



Tingkat Kepuasan Pasien JKN terhadap Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas: Studi Literatur Review

Nani Yuniar ¹, Resti Ayu ², Ririn Natasya ³, Sabrina Putri Meylani ⁴, Sinta Rizkita ⁵, Sunartin Sunartin ⁶, Thesalonika Diandra Bara ⁷, Wa Ode Muthya Yusrin ^{8*}, Zahratul Jannah ⁹, Sitti Adhayanti Putri ¹⁰, Wa Ode Sarfianti ¹¹, Muh. Zaim Afif Al Fauzi ¹²

¹⁻¹² Universitas Halu Oleo, Indonesia

Alamat: Jl. H.E.A. Mokodompit, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara

Korespondensi penulis: muthyawaode@gmail.com *

Abstract. *Quality health services are key to improving patient satisfaction among National Health Insurance (JKN) participants. This study aims to systematically review various studies that have been conducted in Indonesia related to the level of JKN patient satisfaction with health services at Community Health Centers. The method used is a literature study by selecting relevant articles published in 2023-2025. Inclusion criteria include articles that discuss the relationship between service quality and JKN patient satisfaction. A total of 11 articles that meet the criteria have been analyzed. The results of the analysis show that the dimensions of service quality that most often influence the level of patient satisfaction are reliability, responsiveness, empathy, and tangibles. Most studies also use a quantitative approach with statistical tests such as chi-square and logistic regression to analyze the relationship between variables. However, not all dimensions always significantly affect the assurance dimension in several studies showing inconsistent results. The conclusion of this study is the importance of improving the quality of health services at Community Health Centers to improve JKN patient satisfaction. Health centers must develop patient-focused service strategies by training human resources, improving service systems, and conducting continuous quality evaluations.*

Keywords: *Health Center, JKN, Quality, Satisfaction*

Abstrak. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Studi ini bertujuan untuk meninjau secara sistematis berbagai penelitian yang telah dilakukan di Indonesia terkait tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas. Metode yang digunakan adalah studi literatur dengan menyeleksi artikel yang relevan terbit tahun 2023-2025. Kriteria inklusi mencakup artikel yang membahas hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien JKN. Sebanyak 11 artikel yang memenuhi kriteria telah dianalisis. Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi mutu pelayanan yang paling sering berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien adalah kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Sebagian besar studi juga menggunakan pendekatan kuantitatif dengan uji statistik seperti chi-square dan regresi logistik untuk menganalisis hubungan antar variabel. Meskipun demikian, tidak semua dimensi selalu berpengaruh signifikan dimensi jaminan (assurance) dalam beberapa studi menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Kesimpulan dari studi ini menekankan pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas untuk meningkatkan kepuasan pasien JKN. Puskesmas harus mengembangkan strategi pelayanan yang fokus pada pasien dengan cara melatih SDM, memperbaiki sistem pelayanan, dan melakukan evaluasi mutu secara berkelanjutan.

Kata kunci: JKN, Kepuasan, Mutu, Puskesmas

1. LATAR BELAKANG

Undang-Undang No.36 Tahun 2009 menegaskan bahwa setiap individu mempunyai hak yang setara/sama dalam mengakses sumber daya kesehatan. JKN merupakan kelanjutan dari program jaminan kesehatan sebelumnya, bertujuan untuk memberikan perlindungan finansial dan akses yang lebih baik terhadap layanan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia (Ridha Munawarah et al., 2023).

Sejak tahun 2005, negara-negara anggota WHO termasuk Indonesia telah bersepakat untuk mengembangkan *Universal Health Coverage* (UHC) atau cakupan kesehatan semesta sesuai dengan amanat resolusi WHA (*World Health Assembly*) ke-58 di Jenewa yang menginginkan setiap negara menyediakan jaminan kesehatan bagi seluruh penduduknya. *Universal Health Coverage* adalah suatu sistem kesehatan yang menjamin bahwa setiap warga, memiliki akses yang adil terhadap pelayanan kesehatan baik bersifat pencegahan, pengobatan, pengobatan berkelanjutan, dan rehabilitasi yang bermutu dengan biaya yang terjangkau. UHC juga mengupayakan masyarakat mendapatkan akses untuk pelayanan kesehatan tanpa menghadapi kesulitan finansial (Ridha Munawarah et al., 2023).

