

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN
BERDASARKAN DIMENSI SERVQUAL PADA PASIEN
DI RSUD DAHA HUSADA KEDIRI**

Tri Sulistyarini^{1*}, Rimawati¹, Satriyo Kristanto¹

¹STIKES RS Baptis Kediri

*Corresponding author's e-mail:

trisulistyarini.stikesrsbk@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the level of satisfaction of BPJS participants toward outpatient services at RSUD Daha Husada Kediri based on the SERVQUAL dimensions. This research used a descriptive quantitative design with an accidental sampling technique. A total of 30 respondents were involved, selected based on inclusion criteria. Data were collected using questionnaires and analyzed descriptively using frequency distribution and percentages. The results showed that more than 50% of respondents were very satisfied with the services provided. The average scores of satisfaction based on SERVQUAL dimensions were tangible (3.70), reliability (3.53), responsiveness (3.90), assurance (4.03), and empathy (3.90), which mostly fall into the satisfied category. However, some complaints were found regarding physical facilities, especially waiting room comfort. In conclusion, the level of satisfaction of BPJS participants toward outpatient services at RSUD Daha Husada Kediri is categorized as high. Improvements are still needed, particularly in physical facilities and service comfort.

Keywords: Patient satisfaction, BPJS, outpatient services, SERVQUAL.

THIS ARTICLE AVAILABLE IN:

<https://jurnal.stikesbaptis.ac.id/index.php/JEMARI>

E-ISSN: 3064-2353

CITATION:

Sulistyarini, T., Rimawati. & Kristanto, S. (2026). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan berdasarkan Dimensi SERVQUAL pada Pasien di RSUD Daha Husada Kediri. JEMARI: Journal of Health and Medical Record Indonesia, Vol. 3, No. 1, pp.13-22.

ARTICLE HISTORY

Received:

May 6, 2026

Revised:

Jun 29, 2026

Accepted:

Jun 30, 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Daha Husada Kediri berdasarkan dimensi SERVQUAL. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan teknik accidental sampling. Sampel penelitian sebanyak 30 responden sesuai kriteria inklusi.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dan dianalisis secara deskriptif menggunakan distribusi frekuensi dan persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari 50% responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nilai rata-rata kepuasan berdasarkan dimensi SERVQUAL meliputi *tangible* (3,70), *reliability* (3,53), *responsiveness* (3,90), *assurance* (4,03), dan *empathy* (3,90) yang sebagian besar berada pada kategori puas.

Meskipun demikian, masih terdapat keluhan pada aspek fasilitas fisik, terutama kenyamanan ruang tunggu. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta BPJS tergolong tinggi, namun perlu peningkatan pada fasilitas fisik dan kenyamanan pelayanan

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, BPJS, Pelayanan Rawat Jalan, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang harus dipenuhi oleh negara. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan, maka kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu juga semakin meningkat. Pemerintahan Indonesia melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan berupaya mewujudkan pelayanan kesehatan yang adil, merata, dan berkualitas bagi seluruh warga negara.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Daha Husada Kediri merupakan salah satu fasilitas kesehatan rujukan tingkat pertama dan lanjutan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) atau BPJS Kesehatan. Sebagai instansi pelayanan kesehatan milik pemerintah daerah, RSUD Daha Husada Kediri mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, efektif, dan efisien kepada seluruh pasien, termasuk peserta BPJS. Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah peserta BPJS yang memanfaatkan layanan rawat jalan menginap cukup signifikan, sehingga menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

Namun, di lapangan masih sering ditemukan berbagai keluhan dari peserta BPJS terkait pelayanan rawat jalan, seperti waktu tunggu yang lama, keterbatasan obat, sikap tenaga kesehatan yang kurang ramah, hingga keterlambatan pelayanan administrasi. Hal ini menimbulkan persepsi negatif terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada peserta BPJS. Kepuasan peserta BPJS menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan program JKN. Menurut teori, kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Pengukuran kepuasan peserta berdasarkan dimensi-dimensi tersebut dapat membantu fasilitas kesehatan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan telah memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Daha Husada Kediri”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan desain deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Daha Husada Kediri. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pasien peserta BPJS yang memperoleh layanan rawat jalan, dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Pemilihan sampel didasarkan pada kriteria inklusi, yaitu peserta BPJS aktif, berusia minimal 17 tahun, serta bersedia menjadi responden. Sementara itu, kriteria eksklusi meliputi pasien dengan kondisi sakit berat atau responden yang tidak mengisi kuesioner secara lengkap.

