

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Gunung Putri Purwakarta (Survey Pada Pasien BPJS)

Djuni Akbar · Fachmi Imannur Anwar · Selvia Ardianto Aputri

Accepted: 15 Agustus 2026 / Published online: 18 Agustus 2026

Abstrak

Tujuan: untuk mengidentifikasi gambaran kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Gunung Putri Purwakarta.

Metodologi/Pendekatan: Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif dan verifikatif kuantitatif. Penelitian ini menganalisis pasien BPJS rawat jalan di Klinik Gunung Putri Purwakarta. Sampel penelitian sebanyak 80 responden yang diperoleh menggunakan teknik purposive sampling. Observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner adalah metode pengumpulan data. Teknik analisis data menggunakan SPSS versi 23.

Hasil: Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Klinik Gunung Putri Purwakarta berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 76,23%, dan kepuasan pasien juga berada pada kategori baik. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Klinik Gunung Putri Purwakarta berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien

Implikasi Praktis: Hasil penelitian ini diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang telah berjalan dengan baik serta memperhatikan pemenuhan kebutuhan kepuasan pasien.

Kebaruan: Penelitian ini memberikan informasi baru yang lebih spesifik mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di klinik gunung putri purwakarta.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan; BPJS; Kepuasan pasien; Pasien Rawat Jalan

Komunikasi dilakukan oleh Djuni Akbar

✉ Djuni Akbar

djuni.akbar@gmail.com

Program Studi Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, Jakarta, Indonesia

Fachmi Imannur Anwar

fachmi@live.com

Program Studi Manajemen Bisnis, STIEB Perdana Mandiri, Purwakarta, Indonesia

Selvia Ardianto Putri

selviahardianto@gmail.com

Program Studi Manajemen Bisnis, STIEB Perdana Mandiri, Purwakarta, Indonesia

Pendahuluan

Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk terbesar keempat di dunia, sedang menghadapi tantangan yang semakin penting untuk menyediakan layanan kesehatan yang baik untuk seluruh masyarakatnya. Untuk memastikan pemerataan akses terhadap layanan kesehatan, pemerintah telah memperkenalkan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS Kesehatan) sebagai sistem jaminan kesehatan nasional. Program ini memberikan layanan secara menyeluruh kepada masyarakat terhadap layanan kesehatan, mulai dari pencegahan dan pemeriksaan awal hingga pengobatan. Sejak diterapkan secara nasional, BPJS Kesehatan telah mengalami pertumbuhan jumlah peserta yang berpengaruh setiap tahunnya.

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan inisiatif pemerintah Indonesia untuk memberikan akses layanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas kepada seluruh lapisan masyarakat. Peningkatan berdampak besar bagi layanan kesehatan di Indonesia selama beberapa tahun kebelakang dapat dilihat dari berbagai laporan resmi yang dikeluarkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Laporan-laporan tersebut menunjukkan peningkatan yang sangat cepat jumlah peserta aktif program tersebut. Pada tahun 2025, misalnya, jumlah peserta aktif dalam Jaminan Kesehatan Nasional telah melampaui 260 juta orang, sehingga menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara dengan jaminan kesehatan terluas di dunia.

Di Klinik Gunung Putri Purwakarta, kegiatan pelayanan kesehatan beroperasi setiap hari dengan menyediakan berbagai macam layanan medis yang ditujukan kepada masyarakat. Dalam praktiknya, pihak klinik secara stabil mencatat jumlah kunjungan pasien setiap tahun sebagai bagian penting dari penilaian kinerja pelayanan serta kecepatan kerja klinik. Berikut data terkait jumlah kunjungan pasien BPJS dari tahun 2022 hingga dengan tahun 2024.

