, A. W. (2023). Analisis Tingkat Pemahaman Relawan Penanggulangan Bencana (Non Medis) Terhadap Manajemen Pencegahan Dan Pengendalian Infeksi Di Lokasi Pengungsian Tahun 2022. *Journal Of Nursing Practice And Education*, 3(2), 197–204. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v3i2.752>
- Meidi, H. O., Redjeki, E. S., Fanani, E., & Kurniawan, A. (2023). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Sport Science And Health*, 5(2), 117–132. <https://doi.org/10.17977/um062v5i22023p117-132>
- Niartiningasih, A., & Nurfitriani, N. (2024). Pengaruh Dimensi Patient Experience Terhadap Kepuasan Pasien Di RS Haji Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal Of Health Research Science*, 4(2), 123–131. <https://doi.org/10.34305/jhrs.v4i02.1185>
- Nurmawati, I., & Pramesti, B. A. (2022). Literature Review: Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Ditinjau Dari Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 7(4), 213. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.72737>
- Prakoso, A. D. (2023). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Dan

- Mmum Di Rumah Sakit “X” Kabupaten Bekasi. *Journal Of Nursing Practice And Education*, 4(1), 85–95. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v4i1.857>
- Priambodo, R. A. (2023). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Indonesia: Tantangan Dan Solusinya*.
- Safitri, D., Anastasya, R., Layli, R., & Gurning, F. P. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan. *FLORONA : Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2), 94–103. <https://doi.org/10.55904/florona.v1i2.303>
- Santoso, T., Fikri, Z., & Jiwantoro, Y. A. (2021). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram. *Jurnal Analis Medika Biosains (JAMBS)*, 8(1). <https://doi.org/10.32807/Jambs.V8i1.223>
- Yudha, R. M., Suparman, R., Mamlukah, M., & Wahyuniar, L. (2024). Hubungan Dimensi Mutu Layanan Kesehatan Dengan Pemanfaatan Kembali Layanan Rawat Inap Di UPTD Puskesmas Bojongsambir Kabupaten Tasikmalaya. *Journal Of Health Research Science*, 4(1), 29–38. <https://doi.org/10.34305/jhrs.v4i1.1063>
- Yuliani, T., Suparman, R., Mamlukah, M., & Wahyuniar, L. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022. *Journal Of Health Research Science*, 2(02), 134–143. <https://doi.org/10.34305/jhrs.v2i02.596>