Variabel yang diteliti dalam tingkat kepuasan pasien, yang diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert (1-5). Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif melalui tahapan *editing*, *coding*, *entry data*, dan *tabulating* untuk menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase. Penelitian ini juga telah melalui prinsip etika penelitian, meliputi pemberian *informed consent*, menjaga anonimitas, serta menjamin kerahasiaan data responden.

HASIL PENELITIAN

Data khusus hasil penelitian tentang Tingkat kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Daha Husada Kediri.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Data Umum Responden rawat Jalan di RSUD Daha Husada Kediri

No	Keterangan	f	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki Laki	13	43
	Perempuan	17	57
	Total	30	100
2	Usia		
	< 25 Tahun	3	10
	25 - 35 Tahun	6	20
	36 - 45 Tahun	7	23
	> 45 Tahun	14	47
	Total	30	100
3	Lama Menjadi Peserta BPJS		
	< 1 Tahun	5	17
	1 - 3 Tahun	10	33
	>3 Tahun	15	50
	Total	30	100

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Hasil Tingkat kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Daha Husada Kediri

No	Tingkat kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Daha Husada Kediri	f	%
1	Sangat tidak puas	0	0
2	Tidak puas	0	0
3	Cukup puas	3	10
4	Puas	10	33
5	Sangat puas	17	57
Total		30	100

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Daha Husada Kediri, lebih dari 50% sangat puas

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Hasil per Dimensi Tangible Kepuasan Pelayanan peserta BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Daha Husada Kediri

No	Dimensi Tangible (Bukti Fisik)	f	%
1	Sangat tidak puas	0	0
2	Tidak puas	0	0
3	Cukup puas	12	40
4	Puas	12	40
5	Sangat puas	6	20
Total		30	100

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dimensi *tangible* (bukti fisik) berada pada kategori cukup puas hingga sebesar 40%. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa keluhan yang sering disampaikan oleh peserta, terutama terkait kondisi ruang tunggu yang ramai serta fasilitas kipas angin yang belum merata.

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Hasil per Dimensi Reliability Kepuasan Pelayanan peserta BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Daha Husada Kediri

No	Dimensi Reliability (Keandalan)	f	%
1	Sangat tidak puas	0	0
2	Tidak puas	0	0
3	Cukup puas	10	25
4	Puas	16	52
5	Sangat puas	4	13
Total		30	100

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Daha Husada Kediri pada dimensi *reliability* (keandalan) menunjukkan bahwa sebanyak 50% responden merasa sangat puas. Hal ini didukung oleh kinerja petugas yang dinilai sigap serta memiliki respon yang cepat ketika dipanggil oleh pasien.

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Hasil per Dimensi Responsiveness Kepuasan Pelayanan peserta BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Daha Husada Kediri

No	Dimensi Responsiveness	f	%
1	Sangat tidak puas	0	0
2	Tidak puas	0	0
3	Cukup puas	8	27
4	Puas	14	46
5	Sangat puas	8	27
Total		30	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Daha Husada Kediri pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan bahwa sebanyak 46% responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Hasil per Dimensi Assurance Kepuasan Pelayanan peserta BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Daha Husada Kediri

No	Dimensi Assurance (Jaminan)	f	%
1	Sangat tidak puas	0	0
2	Tidak puas	0	0
3	Cukup puas	6	20
4	Puas	14	47
5	Sangat puas	10	33
Total		30	100

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Daha Husada Kediri pada dimensi *assurance* (jaminan) menunjukkan bahwa sebesar 47% responden merasa puas. Hal ini didukung oleh rasa aman yang dirasakan pasien serta penilaian dokter dan perawat memiliki kompetensi yang baik.

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Hasil per Dimensi Empathy Kepuasan Pelayanan peserta BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Daha Husada Kediri

No	Dimensi Empathy (Empati)	f	%
1	Sangat tidak puas	0	0
2	Tidak puas	0	0
3	Cukup puas	7	23
4	Puas	13	44
5	Sangat puas	10	33
Total		30	100

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Daha Husada Kediri pada dimensi *empathy* (empati) menunjukkan bahwa sebesar 43% responden merasa puas. Hal ini didukung oleh sikap ramah petugas serta perhatian yang diberikan kepada pasien selama pelayanan berlangsung.

