

## Hubungan Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit, dan Kepuasan Pasien pada Pasien BPJS Rawat Jalan

Isvi Aliffia Bingga<sup>1</sup> Vip Paramarta<sup>2</sup>

Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Ekonomi, Universitas Sangga Buana, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [isvialiffia12@gmail.com](mailto:isvialiffia12@gmail.com)<sup>1</sup> [vip@usbypkp.ac.id](mailto:vip@usbypkp.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Lebih dari 3.000 rumah sakit yang tersebar di seluruh Indonesia yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Indonesia. BPJS Kesehatan merupakan salah satu jenis jaminan sosial yang dapat digunakan untuk pelayanan kesehatan, akan tetapi beberapa pasien BPJS Kesehatan masih memiliki keterbatasan akses dan fasilitas dalam menerima pelayanan kesehatan sehingga mempengaruhi kepuasan pasien dalam penerimaan layanan tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan metode literature review tujuannya untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan. Faktor dominan pada dimensi kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada pasien berbeda beda di berbagai rumah sakit dikarenakan adanya perbedaan pelayanan yang diberikan oleh masing-masing rumah sakit. Keberpengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit menunjukkan tugas dan kewajiban rumah sakit untuk selalu memberikan pelayanan terbaik dan meningkatkannya serta menciptakan citra yang positif.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, Citra rumah sakit, Kepuasan pasien, Pasien BPJS



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

### PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang semakin berkembang seiring dengan peningkatan kualitas hidup. UUD 1945 pasal 28 H ayat (1) menyatakan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, kemudian dalam pasal 34 ayat (3) dinyatakan negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Berdasarkan hal tersebut, sudah seharusnya negara menjadi penyedia layanan kesehatan yang layak bagi masyarakatnya. Dalam lima tahun terakhir, pertumbuhan rumah sakit di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan, baik dari sisi jumlah maupun jenis fasilitas yang disediakan. Berdasarkan data Kementerian Kesehatan, hingga tahun 2022, terdapat lebih dari 3.000 rumah sakit di seluruh Indonesia, baik yang dikelola oleh pemerintah, swasta, maupun institusi militer. Jumlah ini menunjukkan peningkatan dibandingkan lima tahun sebelumnya, terutama dengan bertambahnya rumah sakit swasta yang menyediakan layanan kesehatan di kota-kota besar maupun daerah terpencil (Kemenkes RI, 2022). Pertumbuhan rumah sakit juga didorong oleh adanya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang meningkatkan kebutuhan akan layanan kesehatan yang lebih merata. Rumah sakit di Indonesia, terutama yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, terus meningkatkan kapasitasnya, termasuk dengan membangun fasilitas baru dan menambah kapasitas layanan seperti ICU, ruang rawat inap, dan layanan spesialis. Selain itu, pembangunan rumah sakit tipe C dan D di berbagai daerah telah memperluas akses pelayanan kesehatan, terutama di luar Jawa, di mana akses terhadap fasilitas kesehatan lebih terbatas. Pemerintah juga mendorong pengembangan rumah sakit rujukan yang berfokus pada spesialisasi tertentu seperti jantung, kanker, dan kesehatan ibu dan anak (BPJS Kesehatan, 2022).

Dengan perkembangan rumah sakit yang begitu pesat di Indonesia, rumah sakit harus menawarkan layanan yang kompetitif dan menjamin kepuasan pasien agar dapat terus menjalankan bisnis dan menarik klien untuk kembali menggunakan layanan mereka. Secara tidak langsung, rumah sakit dapat memperoleh keuntungan lebih banyak jika pasien merasa puas. Hal ini dikarenakan pasien yang merasa puas cenderung akan tetap setia dan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, yang pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan. Oleh karena itu, kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting bagi rumah sakit agar dapat bertahan dalam persaingan perkembangan pelayanan kesehatan (Iswara & Rustam, 2021; Angraeni et al., 2019). Dalam konteks ini, kualitas pelayanan kesehatan menjadi faktor penting yang memengaruhi persepsi dan kepuasan pasien. Peran petugas sebagai pemberi layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap mutu layanan. Setiap anggota tim sumber daya manusia (SDM) rumah sakit perlu mengetahui cara memberikan perawatan terbaik kepada pasien. Layanan berkualitas tinggi akan membentuk hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan antara pasien dengan rumah sakit. Hal ini memungkinkan manajemen rumah sakit untuk memiliki pemahaman yang komprehensif tentang harapan pasien yang akan meningkatkan kepuasan pasien di industri rumah sakit. Menurut Ahmadiliyani dan Faizal (2018), kemampuan rumah sakit untuk menumbuhkan pasien akan mengarah pada pengembangan loyalitas pasien. Kualitas pelayanan di rumah sakit juga dapat memengaruhi citra rumah sakit itu sendiri. Citra rumah sakit, yang terbentuk melalui persepsi publik terhadap kualitas layanan, fasilitas, serta pengalaman pasien, berperan dalam menentukan seberapa puas pasien terhadap layanan yang mereka terima (Setiawan, 2020).