Tabel 1 Jumlah Kunjungan Pasien BPJS

Tahun	Jumlah
2022	12.221
2023	10.503
2024	8.457
Total	31.181

Sumber: Klinik Gunung Putri 2025

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa jumlah pasien rawat jalan BPJS di Klinik Gunung Putri mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2022,

jumlah pasien tercatat paling banyak yaitu sebanyak 12.221 pasien. Namun pada tahun 2023 jumlah pasien menurun menjadi 10.503 pasien, penurunan ini kembali berlanjut pada tahun 2024 dengan jumlah pasien sebesar 8.457 pasien. Penurunan jumlah pasien rawat jalan BPJS ini menunjukkan bahwa dalam tiga tahun terakhir terjadi penurunan minat atau kunjungan pasien ke Klinik Gunung Putri. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti meningkatnya persaingan dengan klinik atau fasilitas kesehatan lain di sekitar wilayah tersebut, perubahan kebijakan BPJS, maupun tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Klinik Gunung Putri Purwakarta, penurunan jumlah kunjungan pasien terjadi karena pelayanan yang dirasakan kurang maksimal oleh pasien. Beberapa pasien mengeluhkan sikap pelayanan yang kurang ramah serta kurangnya perhatian terhadap kebutuhan pasien. Selain itu, waktu pemeriksaan yang cukup lama, terutama setelah jam istirahat hingga klinik kembali dibuka, membuat pasien harus menunggu terlalu lama. Kondisi ini menyebabkan sebagian pasien memilih berobat ke klinik lain yang dianggap lebih cepat dan nyaman. Dampak dari penurunan kunjungan ini turut memengaruhi kegiatan operasional klinik.

Berdasarkan hasil pra-survey, Sebagian besar responden menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan di Klinik Gunung Putri Purwakarta, terutama terkait lamanya waktu pelayanan dan pemeriksaan pasien banyak pasien merasa harus menunggu terlalu lama, khususnya setelah jam istirahat hingga pelayanan kembali dibuka. Selain itu, informasi yang diberikan oleh petugas dinilai kurang jelas, sehingga pasien sering merasa bingung mengenai alur pelayanan dan waktu pemeriksaan. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan adalah subjek penelitian sebelumnya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Handayani (2024), "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama Sehat Medika", kepuasan pasien rawat jalan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pasien adalah keandalan, daya tanggap, dan empati petugas.

Kajian Pustaka

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2021:45) dalam Indrasari "kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu layanan dalam memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Layanan dianggap berkualitas jika apa yang diterima pelanggan sesuai dengan

apa yang mereka harapkan atau bahkan lebih baik.

Dimensi Kualitas Pelayanan

1. Bukti Fisik (*Tangible*) Peralatan, tenaga medis, fasilitas, dan teknologi semuanya memiliki tampilan yang rapi dan teratur.
2. Keandalan (*Reability*) Kapasitas untuk memberikan layanan secara tepat, sesuai jadwal, dan sesuai dengan komitmen.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) Kesiapan dan ketepatan waktu staf untuk membantu dan memenuhi kebutuhan pasien.
4. Jaminan (*Asurance*) Kecakapan, keahlian, kesopanan, dan kapasitas untuk memberikan rasa aman dan percaya kepada pasien.
5. Empati (*Emphaty*) Memberikan perawatan dan perhatian individual kepada pasien berdasarkan kepedulian yang tulus