Tabel 8 analisis tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi SERVQUAL

No	Dimensi Kepuasan Pelayanan peserta BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Daha Husada Kediri	Skor Rata-rata	Kategori
1	Tangible	3,70	Puas
2	Reliability	3,53	Cukup puas
3	Responsiveness	3,90	Puas
4	Assurance	4,03	Puas
5	Empathy	3,90	Puas

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Daha Husada Kediri menunjukkan bahwa pada dimensi *reliability* (keandalan) responden merasa cukup puas. Sementara itu, pada empat dimensi lainnya, yaitu *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, peningkatan pelayanan masih diperlukan, terutama pada aspek kenyamanan ruang tunggu yang dinilai ramai serta fasilitas kipas angin yang belum merata.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini tentang Tingkat kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Daha Husada Kediri, lebih dari 50% Sangat puas. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan dan sebagai evaluasi setelah menerima pelayanan setidaknya memenuhi atau melebihi dari harapan (Munawir, 2018)

Kepuasan pasien merupakan perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan ini merupakan salah satu indikator sangat penting dalam pelayanan kesehatan, tetapi kepuasan itu sering terabaikan atau dilupakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya. Ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja pelayanan yang diperolehnya ini tidak sesuai dengan harapannya. Pasien ketika mendapatkan kepuasan, maka akan selalu datang berobat ke fasilitas layanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari layanan kesehatan di fasilitas yang kinerja layanan kesehatannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien.

Dapat disimpulkan bahwa dimensi yang mempengaruhi kepuasan pasien secara umum dapat didefinisikan sebagai kemampuan yang mengacu hanya pada penerapan standar kode etik profesi; dan keluasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan namun dapat pula dinilai dari beberapa hal seperti kondisi gedung, kompetensi tenaga medis, kelengkapan fasilitas medis, sikap dan perilaku tenaga medis, administrasi kesehatan dan kemudahan-kemudahan yang diperoleh pasien.

Dimensi kepuasan pasien pada dasarnya bersifat bervariasi, namun secara umum dapat diukur melalui lima kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. (Priyatna, 2023) kelima indikator ini menjadi penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan karena mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam memengaruhi harapan pasien.

Selain itu, kepuasan pasien juga dapat diukur melalui berbagai aspek seperti hubungan antar petugas dengan pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan dalam memilih layanan, kompetensi tenaga medis, efektivitas pelayanan, serta keamanan tindakan (Wahyuningsih, 2018). Indikator lain yang turut memengaruhi kepuasan pasien meliputi

akses layanan, mutu pelayanan, proses pelayanan termasuk interaksi antar tenaga kesehatan dengan pasien, serta sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan (Pohan, 2015)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada peserta BPJS di RASUD Daha Husada Kediri diperoleh, hasil penelitian pada dimensi *tangible* (bukti fisik) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Daha Husada Kediri berada pada kategori cukup puas hingga puas dengan persentase sebesar 40%, Dimensi *tangible* mencakup aspek fasilitas fisik, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan, kelengkapan peralatan medis, serta penampilan petugas.

Namun demikian, masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh pasien, terutama terkait kondisi ruang tunggu yang ramai serta fasilitas kipas angin yang belum merata. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum pasien merasa puas, peningkatan kualitas ada aspek kenyamanan lingkungan masih diperlukan.

Secara teori dimensi *tangible* meliputi indikator kebersihan ruang pelayanan (raung tunggu, IGD, dan ruang rawat), kelengkapan fasilitas tempat tidur pasien, kerapian petugas (seragam dan identitas), ketersediaan peralatan medis yang modern dan terawat, kebersihan toilet, ketersediaan area parkir, serta kenyamanan ruang tunggu (AC, TV, dan kursi). Selain itu, kemudahan akses informasi visual juga menjadi bagian penting dalam dimensi ini. Dimensi *tangible* memiliki peran penting karena memberikan kesan pertama (*first impresson*) yang dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, meskipun pada dasarnya pelayanan kesehatan bersifat tidak berwujud. (Nursalam, 2020)