Pasien BPJS rawat jalan, yang umumnya memiliki akses terbatas pada fasilitas tertentu, seringkali memiliki ekspektasi yang berbeda terhadap layanan yang diberikan, sehingga penting bagi rumah sakit untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien ini. Menurut perkembangan di media elektronik, masyarakat banyak mengeluhkan mengenai layanan yang diberikan kepada pasien umum dan pasien BPJS, dimana banyak masyarakat yang beropini bahwa rumah sakit lebih mengutamakan pasien umum dibandingkan pasien BPJS (BPJS RI, 2019). Hal ini akan berdampak kepada kepuasan pasien terhadap rumah sakit dimana hal tersebut berkaitan dengan kualitas pelayanan yang merupakan hasil dari interaksi berbagai aspek dan komponen pelayanan (Wiguna, 2017). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh aspek medis, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara tenaga medis dan pasien, kelengkapan fasilitas, serta waktu tunggu yang relatif singkat. Apabila hal-hal tersebut tidak terpenuhi sesuai standar, maka kepuasan pasien yang merupakan indikator kunci keberhasilan sebuah rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas akan berkurang dan menciptakan persepsi masyarakat mengenai citra rumah sakit menjadi buruk. Oleh karena itu, memahami hubungan antara kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan kepuasan pasien BPJS rawat jalan dapat memberikan pandangan yang lebih komprehensif mengenai upaya peningkatan kualitas layanan di rumah sakit (Setiawan, 2020). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan kepuasan pasien BPJS rawat jalan. Dengan memahami keterkaitan ketiga variabel tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi rumah sakit dalam mengelola layanan yang optimal untuk pasien BPJS, serta meningkatkan citra rumah sakit sebagai institusi kesehatan yang terpercaya.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan analisis literatur dari berbagai terbitan berkala nasional dan internasional. Dengan memberikan ringkasan topik pembicaraan, pendekatan ini berupaya meningkatkan pemahaman dan kesadaran pokok bahasan yang dibahas. Metode ini

menyajikan informasi faktual atau analisis yang diperoleh dari tinjauan literatur relevan dan dibandingkan di dalam satu artikel secara bersamaan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan**

Menurut Kotler (2017), kualitas layanan merupakan cara bagi pelanggan untuk membandingkan kualitas layanan yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan. Evaluasi pasien tentang seberapa baik layanan kesehatan memenuhi harapannya menentukan apakah kualitas perawatan tersebut tinggi atau rendah. Ketika sebuah rumah sakit menyediakan layanan kesehatan, sangat penting untuk mempertahankan standar kualitas layanan tertinggi karena hal itu memungkinkan rumah sakit untuk mengukur tingkat kinerjanya (Kaban et al, 2022). Penelitian yang dilakukan Asnawi (2019) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan loyalitas pasien. Pada penelitian yang dilakukan oleh Gultom (2021) kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien menjadi salah satu faktor yang sangat penting. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi kehandalan atau realibility menjadi faktor paling utama dalam kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kehandalan atau reliability pada penelitian tersebut menjadi faktor utama menunjukkan bahwa rumah sakit mampu memberikan pelayanan pada pasien BPJS Rawat Jalan tanpa adanya kesalahan, tepat, dan akurat. Kehandalan pelayanan rumah sakit dapat membantu pasien dalam percepatan proses penyembuhan melalui tata cara pengobatan yang tepat. Berbanding terbalik, Mawaddah & Hidayat (2024) yang melakukan penelitian mengenai Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di RS. Cikarang Medika Berdasarkan Mutu Pelayanan dan Citra menunjukkan hasil penelitian tidak didominasi oleh dimensi keandalan dan reliability sedangkan bukti fisik atau tangibles menjadi faktor utama yang menjadi alasan kepuasan pasien BPJS. Perbedaan hasil penelitian disebabkan adanya perbedaan lokasi penelitian yang dipilih oleh masing-masing peneliti karena variabel independen yang dipilih yaitu variabel kualitas pelayanan rumah sakit. Kedua penelitian tersebut menunjukkan masih diperlukannya peningkatan kualitas pelayanan sehingga pasien merasa puas pada seluruh aspek dimensi kualitas pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rodiah (2022) menunjukkan bahwa empati menjadi salah satu dimensi yang mendominasi kualitas layanan di RSUD Budhi Asih. Pasien BPJS Rawat Jalan RSUD Budhi Asih merasa puas atas adanya empati yang diberikan tenaga kesehatan di rumah sakit. Empati memiliki hubungan terhadap kepuasan layanan yang dirasakan oleh pasien. Seperti definisinya, empati merupakan perhatian yang diberikan secara individual. Dalam hal ini, rumah sakit memiliki kemampuan yang cukup baik dalam memberikan perhatian secara merata kepada seluruh pasien yang ada. Perhatian yang diberikan kemudian menjadikan pasien merasa bahwa mereka penting dan memiliki kebutuhan yang harus segera dipenuhi dan diberikan pelayanan. Empati tidak hanya terbatas pada pemberian perhatian kepada pasien, melainkan juga empati dalam hal mengikutsertakan keterlibatan dalam memberikan pertolongan kepada pasien yang membutuhkan, selalu bersikap ramah dalam memperlakukan pasien, serta memenuhi segala kebutuhan pasien dalam lingkup tugas masing-masing petugas rumah sakit.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Rodiah (2022), responden penelitian tersebut menjelaskan bahwa perhatian yang diberikan oleh petugas diharapkan dapat meningkatkan ketepatan waktu pelayanan. Ketika petugas siaga, memperhatikan kondisi sekitar, dan menyadari kondisi-kondisi pasien hal tersebut akan memberikan dampak positif pada keadaan pasien dan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Dengan begitu, tidak akan terjadi tidak

