

Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan pada Poli Jantung.

Assesment of BPJS Patient Satisfaction with Outpatient Healthcare Services at the Cardiology Clinics

Cindy Finalia¹⁾, Resta Dwi Yuliani, ²⁾

¹⁾ Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: restadwiyluliani@umsida.ac.id

Abstract. Patient Satisfaction is a key indicator of healthcare quality in hospital outpatient facilities. This study aimed to assess the satisfaction levels of BPJS Kesehatan (Social Security Agency on health patient regarding outpatient services at the Cardiology Clinic of RSU 'Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan, Utilizing the SERVQUAL model. This descriptive quantitative study involved 100 BPJS patient respondents selected via quota sampling from a total population of 469 patients. The results revealed varying gap scores between patients' perceptions of actual service and their expectations. The largest negative gaps were found in the "Tangibles" dimension regarding the availability of water facilities and the comfort of restrooms/waiting areas (-2.40), as well as in the "Empathy" dimension regarding the adequacy of time spent on physician consultations (-1.75). Conversely, the highest positive gap scores were observed in the "Assurance" dimension regarding the completeness of medical records (+0.53) and the accuracy of physicians' solutions (+0.43). Furthermore, the analysis indicated that the high proportion of elderly patients (54%) influenced expectations regarding physical comfort and the clarity of service workflows

Keywords - Patient Satisfaction, BPJS Health, Outpatient Care, Cardiology Clinic, Servqual, Analysis Gap

Abstrak. Kepuasan pasien merupakan indikator utama mutu layanan kesehatan di fasilitas rawat jalan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap layanan rawat jalan di Klinik Kardiologi RSU 'Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan dengan menggunakan model SERVQUAL. Penelitian kuantitatif deskriptif ini melibatkan 100 responden pasien BPJS yang dipilih melalui teknik *quota sampling* dari total populasi sebanyak 469 pasien. Hasil penelitian menunjukkan adanya variasi skor kesenjangan (*gap*) antara persepsi pasien mengenai layanan yang diterima dan harapan mereka. Kesenjangan negatif terbesar ditemukan pada dimensi "Bukti Fisik" (*Tangibles*) terkait ketersediaan fasilitas air dan kenyamanan toilet/ruang tunggu (-2,40), serta pada dimensi "Empati" terkait kecukupan waktu konsultasi dengan dokter (-1,75). Sebaliknya, skor kesenjangan positif tertinggi diamati pada dimensi "Jaminan" (*Assurance*) terkait kelengkapan rekam medis (+0,53) dan ketepatan solusi yang diberikan dokter (+0,43). Selain itu, analisis menunjukkan bahwa tingginya proporsi pasien lanjut usia (54%) memengaruhi harapan mereka terhadap kenyamanan fisik dan kejelasan alur layanan

Kata Kunci - Kepuasan Pasien, BPJS Kesehatan, Rawat Jalan, Klinik Kardiologi, Servqual, Analisis Kesenjangan

I. PENDAHULUAN

Rumah Sakit memberikan pelayanan medis kepada masyarakat melalui berbagai jenis pelayanan yang terintegrasi. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020, rumah sakit berupa fasilitas yang memberikan pelayanan medis kepada masyarakat secara menyeluruh, mencakup pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan penanganan kondisi darurat. Diantara ketiga layanan tersebut, pelayanan rawat jalan menjadi salah satu bentuk pelayanan yang berfokus pada pemberian tindakan medis kepada pasien yang tidak memerlukan perawatan inap. Kegiatan tersebut berlangsung melalui berbagai poliklinik sesuai dengan bidang spesialisasi seperti penyakit dalam, anak, bedah, jantung, psikiatri, saraf, mata, paru, orthopedi serta spesialisasi yang lainnya. Melalui pelayanan ini, pasien dapat memperoleh pemeriksaan, diagnosis, pengobatan, konsultasi, maupun tindak lanjut medis secara efektif dan efisien [1]. Permenkes Nomor 129 Tahun 2008 menetapkan Standar Pelayanan Minimal sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan rawat jalan untuk menjamin mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. SPM menjadi tolok ukur pencapaian kinerja rumah sakit melalui pemenuhan indikator pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga pelayanan dapat diberikan secara efektif, tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Penerapan standar tersebut mencerminkan komitmen rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada pasien. Oleh karena itu, pencapaian standar pelayanan yang optimal bukan hanya gambaran sebagai mutu penyelenggaraan fasilitas kesehatan, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima [2].