Berdasarkan dimensi *tangible* sebesar 40%, maka gambaran umumnya adalah: kepuasan pasien berada pada kategori sedang, pelayanan sudah baik, tetapi belum optimal, masih terdapat harapan pasien yang belum terpenuhi, Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan bukti pelayanan sudah cukup baik namun masih memerlukan peningkatan agar mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi perlu peningkatan khusus pada fasilitas fisik dan kenyamanan,

Berdasarkan penelitian Dimensi *Reliability* (Keandalan) Kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Daha Husada Kediri, 50 % Sangat puas, Kekuatan petugas sigap, respon cepat ketika dipanggil

Reliability adalah kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan secara: akurat, konsisten, tepat waktu, sesuai janji, bebas kesalahan, Ini berarti pelayanan tidak berubah-ubah, prosedurnya jelas, hasilnya dapat dipercaya, Contoh dalam layanan Kesehatan: rekam medis dicatat dengan benar, hasil laboratorium sesuai standar, obat diberikan sesuai resep, jam pelayanan sesuai jadwal, rujukan tidak berbelit-belit, antrean berjalan baik, hasil tindakan konsisten, Dapat sebagai indikator Rumah sakit memberikan pelayanan sesuai prosedur, Pelayanan diberikan tepat waktu, Kesalahan pelayanan jarang terjadi, Hasil pemeriksaan dapat dipercaya, *Reliability* dianggap dimensi paling penting dalam banyak penelitian karena menyentuh inti kinerja organisasi. (Nursalam, 2020)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada peserta BPJS di RSUD Daha Husada Kediri, diperoleh temuan bahwa 50% responden menyatakan sangat puas terhadap dimensi *reliability*. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kekuatan utama pelayanan terletak pada petugas yang sigap dan respons cepat ketika pasien dipanggil. Temuan ini memberikan gambaran bahwa aspek keandalan pelayanan rawat jalan di RSUD Daha Husada Kediri berada pada kategori tinggi, khususnya dalam hal kecepatan respons petugas terhadap pasien. Persentase 50% pada kategori sangat puas mengindikasikan bahwa separuh responden menilai pelayanan sudah tidak sekadar “cukup baik”, tetapi telah mencapai tingkat kepuasan optimal. Hal ini penting karena dimensi *reliability* merupakan dimensi yang sangat menentukan persepsi keseluruhan pasien terhadap mutu pelayanan. Pasien yang merasa dilayani dengan cepat biasanya memiliki tingkat kecemasan lebih rendah. Kecepatan respons petugas menjadi hal yang sangat penting terutama pada pasien usia lanjut atau pasien dengan keluhan nyeri. Kepuasan yang tinggi pada aspek ini juga membantu menciptakan pengalaman pelayanan yang positif, meskipun mungkin masih

terdapat kekurangan pada dimensi lain seperti fasilitas fisik atau kenyamanan ruangan, Pasien yang merasa dilayani dengan cepat dan tepat cenderung memiliki penilaian positif terhadap keseluruhan pelayanan meskipun mungkin masih terdapat kekurangan pada dimensi lain

Berdasarkan hasil penelitian Dimensi Tingkat kepuasan peserta BPJS terhadap dimensi *responsiveness* pelayanan rawat jalan di RSUD Daha Husada Kediri berada pada kategori puas, dengan 46% responden menyatakan puas.

Kesediaan petugas dalam membantu pasien, kecepatan pelayanan, serta kemampuan menanggapi keluhan. *Responsiveness* adalah kesediaan dan kemampuan petugas untuk: membantu pelanggan, memberikan pelayanan dengan cepat, merespons keluhan, menjawab pertanyaan, memberikan informasi dengan jelas, *Responsiveness* berkaitan erat dengan kecepatan dan kesiapan. Contoh dalam Kesehatan: perawat segera datang ketika dipanggil, petugas IGD cepat menangani pasien gawat darurat, petugas administrasi membantu dengan ramah, petugas farmasi cepat melayani resep, dokter menjawab pertanyaan pasien (Nursalam, 2020)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 46% responden menyatakan puas, sebagian kecil mungkin sangat puas, sebagian lain cukup puas, sisanya kurang puas atau tidak puas, mengindikasikan bahwa: hampir setengah pasien telah merasakan daya tanggap yang baik, pelayanan sudah relatif cepat dan sigap dalam banyak kondisi, tenaga kesehatan dinilai responsif dalam membantu pasien, namun, angka ini juga bermakna bahwa: sebagian pasien masih belum mendapatkan pengalaman pelayanan yang *responsive*, masih terdapat masalah dalam kecepatan, kesiapan, atau komunikasi, daya tanggap belum merata di seluruh unit pelayanan, Dengan demikian, mutu pelayanan dari aspek *Responsiveness* dapat dikategorikan cukup baik tetapi belum maksimal, *Responsiveness* adanya kemauan dan kemampuan petugas untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat, salah satunya adalah kesiapan petugas melayani pasien, kecepatan petugas dalam memberikan Tindakan, kejelasan informasi yang diberikan, kemampuan menangani keluhan pasien, kesediaan petugas menjawab pertanyaan pasien, tidak adanya penundaan pelayanan yang tidak perlu,