selamatnya pasien karena kelalaian petugas yang tidak memberikan perhatian penuh kepada seluruh pasien. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Sari et.al (2023) menunjukkan hasil bahwa adanya pengaruh dimensi empati terhadap kepuasan pasien, akan tetapi dimensi empati memiliki hasil yang berbeda dengan penelitian Rodiah (2022) yaitu dimensi empati menjadi indikator paling rendah yang menunjukkan kepuasan pasien terhadap kualitas layanan. Terdapat 44 responden (47,3%) dari 93 responden yang merasa bahwa empati yang diberikan oleh petugas di RSUD Kota Padang Sidempuan pada Pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam tidak optimal.

Kepuasan pasien dapat timbul melalui perhatian yang diberikan oleh petugas kesehatan, selain dianggap penting pasien sebagai orang sakit membutuhkan perhatian lebih dari orang-orang yang ada disekitar sehingga tidak terjadinya kesalahan pelayanan yang diberikan kepada pasien. Interaksi, perhatian, dan rasa tulus yang diberikan oleh petugas kesehatan dalam rangka memahami apa saja yang dibutuhkan oleh pasien, dirasakan oleh pasien, dan apa saja yang diinginkan oleh pasien menjadikan pasien merasa puas. Dari beberapa penelitian di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan dimensi yaitu Tangible atau bukti fisik, Reliability atau Kehandalan, Assurance atau Jaminan, Empaty atau empati, Responsiveness atau ketanggapan memiliki peran penting dalam kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan selama melakukan perawatan dan pengobatan di rumah sakit.

### **Hubungan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan**

Penelitian yang dilakukan oleh Rodiah (2022) pada Pasien BPJS Rawat Jalan RSUD Budhi Asih Tahun 2022 menjelaskan bahwa adanya hubungan antara citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut merepresentasikan bahwa RSUD Budhi Asih memiliki petugas yang informatif dan memberikan pelayanan yang setara tanpa membedakan pasien serta tersajinya informasi mengenai rumah sakit melalui publikasi internet yaitu website RSUD Budhi Asih. Sama seperti perusahaan, merek dagang, dan barang-barang, rumah sakit juga membutuhkan citra yang baik untuk meningkatkan jumlah pasien yang akan melakukan perawatan dan pengobatan di rumah sakit tersebut. Dalam mempertahankan eksistensi rumah sakit dikalangan masyarakat, mampu bersaing dengan rumah sakit lainnya, dan memiliki pasien yang loyal, rumah sakit membutuhkan citra yang positif. Citra positif yang mampu dihasilkan oleh rumah sakit menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang cukup baik yang diberikan oleh rumah sakit, sarana dan prasarana yang memadai dan berfungsi, serta kredibilitas tenaga kesehatan di rumah sakit.