Salah satu sasaran dalam pengembangan JKN adalah meningkatkan kepuasan pasien. JKN menargetkan paling sedikit 75% pasien menyatakan puas atas pelayanan oleh fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS pada tahun 2014 dan pada akhirnya mencapai kepuasan sebesar 85% pada tahun 2019. Puas tidaknya seseorang terhadap pelayanan di puskesmas akan menjadi faktor penting apakah seseorang akan kembali menggunakan jasa puskesmas itu lagi atau tidak. Sehingga jika ada pelanggan yang tidak puas perlu diketahui faktor apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan tersebut bisa terjadi dan apa sebenarnya yang mereka harapkan agar mereka merasa puas. Terdapat lima dimensi mutu pelayanan yang menjadi salah satu tolak ukur dalam mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan yang didapatkannya. Lima dimensi mutu pelayanan tersebut terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) (Larasati et al., 2021).

Puskesmas Poasia Kota Kendari merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) yang aktif melayani peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Berdasarkan data kunjungan tahun 2022, Puskesmas Poasia mencatat 23.179 kunjungan pasien JKN, jauh lebih tinggi dibandingkan kunjungan pasien umum (2.302 jiwa) dan pasien yang mendapatkan pelayanan gratis (1.592 jiwa). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung Puskesmas Poasia adalah peserta JKN, sehingga pelayanan kesehatan di puskesmas ini sangat berorientasi pada pemenuhan kebutuhan peserta JKN. Namun, kepesertaan JKN di wilayah kerja Puskesmas Poasia belum sepenuhnya menyeluruh. Masih terdapat masyarakat yang belum menjadi peserta JKN, terutama karena keterbatasan pengetahuan, pendidikan, pekerjaan, dan persepsi terhadap manfaat program JKN.

Oleh karena itu penelitian tertarik untuk melakukan literature review terkait “Tingkat Kepuasan Pasien Jkn Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas”

2. KAJIAN TEORITIS

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, menjelaskan bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif, dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan Masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Susanti et al., 2024).

Endang (dalam Vanchapo & Magrifoh, 2022), kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan Pohan (2007:145) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Berdasarkan UU nomor 40 tahun 2004 tentang SJSN (dalam Wiasa, 2022), Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib (mandatory). Program Jaminan Kesehatan Nasional merupakan program Pemerintah yang bertujuan untuk memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi setiap warga Negara Indonesia agar penduduk Indonesia dapat hidup sehat, produktif, dan sejahtera. Manfaat program ini diberikan dalam bentuk pelayanan kesehatan perseorangan yang komprehensif, mencakup pelayanan peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), pengobatan (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif) termasuk obat dan bahan medis dengan menggunakan teknik layanan terkendali mutu dan biaya (managed care).

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur. Penelitian ini menggunakan sumber literatur jurnal dan karya artikel ilmiah yang telah dipublikasikan sebelumnya secara online melalui Google Scholar, Pubmed, dan SINTA dengan menggunakan beberapa kata kunci terkait topik yang dibahas, seperti “JKN”, “Kepuasan Pasien”, dan “Kualitas Pelayanan”. Artikel yang digunakan adalah penelitian dengan kriteria inklusi, yaitu dilakukan di Indonesia, membahas mengenai tingkat kepuasan pasien jkn terhadap pelayanan kesehatan, dan terbit di antara tahun 2023 sampai dengan 2025 sedangkan kriteria eksklusinya

adalah merupakan studi literatur dan proceeding. Dari hasil menyeleksi artikel, didapatkan 11 artikel yang relevan dan memenuhi kriteria inklusi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

No	Nama Penulis	Judul Artikel	Tahun Terbit	Tujuan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Handiny et al., 2023)	Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas X Kota Padang	2023	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas XKota Padang Tahun 2022.	Studi cross sectional dilakukan di Puskesmas X Kota Padang pada Februari-Agustus tahun 2022. Populasi adalah pasien peserta JKN yang berkunjung ke Puskesmas XKota Padang dengan sampel sebanyak 43 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan angket,	Dimensi mutu ditemukan berhubungan signifikan yaitu kehandalan ($p=0,001$), daya tanggap ($p=0,001$), jaminan ($p=0,011$), empati ($p=0,001$) dan bukti fisik ($0,001$) dengan tingkat kepuasan pasien peserta JKN