Dalam konteks pelayanan BPJS, daya tanggap memiliki nilai penting karena pasien, membutuhkan kejelasan tentang rujukan, obat, dan kontrol, membutuhkan kepastian tentang hak dan kewajiban sebagai peserta JKN, Dengan demikian, daya tanggap yang baik mampu mengurangi stres dan kebingungan pasien, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap rumah sakit

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa pada Dimensi Assurance (Jaminan) Kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Daha Husada Kediri, puas ada 47 % Kekuatan pasien merasa aman, dokter dan perawat dinilai kompeten

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada peserta BPJS di RSUD Daha Husada Kediri, Dimensi *Assurance* (Jaminan) merupakan Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, serta rasa aman yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien. Assurance berkaitan dengan: pengetahuan petugas, keterampilan petugas, sopan santun, keamanan, rasa percaya dan aman yang dirasakan pasien, Pasien harus merasa: dilayani oleh orang kompeten, tidak takut salah diagnosis, aman menyerahkan data pribadi, yakin tindakan medis benar (Nursalam, 2020)

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir separuh responden memiliki tingkat kepercayaan yang cukup tinggi terhadap keandalan pelayanan yang diberikan. Dengan kata lain, mayoritas pasien menilai pelayanan rumah sakit sudah berjalan secara cukup baik dan memenuhi harapan mereka, terutama terkait rasa aman selama tindakan medis dan kompetensi dokter maupun perawat. Persentase 47% dalam kategori puas menunjukkan bahwa keandalan pelayanan berada pada kategori baik, meskipun belum mencapai tingkat sangat puas. Artinya, pelayanan sudah dianggap memadai namun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Temuan ini memberikan gambaran bahwa dimensi keandalan menjadi salah satu aspek yang berperan besar dalam membentuk kepuasan

pasien BPJS sebagai pengguna layanan rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien menilai dokter dan perawat kompeten. Kompetensi tenaga kesehatan meliputi: pengetahuan klinis yang memadai, keterampilan teknis dalam pemeriksaan dan Tindakan, kemampuan mengambil keputusan medis, kemampuan berkomunikasi dengan pasien, ketepatan dalam memberikan terapi, Ketika pasien menilai dokter dan perawat kompeten, maka hal tersebut membangun kepercayaan, dan kepercayaan merupakan inti dari keandalan.

Pasien BPJS sering memiliki kekhawatiran akan perbedaan pelayanan antara pasien umum dan JKN. Kekuatan utama terletak pada rasa aman yang dirasakan pasien selama mendapatkan pelayanan serta penilaian bahwa dokter dan perawat memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan Kesehatan, Dimensi *Assurance* (Jaminan) Kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Daha Husada Kediri, puas ada 47 % Kekuatan pasien merasa aman, dokter dan perawat dinilai kompeten

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa pada Dimensi *Empathy* (Empati, Kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Daha Husada Kediri, puas ada 43 % Kekuatan keramahan petugas, perhatian petugas

Empathy (Empati) merupakan Perhatian, kepedulian, komunikasi yang baik, dan kemampuan petugas memahami kebutuhan pasien. *Empathy* berarti: perhatian pribadi, komunikasi interpersonal yang baik, memahami kebutuhan pasien, perlakuan individu, kesediaan mendengarkan, *Empathy* menggambarkan kehangatan hubungan antara petugas dan pasi (Nursalam, 2020)

Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa 43% peserta BPJS rawat jalan menyatakan puas terhadap dimensi *Empathy* kekuatan utama terletak pada: keramahan petugas perhatian petugas terhadap pasien, Hasil ini menjadi dasar untuk menganalisis lebih dalam makna, faktor penyebab, implikasi, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan. Keramahan petugas sebagai kekuatan utama, Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu aspek yang paling dihargai pasien adalah keramahan petugas. Keramahan ini tercermin dalam: cara petugas menyambut pasien, senyum dan sapaan saat melayani, cara memanggil pasien dengan sopan, Kekuatan utama terletak pada: keramahan petugas, perhatian petugas kepada pasien, Empati meningkatkan: rasa aman, kepercayaan, kepuasan, Namun empati belum merata, masih ada pasien yang hanya cukup puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan terhadap 30 responden Tingkat kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Daha Husada Kediri secara umum berada pada kategori cukup puas, Tingkat Kepuasan Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Daha Husada Kediri, dapat disimpulkan bahwa secara umum peserta BPJS menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang telah diterima. Hal ini ditunjukkan dengan temuan bahwa lebih dari 50% responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Persentase tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa layanan yang diberikan telah melampaui harapan minimal mereka dan dinilai mampu memberikan pengalaman pelayanan kesehatan yang baik, aman, nyaman, dan profesional

Pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), pasien menilai bahwa lingkungan rumah sakit cukup nyaman, bersih, dan memiliki sarana prasarana penunjang yang memadai. Ruang tunggu, toilet, loket administrasi, dan ruangan poli dinilai dalam kondisi yang baik. Penampilan petugas yang rapi dan profesional juga meningkatkan persepsi positif terhadap mutu layanan. Meskipun masih ditemukan area yang perlu

Dalam dimensi *Reliability* (Keandalan), hasil penelitian menggambarkan bahwa pasien menilai rumah sakit memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai janji, tepat waktu, serta konsisten. Prosedur pelayanan dinilai jelas dan dapat diikuti

oleh pasien. Dokter dan perawat dianggap sigap serta mampu memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur.

Pada dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap), pasien merasakan bahwa petugas memiliki kesiapan membantu, cepat tanggap terhadap keluhan, dan responsif dalam menanggapi pertanyaan maupun kebutuhan pasien

Dimensi *Assurance* (Jaminan/Jaminan Kepercayaan) juga memberikan kontribusi kuat terhadap capaian lebih dari 50% kategori sangat puas. Pasien merasa aman selama menjalani pelayanan di rumah sakit. Hal ini muncul karena sikap profesional tenaga kesehatan, pengetahuan medis yang memadai, serta komunikasi yang baik dalam memberikan penjelasan diagnosis dan terapi

Dimensi *Empathy* (Empati), sebagian besar responden menyatakan puas hingga sangat puas. Petugas pelayanan dinilai memiliki keramahan, perhatian, serta kesediaan mendengarkan keluhan pasien. Perhatian yang bersifat personal seperti menyapa, membantu pasien lansia, serta tidak membedakan peserta BPJS dengan pasien umum menjadi salah satu kekuatan besar dalam membentuk kepuasan yang tinggi. Pasien merasa diperlakukan sebagai individu yang dihargai, bukan sekadar objek pelayanan.

SARAN

1. Bagi RSUD Daha Husada Kediri

Diharapkan RSUD Daha Husada Kediri mempertahankan keunggulan pelayanan yang sudah dinilai sangat memuaskan oleh responden. Pelayanan yang dinilai baik oleh pasien perlu diidentifikasi secara spesifik, kebersihan fasilitas, maupun kejelasan informasi yang diberikan.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil Penelitian dapat sebagai sumber referensi perpustakaan di STIKES RS Baptis Kediri sehingga dapat berguna sebagai sumber pustaka dan dapat melakukan penelitian.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan masukan untuk peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan Hubungan Kepuasan pasien dengan pelaksanaan Asuransi.

DAFTAR PUSTAKA

Munawir, M. (2018). pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp Di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi. *Jurnal Istiqro*, 4, 204-215., 204-215.

Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Pohan, I. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Kedokteran EGC.

Priyatna, E. R. (2023). The Effect of Service Quality and Price on Purchasing Decision of Telkomsel Internet Servin In Indonesia. *Jamika (Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan)* 3(01), 60–69., 60-69.