Kepuasan adalah respon evaluatif yang muncul setelah pasien menerima pelayanan kesehatan, yang terbentuk melalui kesesuaian antara harapan sebelum memperoleh layanan dengan penilaian pasien terhadap layanan yang diperoleh. Tingkat kepuasan akan tercapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi ekspektasi pasien. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat terjadi apabila pelayanan yang diberikan berada di bawah harapan pasien. Keberhasilan pengobatan bukan menjadi satu-satunya faktor yang menentukan kepuasan pasien, serta keseluruhan proses yang dirasakan selama menerima perawatan di rumah sakit, mulai dari pendaftaran, interaksi dengan tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas, hingga pasien menyelesaikan pengobatan dan meninggalkan fasilitas kesehatan. Hal tersebut, menjadikan kepuasan pasien sebagai indikator dalam mengevaluasi mutu dan keberhasilan layanan kesehatan yang diberikan [3]. Berdasarkan Hasil kajian awal sebagai tindakan yang diambil melalui observasi di platform google review per Juli 2026, Rumah Sakit Umum ‘Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan mendapatkan rating secara keseluruhan yang cukup baik, yaitu 4,3 dari 5 bintang yang dikumpulkan dari 1.744 pengulas. Penilaian yang tinggi secara bertahap ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pihak rumah sakit sudah berhasil memenuhi harapan dasar masyarakat umum. Meskipun institusi memperoleh penilaian yang tinggi secara keseluruhan, kondisi tersebut belum tentu mencerminkan bahwa seluruh unit pelayanan telah terbebas dari kendala operasional, terutama pada pelayanan bagi pasien peserta BPJS. Untuk memperoleh gambaran yang lebih spesifik mengenai tingkat kepuasan pasien, peneliti melakukan filtering terhadap ulasan yang dipublikasikan dalam satu tahun terakhir dengan menggunakan kata kunci yang relevan seperti BPJS, Rawat Jalan, dan Poli. Ulasan negatif dari pasien BPJS rawat jalan berkaitan dengan pelayanan dokter lambat, tidak ramah, pelayanan di farmasi sangat lambat, perawatnya tidak tanggap, lamanya waktu tunggu pada proses validasi administrasi dan pengambilan obat di Instalasi Farmasi. Selain itu, pasien juga menyoroti terbatasnya kuota pemeriksaan dokter spesialis jantung serta kurang jelasnya petunjuk alur pelayanan, khususnya bagi pasien lanjut usia yang mengalami kesulitan ketika menggunakan sistem antrean mandiri. Melihat situasi tersebut mengindikasikan adanya perbedaan pada kualitas standar layanan yang diharapkan serta kinerja yang diterima [4]. Jika, keluhan pasien melalui google review tidak segera dievaluasi maka dapat berpotensi memperburuk citra pelayanan BPJS di rumah sakit, serta menghambat pencapaian Indikator Mutu Nasional yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Faktor-faktor seperti lamanya waktu tunggu pelayanan, kehadiran dokter spesialis tidak sesuai dengan jadwal, serta pelayanan yang dianggap tidak sesuai dengan standar yang diharapkan dapat meningkatkan tingkat ketidakpuasan pasien. Fenomena tingginya angka ketidakpuasan objektif inilah yang menjadi landasan kuat bagi peneliti melaksanakan kajian lebih mendalam yang berfokus pada Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Pada Poli Jantung [5].

II. METODE

Desain Penelitian ini akan melalui pendekatan kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pasien bpjs terhadap pelayanan kesehatan pada poli jantung menggunakan data yang diperoleh dengan cara menyebar kuesioner. Metode ini berfungsi untuk menilai gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan kualitas pelayanan [6]. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi. Instrument penelitian yang digunakan adalah kuesioner kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi Servqual yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* [7].