					dianalisis secara univariat dan bivariat dan di uji menggunakan uji chi-square.	
2	(Rahayu & Nasrawati, 2024)	Servqual Dalam Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Jkn Di Puskesmas Karangrayung	2024	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui diskripsi dari 5 komponen kepuasan pasien dalam servquel kualitas pelayanan yaitu reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangibles pada pengguna JKN di Puskesmas Karangrayung tahun 2023.	Jenis penelitian deskriptif kuantitatif yang dilakukan pada bulan Mei sampai Juli tahun 2023. Pengambilan sampel dengan teknik purposive sampling sebanyak 100 responden.	Hasil penelitian kepuasan pasien JKN dari 5 demensi yaitu Reliability (kehandalan) 80 pasien (80%), Responsiveness (daya tanggap) 80 pasien (80%), Assurance (jaminan) sebanyak 83 pasien (83%), Empathy (empati) sebanyak 75 pasien (75%), Tangible (bukti fisik) sebanyak 86 pasien (86%).
3	(Meidi et al., 2023)	Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang	2023	Tujuan penelitian ini merupakan mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien partisipan	Riset ini ialah tipe riset observasional kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Metode pengambilan data memakai accidental	Berdasarkan hasil uji Chi- Square diperoleh nilai p value sama dengan 0, 000 (p value kurang dari 0, 05) hingga bisa dinyatakan H0 ditolak serta Ha diterima maksudnya terdapat hubungan antara kelima jenis mutu pelayanan

				BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang.	sampling terhadap 96 responden.	(tangible, reliability, responsiveness, assurance, serta empathy) pada perasaan puas peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Dianjurkan
4	(Randebuga et al., 2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jkn Di Puskesmas Poasia Tahun 2022	2024	Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Poasia.	Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan crosssectional. Analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Poasia sebanyak 2.542 pasien. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan accidental sampling dengan besar	Hasil penelitian dari hasil uji T-Test Parsial didapatkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Effectiveness (X2) dengan nilai signifikan 0,001, variabel Patient Centered (X3) dengan nilai signifikan 0,000, variabel Timeliness (X4) dengan nilai signifikan 0,012, variabel Efficiency (X5) dengan nilai signifikan 0,014, dan variabel Equitable (X6) dengan nilai signifikan 0,000 terhadap variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN (Y). Sedangkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Safety (X1) dengan nilai signifikan 0,072

					sampel 153 orang.	terhadap variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN (Y). Besar pengaruh variabel kualitas pelayanan petugas kesehatan tersebut terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN dilihat dari R square (R ²) adalah 0,647 (64,7%) sedangkan sisanya sebesar 35,3% berada pada variabel lain di luar dari variabel Safety, Effectiveness, Patient Centered, Timeliness, Efficiency dan Equitable.
5	(Azzahra et al., 2025)	Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jkn-Kis Di Rumah Sakit Universitas Brawijaya	2025	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien peserta JKN – KIS terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Brawijaya.	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan survey dengan jumlah responden 96 berasal dari pasien peserta JKN – KIS di rawat jalan Rumah Sakit Universitas Brawijaya. Teknik sampling yang	Hasil Penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Brawijaya. Kepuasan pada dimensi: tangibel 88,5%, reliability 92,7 %, responsiveness 95,8%, Assurance 93,7%, dan emphaty 92,7%. Nilai rata-rata dari total 96 responden, terdapat 91,7% menyatakan puas, sementara

					digunakan yaitu Accidental Sampling	8,3% menyatakan tidak puas.
6	(Tokan et al., 2023)	Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jkn Terhadap Mutu Pelayanan Di Puskesmas Kota Ende, Kabupaten Ende	2023	Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Kota Ende.	Jenis penelitian ini adalah kuantitatif menggunakan metode survei deskriptif dengan desain penelitian cross-sectional.	Hasil penelitian, menunjukkan bahwa 99,5% pasien peserta JKN puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan, dan 0,5% kurang puas, yang dilihat dari distribusi tingkat kepuasan dimensi tangible responden puas 92% dan 8% kurang puas, dimensi reliability responden puas 95% dan 5% kurang puas, dimensi responsiveness responden puas 94,2% dan 5,8% kurang puas, dimensi assuranceresponden puas 95,85% dan 4,15 kurang puas, dimensi emphaty responden puas 95,85% dan 4,15 kurang puas.
7	(Arnis et al., 2025)	Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di	2025	Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS	Desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian	Hasil penelitian menunjukkan nilai p untuk variabel bukti fisik = $0,009 < 0,05$, kehandalan = $0,019 < 0,05$, daya tanggap = $0,013 < 0,05$, jaminan = $0,079 > 0,05$ dan empati =