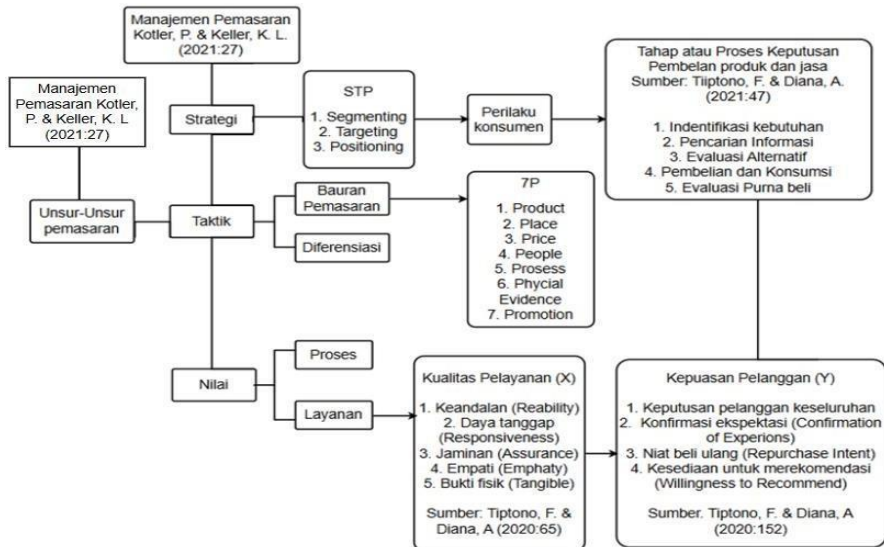
Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2021:138) "kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah pelanggan membandingkan hasil layanan atau produk yang diterimanya dengan harapan awal. Jika hasilnya sesuai atau lebih baik dari harapan, pelanggan merasa puas. Jika lebih buruk, pelanggan merasa tidak puas".

Teori Keterkaitan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Tjiptono dan Diana (2021:210) hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan hubungan yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Kualitas pelayanan menggambarkan bagaimana suatu jasa diberikan kepada pelanggan, sedangkan kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi pelanggan setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja pelayanan yang diterima.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2021:98) kerangka pemikiran dalam suatu penelitian berkaitan dengan hubungan antara dua variabel atau lebih yang disusun berdasarkan landasan teori yang relevan. Apabila penelitian hanya membahas satu variabel, maka peneliti perlu menguraikan teori yang mendukung variabel tersebut serta memberikan penjelasan mengenai variasi atau perbedaan tingkat variabel yang diteliti. Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kerangka pemikiran adalah cara peneliti berpikir secara sistematis berdasarkan teori dan konsep yang relevan dengan variabel penelitian. Ini digunakan untuk menjelaskan hubungan antarvariabel dan memberikan gambaran teoritis tentang bagaimana satu variabel dalam penelitian memengaruhi variabel lainnya.

Hipotesis

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan mencari solusi untuk masalah yang telah diambil sebelumnya. Hipotesis penelitian ini adalah bahwa ada pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Gunung Putri Purwakarta.

Metode Penelitian

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah karyawan Klinik Gunung Putri Purwakarta. Sedangkan objek penelitian ini adalah Kualitas pelayanan dan Kepuasan pasien. Objek ini memiliki variabel yang ditentukan oleh peneliti sebagai fokus utama dalam menjawab rumusan masalah.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan hasil penyebaran kuisioner kepada pasien yang bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan dan akurat.

Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah berdasarkan data kunjungan pasien BPJS yang diperoleh dari Klinik Gunung Putri Purwakarta, jumlah populasi pasien rawat jalan yang menjadi objek penelitian adalah sebanyak 100 pasien. Populasi tersebut terdiri dari 50 pasien pada Poli Umum, 30 pasien pada Poli Gigi, dan 20 pasien pada Poli Obgyn. Seluruh populasi ini merupakan pasien rawat jalan BPJS yang menerima pelayanan secara langsung di Klinik Gunung Putri Purwakarta.

Sampel dalam penelitian ini yaitu pasien Klinik Gunung Putri Purwakarta yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu dan bersedia menjadi responden penelitian dan menggunakan teknik *stratified random sampling* digunakan karena populasi pasien rawat jalan di klinik memiliki perbedaan satu sama lain. Oleh karena itu, pengambilan sampel dilakukan dengan cara membagi populasi ke dalam beberapa kelompok, kemudian menentukan jumlah sampel dari masing-masing kelompok dipilih secara acak.