Populasi adalah seluruh pasien BPJS yang melakukan kunjungan rawat jalan pada poli jantung selama bulan Maret 2026. Jumlah populasi penelitian dalam 1 bulan di poli jantung sebanyak 469 pasien dan Jumlah sampel dalam penelitian terdiri dari 100 responden. Metode kuota sampling digunakan dalam penelitian ini untuk menentukan sampel sesuai kriteria yang telah ditetapkan. Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden untuk mengukur variabel penelitian menggunakan skala likert Sedangkan data sekunder diperoleh dengan data review dari ulasan-ulasan responden yang pernah berkunjung di Rumah Sakit Siti Fatimah Tulangan untuk mengetahui kepuasan pasien [8].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Bagian ini dipaparkan gambaran umum mengenai responden berdasarkan karakteristik yang telah ditentukan.

Tabel 1. Distribusi Data Responden Berdasarkan Karakteristik

Aspek	Kategori	Frekuensi	Persentase
Usia	35-49	20	20%
	50-64	26	26%
	65 tahun ke atas	54	54%
Total		100	100%
Jenis kelamin	Laki-laki	89	89%
	Perempuan	11	11%
Total		100	100%
Pekerjaan	Tidak Bekerja	67	67%
	Pegawai Swasta	13	13%
	Buruh	20	20%
	Pelajar/Mahasiswa	0 responden	0%
	Pegawai Negeri	0 responden	0%
Total		100	100%

Pada tabel diatas, data demografis responden usia menunjukkan kelompok umur 65 tahun ke atas memiliki proporsi sebanyak 54 pasien. rentang usia 50-64 berjumlah 26 pasien, sementara itu rentang usia 35-49 tahun berjumlah 20 pasien. dengan demikian, responden dalam penelitian ini paling banyak adalah kelompok usia 65 tahun ke atas. selanjutnya karakteristik responden tentang jenis kelamin yaitu menunjukkan bahwa kategori laki-laki merupakan kelompok dengan jumlah paling banyak yaitu 89 responden. sementara, responden perempuan berjumlah 11 responden. oleh karena itu, sebagian besar responden didominasi jenis kelamin laki-laki. lalu deskripsi partisipan penelitian menurut pekerjaan menunjukkan bahwa kategori tidak bekerja merupakan kelompok dengan jumlah responden paling banyak, adalah 67 pasien. Berikutnya, kategori pekerjaan pegawai swasta terdiri dari 13 pasien sedangkan buruh berjumlah 20 pasien. pada kategori pelajar/mahasiswa dan pegawai negeri tidak memiliki pasien. dengan demikian, mayoritas pasien dalam penelitian ini berasal dari kategori tidak bekerja.

2. Hasil penilaian kualitas pelayanan berdasarkan variabel terhadap kepuasan pasien Tabel Perhitungan Gap.

Tabel 2. Perhitungan Gap antara Harapan dan Kenyataan

Dimensi	Harapan	Kenyataan	Nilai Gap
Tangibles 1	4,02	3,62	-0,4
Tangibles 2	4,37	1,97	-2,4
Tangibles 3	4,41	4,05	-0,36

Tangibles 4	4,3	3,98	-0,32
Empathy 1	3,8	2,05	-1,75
Empathy 2	4,26	3,96	-0,3
Empathy 3	4,3	4,06	-0,24
Empathy 4	4,39	4,82	0,43
Empathy 5	4,33	4,29	-0,04
Reliability 1	3,21	3,08	-0,13
Reliability 2	3,43	3,51	0,08
Reliability 3	3,69	3,81	0,12
Reliability 4	3,26	3,13	-0,13
Reliability 5	3,67	3,72	0,05
Responsiveness 1	3,17	3,32	0,15
Responsiveness 2	3,57	3,64	0,07
Responsiveness 3	3,38	3,28	-0,1
Responsiveness 4	4	3,95	-0,05
Assurance 1	4,07	3,99	-0,08
Assurance 2	4,48	4,79	0,31
Assurance 3	4,52	4,18	-0,34
Assurance 4	4,5	4,79	0,29
Assurance 5	4,44	4,97	0,53

Berdasarkan Tabel di atas, hasil pengukuran kepuasan pelanggan pada lima dimensi servqual yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, menunjukkan adanya nilai gap negatif dan positif. Gap negatif berarti pelayanan yang diberikan belum memuaskan dan gap positif menunjukkan layanan sesuai dengan harapan pasien. Oleh sebab itu, mutu layanan perlu terus ditingkatkan. Berikut penjelasannya:

B. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi bukti fisik menggambarkan kondisi nyata yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pasien, seperti fasilitas yang tersedia, kelengkapan sarana, peralatan yang digunakan, serta kerapian penampilan petugas medis [9].