		Puskesmas Tanjung Rejo		terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tanjung Rejo.	yaitu seluruh pasien sebanyak 9.430 orang dengan sampel sebanyak 99 orang yang diambil menggunakan rumus slovin. Analisis data menggunakan analisis univariat, bivariat dan multivariat dengan statistik uji regresi logistik.	0,043 < 0,05 yang artinya bukti fisik, kehandalan, daya tanggap dan empati memiliki pengaruh terhadap mutu pelayanan rawat jalan, sedangkan jaminan tidak memiliki pengaruh terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Kesimpulan;
8	(Lubis et al., 2023)	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Tanjung Botung Kabupaten Padang Lawas	2023	Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Tanjung Botung Kabupaten Padang Lawas.	Jenis penelitian adalah observasional dengan pendekatan cross section study. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS sebanyak 713 dan sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang menggunakan BPJS dan di	Penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap (p=0,001), kehandalan (p=0,003), empati (p=0,001), dan bukti fisik (p=0,012) adalah variabel yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien bpjs, sedangkan variabel jaminan (p=0,411) tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien bpjs. Selain itu daya tanggap yang paling berhubungan dengan tingkat kepuasan

					ambil dengan menggunakan accidental sampling sebanyak 116. serta uji statistik menggunakan chi-square dan regresi logistik.	pasien dengan nilai Exp (B)=3,816.
9	(Chaniago & Agustina, 2023)	Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Rawat Jalan di Puskesmas Simalingkar Kota Medan	2023	Tujuan penelitian ini Untuk menganalisis mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien JKN rawat jalan di Puskesmas Simalingkar Kota Medan.	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study yang menjelaskan dinamika korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen pada saat yang bersamaan. Teknik pengambilan sampel dengan cara accidental sampling. Penentuan jumlah sampel dengan	Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa dari 70 responden, 23 orang (32,9%) merasa sangat puas, 22 orang (31,4%) merasa puas dan 25 orang (35,7%) merasa kurang puas dengan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Simalingkar kota medan. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung terhadap tingkat kepuasan pasien JKN rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Simalingkar dengan nilai p value < 0,05.

				menggunakan rumus Slovin.		
10	(Handayani et al., 2024)	Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Tahun 2024	2024	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024.	Desain penelitian ini kuantitatif dengan pendekatan crosssectional. Populasi penelitian ini adalah pasien BPJS yang berobat di Puskemas Muara Kulam tahun 2023 berjumlah 717 responden. Sampel penelitian ini berjumlah 88 orang. Cara pengambilan sampel menggunakan Purposive samplin. Pengumpulan data dengan menggunakan kuisisioner. Analisis data bivariat menggunakan uji Chi-Square.	Hasil penelitian tangibles (p value 0,005) ,responsiveness (p value 0,006) dan empathy (p value 0,05) dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024. Kesimpulan ada hubungan tangibles, responsiveness dan empathy dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024.

Pembahasan

Handiny et al. (2023) Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi mutu pelayanan seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap

tingkat kepuasan pasien JKN di Puskesmas X Kota Padang. Nilai p-value dari masing-masing variabel menunjukkan hubungan yang kuat dan signifikan, menegaskan pentingnya faktor-faktor tersebut dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Rahayu & Nasrawati (2024) Studi ini menunjukkan bahwa lima dimensi servqual (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles) memiliki tingkat kepuasan tinggi (>80%) di Puskesmas Karangrayung. Dimensi reliability dan tangibles menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi, menegaskan bahwa aspek kepercayaan dan fasilitas fisik sangat penting dalam pelayanan.

Ningsi et al. : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien JKN-KIS di BLU RSUD Kabupaten Bombana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat dari lima variabel yang diteliti (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien JKN-KIS (p-value = 0,000 untuk keempatnya). Namun, variabel empati tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan (p-value = 0,366).

Meidi et al. (2023) Penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan termasuk tangibles, reliabilitas, responsivitas, jaminan, dan empati memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Dinoyo, Malang. Nilai p-value yang kecil pada seluruh dimensi menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut krusial dalam menentukan kepuasan.

Randebuga et al. (2024) Hasil studi di Puskesmas Poasia mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan petugas, termasuk efektivitas, patient-centeredness, ketepatan waktu, efisiensi, dan keadilan, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS, namun variabel safety tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Nilai signifikan yang rendah dari variabel lain menegaskan pentingnya aspek pelayanan yang responsif dan efisien.