Teknik pengumpulan Data

Adapun dari penelitian ini dalam teknik pengambilan data yakni melakukan wawancara dikarenakan untuk mengetahui secara dalam dan bagaimana gambaran yang akan diteliti pada saat studi pendahuluan sebelumnya maka dari itu penulis memutuskan untuk memilih wawancara sebagai teknik pengambilan datanya pada profil pada Klinik Gunung Putri Purwakarta dan juga peneliti melakukan observasi untuk mengetahui secara detail untuk mencari bagaimana situasi dan kasus yang sedang terjadi untuk memulai studi pendahuluan.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 2 Hasil Uji Validitas (X)

Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
X1	0,410	0,361	Valid
X2	0,390	0,361	Valid
X3	0,422	0,361	Valid
X4	0,431	0,361	Valid
X5	0,885	0,361	Valid
X6	0,906	0,361	Valid
X7	0,503	0,361	Valid
X8	0,582	0,361	Valid
X9	0,877	0,361	Valid
X10	0,622	0,361	Valid

Berdasarkan tabel hasil uji validitas variabel X diatas, di ketahui bahwa seluruh item pernyataan dari X1 sampai X10 memiliki nilai r hitung lebih besar dibandingkan dengan r tabel sebesar 0,361. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrument penelitian untuk mengukur variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Y1	0,366	0,361	Valid
Y2	0,425	0,361	Valid
Y3	0,371	0,361	Valid
Y4	0,402	0,361	Valid

Berdasarkan Tabel 3, seluruh item variabel Y memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan r_{tabel} sebesar 0,361. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrument penelitian untuk mengukur variabel Y.

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas X dan Y

Variabel	Crobach's Alpha	Koefisien kesepakatan	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,621	0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,613	0,60	Reliabel

Berdasarkan Tabel 4, hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap semua item dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* semua lebih besar dari nilai (0,60) untuk instrumen Kualitas Pelayanan (X) yaitu 0,621 dan Kepuasan Pasien (Y) yaitu 0,613, sehingga dapat disimpulkan indikator atau kuesioner yang digunakan dinyatakan reliabel dan layak digunakan.

Tabel 5 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		Kualitas pelayanan	Kepuasan pasien	Unstandardized Residual
N		80	80	80
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	24.13	11.60	.0000000
	Std. Deviation	2.113	2.114	1.96818025
Most Extreme Differences	Absolute	.264	.121	.069
	Positive	.150	.099	.067
	Negative	-.264	-.121	-.069
Test Statistic		.264	.121	.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c	.006 ^c	.200 ^{c, d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan Tabel 5 bahwa nilai yang diperoleh 0,200 yang menyatakan bahwa data tersebut berdistribusi normal karena lebih dari nilai probabilitas 0,05 (0,200 > 0,05).

Tabel 6 Hasil Uji Linearitas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y*x	Between Groups	(Combined)	105.991	11	9.636	2.650	.007
		Linearity	47.175	1	47.175	12.976	.001
		Deviation from Linearity	58.816	10	5.882	1.618	.120
	Within Groups		247.209	68	3.635		
	Total		353.200	79			

Berdasarkan Tabel 6, maka diperoleh nilai deviation from linearity sebesar 0,120 yang dapat diartikan bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,143 > 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel X yaitu kualitas pelayanan memiliki hubungan yang linear terhadap variabel Y yaitu kepuasan pasien.

Tabel 7 Hasil Uji Korelasi Sederhana

Correlations			
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
Kualitas Pelayanan	Pearson	1	.365**
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	80	80
Kepuasan Pasien	Pearson	.365**	1
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	80	80

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai korelasi sederhana diperoleh sebesar 0,365 yang jika dikonfirmasi dengan tabel interpretasi berada pada Tingkat hubungan rendah. Artinya terdapat korelasi yang rendah antara Kualitas Pelayanan dengan Variabel Kepuasan Pasien.

Tabel 8 Hasil Uji Regresi Linear

Coefficients ^a						
Mode l		Unstandardize d Coefficients	Unstandardize d Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.778	2.554		1.088	.280
	x	.366	.105	.365	3.468	.001

a. Dependent Variable: y

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan nilai B pada nilai konstanta yaitu 2.778 sedangkan nilai Kualitas Pelayanan adalah 0,366 maka persamaan regresi linear sebagai berikut:

$$Y = 2,778 + 0,366X$$

Diperoleh nilai konstanta 2.778 menyatakan bahwa variabel independent (X) tetap maka nilai variabel dependen (Y) sebesar 2.778. Dan koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah sebesar 0,366 artinya jika variabel

independent Kualitas Pelayanan (X) mengalami kenaikan 1, maka Kepuasan Pasien akan mengalami peningkatan nilai sebesar 0,366. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien.