Keterbukaan informasi pelayanan, sikap petugas yang memberikan layanan, dan kemudahan mendapatkan informasi pelayanan menjadi peran penting dalam meningkatkan loyalitas pasien karena adanya pengalaman baik yang dirasakan oleh pasien ketika melakukan perawatan atau pengobatan di rumah sakit tersebut. Pasien cenderung memilih rumah sakit yang memiliki citra baik karena pelayanannya yang optimal, terutama untuk pasien BPJS. Tidak sedikit rumah sakit yang melakukan diskriminasi atas pemberia pelayanan kepada pasien BPJS menyebabkan banyak pasien memilah-milih rumah sakit dengan pelayanan yang baik dan tidak membedakan antara pasien BPJS dengan pasien umum. Kepuasan pasien tidak hanya berkaitan dengan informasi yang disampaikan, fasilitas yang tersedia, dan kualitas layanan yang diberikan oleh petugas melainkan waktu tunggu yang dibutuhkan pasien dalam proses administrasi, proses konsultasi dokter untuk pasien rawat jalan, dan proses menunggu obat di farmasi serta kemudahan yang dapat diberikan oleh rumah sakit untuk segala kegiatan di rumah sakit salah satu contohnya yaitu kemudahan pendaftaran. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mawaddah & Hidayat (2024) mengenai citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa citra perusahaan memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien

BPJS rawat jalan. Penelitian ini menunjukkan bahwa citra yang dimiliki oleh rumah sakit sangat berpengaruh pada kepuasan yang dimiliki oleh pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Positifnya citra rumah sakit akan menimbulkan pemikiran positif dari pasien mengenai rumah sakit tempatnya melakukan rawat jalan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan literature review yang telah dilakukan pada beberapa penelitian yang berkaitan dengan judul paper ini yaitu mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, citra rumah sakit, terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan dan terdapat hubungan antara citra rumah sakit dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan. Tidak semua penelitian memiliki hasil penelitian yang sama mengenai faktor dominan pada kualitas pelayanan. Faktor dominan tersebut tergantung hasil kuesioner yang dikumpulkan oleh peneliti. Kondisi rumah sakit juga memiliki peran penting dalam menunjukkan faktor dominan mana yang akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Meskipun hasil penelitian sudah menunjukkan adanya kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan serta citra rumah sakit yang dimiliki, rumah sakit harus tetap memperhatikan unsur-unsur internal yang ada di rumah sakit, melakukan evaluasi secara mendalam dan rutin, meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien, memberikan pelatihan pelayanan yang sesuai standar rumah sakit kepada masing-masing petugas kesehatan yang bertugas di rumah sakit.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggraeni, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Asnawi, A., Awang, Z., Afthanorhan, A., Mohamad, M., & Karim, F. J. M. S. L. (2019). The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. *Management Science Letters*, 9(6), 911-920.
- BPJS Kesehatan. (2022). Laporan Tahunan BPJS Kesehatan 2022. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Gultom et.al, 2021. Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicin*, 7(2), pp. 1281-1298
- Iswara, B. D., & Rustam, T. A. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(2).
- Kementerian Kesehatan RI. (2022). \*Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2022\*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
- Kotler, P. and Keller, K.L., 2016. *Marketing management*. 15th ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Mawaddah, A., Hidayat, A., 2024. Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di RS. Cikarang Medika Berdasarkan Mutu Pelayanan dan Citra. *Indonesian Journal of Health Research Innovation*, 1(1), pp.1-8
- Miraki, S., Izadi, A., & Asadi, H. (2018). Assessing service quality in Iranian public hospitals: Using the SERVQUAL model. *\*Journal of Health Management\**, 20(4), 451-464.
- Padma, P., Rajendran, C., & Lokachari, P. S. (2020). Service quality and its impact on customer satisfaction in Indian hospitals: Perspectives of patients and their attendants. *\*Benchmarking: An International Journal\**, 27(3), 1003-1022.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp.12-40.

- Rodiah, S., 2022. Hubungan Kualitas Layanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan RSUD Budhi Asih Tahun 2022. *Indonesian Scholar Journal of Nursing and Midwifery Science*, 2(5), pp. 672-681
- Sari, K., Megawati., Ahmad, H., 2023. Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Sidempuan, 6(5), pp. 982-988
- Setiawan, A., & Raharjo, M. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien pada pasien rawat jalan BPJS di RSUD XYZ. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(2), 115-123.
- Wiguna, A. S. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Bpjs Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Instalasi Rawat Inap Kelas Ii Di Rsu Imelda Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 2(1), 207-218.
- Zarei, E., Daneshkohan, A., Pouragha, B., Marzban, S., & Arab, M. (2019). An empirical study of the impact of service quality on patient satisfaction in private hospitals, Iran. *\*Global Journal of Health Science\**, 7(1), 1-10.