1. Indikator ke 1 yaitu mengenai Bangunan RS terlihat indah dan bersih, berdasarkan hasil perhitungan, nilai harapan mencapai 4,02 dan nilai kenyataan sebesar 3,62. Perbedaan keduanya menghasilkan nilai gap sebesar -0,4. Skor gap negatif menunjukkan bahwa kondisi bangunan yang dirasakan pasien masih belum memenuhi harapan mereka. Artinya, pasien mengharapkan lingkungan rumah sakit yang lebih bersih, rapi, dan nyaman. Oleh karena itu, hasil ini mengindikasikan bahwa rumah sakit masih perlu meningkatkan pemeliharaan kebersihan agar mampu memenuhi harapan pasien secara lebih optimal.
2. Indikator ke 2 yaitu mengenai kenyamanan ruang tunggu didukung oleh ketersediaan fasilitas Wc dan air di rumah sakit mempunyai nilai harapan sebesar 4,37 sedangkan nilai kenyataan sebesar 1,97. Nilai Gap sebesar -2,4. Dengan nilai gap negatif menunjukkan bahwa fasilitas yang dirasakan pasien masih jauh di bawah harapan mereka. Artinya, pasien mengharapkan ruang tunggu yang lebih nyaman serta fasilitas WC dan ketersediaan air yang lebih memadai.
3. Indikator ke 3 yaitu mengenai RS memiliki peralatan yang lengkap memiliki nilai harapan sebesar 4,41 dan nilai kenyataan sebesar 4,05. Nilai Gap sebesar -0,36. Dapat dilihat bahwa nilai gap bernilai negatif. Yaitu menunjukkan bahwa kelengkapan peralatan yang dirasakan pasien masih sedikit di bawah harapan mereka. Artinya, pasien mengharapkan ketersediaan peralatan medis yang lebih lengkap untuk menunjang pelayanan.
4. Indikator ke 4 yaitu mengenai RS memiliki Penampilan tenaga medis rapi dan bersih memiliki nilai harapan sebesar 4,3 dan nilai kenyataan sebesar 3,98. Nilai Gap sebesar -0,32. Nilai Gap negatif menunjukkan bahwa penampilan tenaga medis yang dirasakan pasien masih sedikit di bawah harapan mereka. Artinya, pasien mengharapkan tenaga medis selalu berpenampilan lebih rapi, bersih, wangi, dan profesional dalam memberikan pelayanan.

C. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Dimensi empati adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan perhatian tulus secara personal dan memahami permasalahan yang dialami oleh pasien [10].

1. Indikator ke 5 yaitu mengenai pasien memperoleh waktu pelayanan yang cukup dari dokter. Memiliki capaian harapan sebesar 3,8 dan hasil kenyataan sebesar 2,05. hasil Gap sebesar -1,75. Skor adanya gap negatif mencerminkan waktu layanan yang diberikan dokter tidak sesuai harapan pasien. Artinya, pasien mengharapkan dokter memberikan waktu yang lebih cukup saat melakukan pemeriksaan dan konsultasi.
2. Indikator ke 6 yaitu mengenai perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien. Memiliki nilai harapan sebesar 4,26 dan nilai kenyataan sebesar 3,96. Nilai Gap sebesar -0,3. Nilai Gap negatif menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan perawat belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Meskipun kesenjangan relatif kecil, hasil ini mengindikasikan pentingnya peningkatan kemampuan perawat dalam memahami dan menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan serta harapan setiap pasien agar kepuasan pasien dapat lebih optimal.
3. Indikator ke 7 yaitu mengenai perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien. Memiliki nilai harapan sebesar 4,3 dan nilai kenyataan sebesar 4,06. Nilai Gap sebesar -0,24. Nilai Gap tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diterima pasien masih sedikit lebih rendah dibandingkan dengan tingkat harapan mereka. Meskipun demikian, kesenjangan yang relatif kecil mengindikasikan bahwa perhatian yang diberikan perawat sudah cukup baik, namun tetap perlu dipertahankan dan ditingkatkan.
4. Indikator ke 8 yaitu mengenai dalam memberikan perhatian terhadap keluhan pasien serta menawarkan solusi sesuai dengan kondisi yang dialami. Memiliki nilai harapan sebesar 4,39 dan nilai kenyataan sebesar 4,82. Nilai Gap sebesar 0,43. Nilai Gap positif menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima pasien telah melampaui harapan mereka. Hal ini, mengindikasikan bahwa dokter dinilai mampu mendengarkan keluhan pasien dengan baik serta memberikan solusi yang sesuai dengan kondisi pasien, sehingga memberikan kepuasan yang lebih tinggi.
5. Indikator ke 9 yaitu mengenai perawat bersikap sopan dan ramah kepada pasien. Memiliki skor harapan mencapai 4,33 sedangkan skor kenyataan sebesar 4,29. Nilai Gap sebesar -0,04. Gap yang sangat kecil menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan perawat hampir memenuhi harapan pasien. Meskipun masih terdapat sedikit kesenjangan, sikap sopan dan ramah perawat telah dinilai oleh pasien dan perlu ditingkatkan agar memenuhi harapan pasien dan merasa puas.

D. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Aspek kehandalan menunjukkan sejauh mana rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang tepat dan konsisten kepada pasien. Hal ini mencakup pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter, pemberian perawatan serta pengobatan, dan kemudahan pasien dalam mengikuti alur pelayanan selama berada di rumah sakit [11].

1. Indikator ke 10 yaitu mengenai tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu. Mempunyai skor harapan berjumlah 3,21 dan nilai kenyataan sebesar 3,08. Nilai Gap sebesar - 0,13. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima pasien masih sedikit di bawah harapan mereka. Ke depannya, pasien mengharapkan tenaga medis dapat memberikan pelayanan yang lebih teliti, cepat, dan tepat waktu sehingga proses pelayanan berlangsung lebih efektif serta meningkatkan kepuasan pasien.
2. Indikator ke 12 yaitu mengenai perawat menyampaikan informasi terkait penyakit, perawatan, dan penggunaan obat kepada pasien. Hasil pengukuran menunjukkan skor harapan sebesar 3,69 sedangkan skor kenyataan mencapai 3,81 dengan gap 0,12. Temuan ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah berada pada tingkat yang diharapkan pasien. Responden mengharapkan kedepannya agar perawat dapat mempertahankan pemberian informasi yang jelas, lengkap, akurat, dan mudah dipahami mengenai kondisi penyakit, perawatan, serta penggunaan obat agar kepuasan dan pemahaman pasien tetap terjaga.
3. Indikator ke 13 yaitu mengenai tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan. Hasil penilaian menunjukkan bahwa harapan pasien berada pada skor 3,26, sementara persepsi terhadap pelayanan yang diterima sebesar 3,13 dengan gap 0,13. Nilai tersebut menggambarkan bahwa informasi yang diberikan sebelum pelayanan masih belum memenuhi harapan pasien secara maksimal. Harapan pasien kedepannya, tenaga medis memberikan penjelasan yang lebih jelas, lengkap, dan mudah dipahami sebelum tindakan atau pelayanan dilakukan sehingga pasien merasa lebih siap dan memahami prosedur yang akan dijalani.
4. Indikator ke 14 yaitu mengenai tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien. Hasil evaluasi menunjukkan skor harapan pasien berada pada angka 3,67 sedangkan penilaian terhadap pelayanan yang diterima mencapai 3,72. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan pasien. Hal tersebut mengindikasikan bahwa tenaga medis memiliki kemampuan yang baik dalam merespon dan menindaklanjuti keluhan pasien, sehingga aspek tersebut dapat dipertahankan untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

E. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap adalah mengacu sejauh mana kecepatan dan ketepatan staf dalam melayani pasien. waktu tunggu yang lama, antrian panjang, prosedur yang tidak berliku-liku [12].