Uji Signifikan

Tabel 8 Hasil Uji Signifikan Uji t

Model		Unstandardize	Unstandardize	Standardized	t	Sig.
		d Coefficients	d Coefficients	Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.778	2.554		1.088	.280
	x	.366	.105	.365	3.468	.001

Berdasarkan hasil uji signifikan, dapat disimpulkan bahwa variabel X berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar 3,468, sehingga hipotesis diterima. Dengan demikian, semakin tinggi variabel X maka semakin meningkat variabel Y.

Tabel 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.365 ^a	.134	.122	1.981	1.807

a. Predictors: (Constant), x

b. Dependent Variable: y

Berdasarkan dengan hasil rumus diatas, dengan demikian pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan sebesar 13,4%. Sedangkan sisanya ($100\% - 13,4 = 86,6\%$) dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel yang diteliti.

Simpulan

Gambaran kualitas pelayanan di Klinik Gunung Putri Purwakarta berdasarkan hasil penelitian memperoleh persentase sebesar 43,025% yang termasuk dalam kategori kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien sehingga masih

diperlukan perbaikan pada beberapa aspek pelayanan.

Berdasarkan penilaian setiap dimensi, *Responsiveness* (Daya Tanggap) memperoleh persentase tertinggi sebesar 54,5%, yang menunjukkan bahwa petugas dinilai cukup tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Selanjutnya, *Reliability* (Keandalan) memperoleh persentase sebesar 42,625%, *Tangibles* (Bukti Fisik) sebesar 40,5%,

sedangkan *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati) masing-masing memperoleh persentase sebesar 38,75%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aspek jaminan dan empati masih perlu menjadi perhatian utama, terutama dalam meningkatkan kompetensi petugas, memberikan rasa aman, serta meningkatkan kepedulian dan perhatian kepada pasien agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Klinik Gunung Putri Purwakarta. Hasil uji signifikan menunjukkan nilai sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar 3,468, sehingga hipotesis diterima. Selain itu, hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 13,32% terhadap kepuasan pasien, sedangkan sisanya sebesar 86,68% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati) memperoleh skor terendah, masing-masing sebesar 310 (38,75%). Oleh karena itu, Klinik Gunung Putri perlu meningkatkan kualitas pelayanan pada kedua aspek tersebut. Peningkatan dapat dilakukan dengan memastikan dokter dan perawat memberikan penjelasan yang jelas mengenai kondisi pasien, tindakan medis, dan penggunaan obat sehingga pasien merasa lebih aman dan yakin selama menjalani pengobatan.

Apabila pasien merasa terdapat pelayanan yang kurang memuaskan, seperti waktu tunggu yang lama, informasi yang kurang jelas, atau pelayanan petugas yang belum sesuai harapan, pasien diharapkan menyampaikan keluhan tersebut melalui kotak saran atau langsung kepada petugas. Masukan dari pasien akan membantu klinik melakukan perbaikan pelayanan. Pasien disarankan untuk mengetahui terlebih dahulu jadwal praktik dokter, persyaratan administrasi, dan jenis layanan yang tersedia melalui media sosial atau menghubungi pihak klinik. Hal ini dapat mengurangi kesalahan informasi dan mempercepat proses pelayanan.

Daftar Pustaka

- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. (2025).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management (16th ed.)*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2022). *Principles of Marketing (18th Edition)*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management (16th Edition)*. Pearson Education.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2021). *Marketing 5.0: Technology for Humanity*.
- Sari, M., & Pratama, D. (2022). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 13(1), 45–54.
- Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana. (2020). *Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana. (2021). *Total Quality Management*.