1. Indikator ke 15 yaitu mengenai perawat tanggap melayani pasien. Berdasarkan hasil pengolahan data, skor harapan pasien tercatat sebesar 3,17 sedangkan skor pelayanan yang dirasakan mencapai 3,32. Selisih yang diperoleh angka positif bahwa ketanggapan perawat dalam memberikan pelayanan telah melebihi harapan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa perawat mampu memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan pasien, Sehingga menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik dan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien.
2. Indikator ke 16 yaitu mengenai tenaga medis menerima dan melayani dengan baik. Perbandingan antara harapan dan persepsi pasien menghasilkan skor masing-masing 3,57 dan 3,64. Perbedaan skor tersebut menghasilkan nilai selisih 0,07, dan termasuk dalam kategori gap positif, yang menunjukkan bahwa pelayanan telah memenuhi harapan pasien. Hal ini mencerminkan bahwa sikap tenaga medis dalam menerima dan melayani pasien dinilai baik, sehingga mampu memberikan rasa nyaman serta meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Indikator ke 17 yaitu mengenai tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat. Mempunyai skor harapan tercatat 3,38 dan hasil kenyataan sebesar 3,28. angka gap bernilai negatif mencapai -0,1. Bahwasannya tenaga medis belum memuaskan harapan responden terkait melakukan tindakan secara benar dan teliti. Pasien mengharapkan agar kedepannya tenaga medis dapat tanggap melakukan tindakan cekatan serta tepat.
4. Indikator ke 18 yaitu mengenai tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur. memiliki nilai harapan sebesar 4,00 dan nilai kenyataan sebesar 3,95. Nilai Gap sebesar -0,05. Selisih yang relatif kecil menunjukkan bahwa tindakan yang dilakukan tenaga medis hampir memenuhi harapan pasien. Namun, pasien masih mengharapkan setiap tindakan medis dilaksanakan secara lebih konsisten sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga dapat meningkatkan rasa aman, kepercayaan, dan kepuasan terhadap pelayanan yang sudah diberikan.

F. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan merupakan pengetahuan dan kesopanan petugas untuk meningkatkan kepercayaan pasien. dimensi jaminan ini memberikan akibat/dampak kepada pasien pengguna layanan kesehatan merasa terbebas dari resiko [13].

1. Indikator ke 19 yaitu mengenai kemampuan dokter dalam menganalisis penyakit dan memberikan informasi kepada pasien menunjukkan tingkat pemahaman yang baik, sehingga pasien memperoleh jawaban yang dapat dipercaya mengenai kondisi kesehatannya. Memiliki skor 4,07 dan nilai kenyataan sebesar 3,99. Nilai Gap sebesar -0,08. Perbedaan antara nilai harapan dan kenyataan menunjukkan bahwa kompetensi dokter yang dirasakan pasien masih sedikit berada di bawah ekspektasi pasien. Kondisi ini mengisyaratkan bahwa pasien menginginkan penjelasan diagnosis yang lebih komprehensif, disertai komunikasi yang lebih meyakinkan sehingga dapat menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan terhadap keputusan medis yang diberikan.

2. Indikator ke 20 yaitu mengenai petugas kesehatan memberikan obat sesuai dengan kebutuhan dan kondisi pasien atau kelengkapan fasilitas medis. memiliki nilai harapan sebesar 4,48 dan nilai kenyataan sebesar 4,79. Nilai Gap sebesar 0,31. Perbedaan nilai tersebut menunjukkan bahwa pasien menilai ketersediaan obat-obatan dan alat medis telah berada di atas tingkat harapan pasien. Ketersediaan sarana yang memadai memberikan kemudahan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, mengurangi hambatan selama proses pengobatan, serta mencerminkan kesiapan rumah sakit dalam mendukung pelayanan yang berkualitas.
3. Indikator ke 21 yaitu mengenai tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien. memiliki nilai harapan sebesar 4,52 dan nilai kenyataan sebesar 4,18. Nilai Gap sebesar -0,34. Besarnya antara nilai harapan dan kenyataan menunjukkan bahwa pasien masih menginginkan pelayanan yang lebih sigap disertai sikap yang menghargai setiap pasien tanpa membedakan latar belakang maupun kondisi yang dimiliki. Peningkatan pada aspek ini penting untuk membangun hubungan yang lebih baik antara tenaga medis dan pasien serta memberikan pengalaman pelayanan yang lebih positif.
4. Indikator ke 22 yaitu mengenai sikap dokter yang meyakinkan dalam memberikan pelayanan membuat pasien merasa lebih tenang dan aman. Indikator tersebut memiliki skor harapan sebesar 4,50 dan nilai kenyataan sebesar 4,79. Nilai Gap sebesar 0,29. Perbedaan nilai tersebut menunjukkan bahwa rasa aman yang dirasakan pasien selama memperoleh pelayanan telah melampaui harapan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa dokter mampu menunjukkan kompetensi dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan, sehingga pasien merasa lebih percaya, nyaman, dan yakin terhadap tindakan maupun keputusan medis yang diberikan.
5. Indikator ke 23 yaitu mengenai tenaga medis mempunyai catatan medis pasien. memiliki nilai harapan sebesar 4,44 dan nilai kenyataan sebesar 4,97. Nilai Gap sebesar 0,53. Perolehan nilai Gap tersebut menunjukkan bahwa pencatatan medis pasien telah dikelola dengan sangat baik. Rekam medis yang lengkap memudahkan tenaga medis dalam mengidentifikasi riwayat kesehatan pasien, mendukung ketepatan tindakan medis, serta membantu menjaga kesinambungan pelayanan pada setiap kunjungan pasien.

IV. KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien BPJS di Poli Jantung RSUD 'Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan bervariasi antar-dimensi SERVQUAL. Kinerja yang sangat memuaskan (gap positif) dicapai pada dimensi Assurance (rekam medis lengkap +0,53; ketersediaan obat +0,31) dan dimensi Empathy (penjelasan solusi dokter +0,43). Area yang membutuhkan perhatian dan penanganan prioritas utama (gap negatif tinggi) adalah dimensi Tangibles indikator fasilitas ruang tunggu, WC, dan air (-2,40) serta dimensi Empathy indikator durasi kecukupan waktu pelayanan konsultasi dokter (-1,75). Karakteristik demografi pasien yang didominasi oleh lansia usia ≥ 65 tahun (54%) dan tidak bekerja (67%) menjadi faktor determinan yang menuntut ketersediaan fasilitas fisik yang ramah lansia dan komunikasi medis yang jernih.

REFERENSI

- [1] Sasmita, Ayu, and Erpidawati Erpidawati. "Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi." *MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin* 2, no.4 (2024): 1918-1925.
- [2] Widiaswari, Roro Rukmini. "Implementasi (Studi Standar Pelayanan Minimal RSUD H. Damanhuri Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008)." *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis* 4, no. 1 (2020): 20-38.
- [3] Al Rajab, Muhammad, and Sultan Andilah. "Pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan." *Medika Respati: Jurnal Ilmiah Kesehatan* (2023): 73-86.
- [4] Nur Fadilah Alfianti. <https://maps.app.goo.gl/SLEDJakZYC6yvHnA9>, Google Maps, Juli 2026. [Daring]. Tersedia: goo.gl
- [5] Farah. <https://maps.app.goo.gl/vhwSza6p2SyUxcW8>, Google Maps, Juli 2026. [Daring]. Tersedia: goo.gl
- [6] Rika, Widya, and Edi Sumarwanto. "Kebijakan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit." *Indonesian Journal of Dentistry* 2, no. 2 (2022): 17-30.
- [7] Rezal, Muhammad, Lily Widjaja, and Laela Indriawati. "Gambaran Pelaksanaan Rekam Medis Elektronik pada Poliklinik di Rumah Sakit Atma Jaya." *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia* 13, no. 2 (2025): 166-178.
- [8] Wulandari, Fingky Rizki, Puteri Fannya, Deasy Rosmala Dewi, and Daniel Happy Putra. "Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Poli Jantung di Rumah Sakit Angkatan Laut Marinir Cilandak Tahun 2022." *Student Scientific Creativity Journal* 1, no. 4 (2023): 27-40.
- [9] Apriani, Rika, and Gunadi Widi Nurcahyo. "Tingkat kepuasan pasien RSIA Siti Hawa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode service quality (SERVQUAL)." *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi* (2021): 150-155.
- [10] Mutiara, Nadia, Erma Gustina, and Syntia Rahutami. "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan." *Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja* 8, no. 2 (2023): 245.
- [11] Boediman, Fransisca Irma Karina, Sugianto Adisaputro, and Ni Luh Putu Eka Putri. "Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan UGD RS Harapan Pada Masa COVID-19." *The Journal of Hospital Accreditation* 5, no. 01 (2023): 18-25.
- [12] Aroni, Defri, and Amelia Sari. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Besar." *Jurnal Ilmiah Kesehatan* 15, no. 1 (2026): 144-150.
- [13] MT, Alienra Davry Nanda Kadun, and Rahmat Nurjaman. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan (Studi Pada Poliklinik RSUD Dok II Jayapura)." *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 9, no. 1 (2023): 130-141.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.