Azzahra et al.: Penelitian ini mengevaluasi tingkat kepuasan pasien peserta JKN-KIS terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Brawijaya. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi pada berbagai dimensi, yaitu bukti fisik (88,5%), kehandalan (92,7%), daya tanggap (95,8%), jaminan (93,7%), dan empati (92,7%). Secara keseluruhan, dari 96 responden, 91,7% menyatakan puas, sementara 8,3% menyatakan tidak puas.

Tokan et al. (2023) Hasil penelitian di Puskesmas Kota Ende menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan empati berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS. Sedangkan jaminan tidak berpengaruh signifikan. Dimensi

bukti fisik dan kehandalan memiliki nilai p-value yang sangat kecil, menegaskan signifikansi besar dari faktor-faktor tersebut.

Arnis et al. (2025) Hasil studi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien JKN di Puskesmas Tanjung Rejo sangat tinggi (99,5%). Dimensi layanan seperti tangibles, responsiveness, dan empati memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan, sedangkan jaminan tidak berpengaruh signifikan. Daya tanggap memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan dengan nilai $\text{Exp}(B)=3,816$.

Lubis et al. (2023) Penelitian ini menegaskan bahwa kehandalan, daya tanggap, dan empati memiliki pengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tanjung Botung. Jaminan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Analisis menggunakan analisis regresi logistik menunjukkan variabel tersebut penting dalam menentukan kepuasan.

Chaniago & Agustina (2023): Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien JKN rawat jalan di Puskesmas Simalingkar Kota Medan. Dari 70 responden, 32,9% merasa sangat puas, 31,4% merasa puas, dan 35,7% merasa kurang puas dengan mutu pelayanan kesehatan. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung terhadap tingkat kepuasan pasien JKN rawat jalan (nilai $p < 0,05$).

Handayani et al. : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Kulam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik (p-value 0,005), daya tanggap (p-value 0,006), dan empati (p-value 0,05) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien BPJS. Kesimpulannya, terdapat hubungan antara bukti fisik, daya tanggap, dan empati dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024.

Berdasarkan studi yang telah dianalisis, tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor utama. Dimensi mutu pelayanan seperti kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy), bukti fisik (tangibles), dan jaminan (assurance) menunjukkan hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Sebagai contoh, penelitian oleh Handiny et al. (2023) dan Arnis et al. (2025) menyebutkan bahwa kehandalan, responsivitas, dan empati merupakan variabel penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan. Selain itu, variabel bukti fisik juga terbukti berpengaruh relevan dalam membentuk persepsi positif terhadap mutu pelayanan. Penggunaan uji statistik seperti Chi-Square dan regresi logistik biner menunjukkan bahwa

faktor-faktor tersebut berperan secara signifikan, meskipun ada variabel seperti jaminan yang tidak selalu berpengaruh signifikan dalam beberapa studi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil literature review dari sebelas artikel yang dianalisis, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas sangat dipengaruhi oleh beberapa dimensi mutu pelayanan, yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Dimensi-dimensi tersebut secara konsisten terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil penelitian di berbagai wilayah Indonesia. Dimensi ini harus menjadi fokus utama dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Puskesmas memprioritaskan peningkatan mutu pelayanan kesehatan dengan fokus pada empat dimensi pelayanan, yaitu kehandalan, daya tanggap, empati, dan bukti fisik. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi-dimensi tersebut, Puskesmas dapat meningkatkan kepuasan pasien JKN dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Oleh karena itu, Puskesmas perlu melakukan pelatihan staf, pengembangan sistem, pengawasan, dan evaluasi untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memenuhi kebutuhan pasien.

DAFTAR REFERENSI

- Arnis, J., Ilham, M. A., Fitria, D., & Handayani, S. (2025). FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS TANJUNG REJO. *Journal of Hospital Administration and Management*, 6(1), 19–29.
- Azzahra, S., Utami, N. W., & Wildan, M. (2025). TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA JKN-KIS DI RUMAH SAKIT UNIVERSITAS BRAWIJAYA. *JURNAL TEKNOLOGI KONSEPTUAL DESAIN*, 2(2), 210–215.

<https://doi.org/10.1980/jurnalteknologikonseptualdesign.v1i1>

- Chaniago, T., & Agustina, D. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Rawat Jalan di Puskesmas Simalingkar Kota Medan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 21475–221487.
- Handayani, T., Zaman, C., Ekawati, D., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Husada, B. (2024). ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN TAHUN 2024. *Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja*, 9(2), 298–306.
- Handiny, F., Fitri, F., & Oresti, S. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas X Kota Padang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 15(1), 29–36. <https://doi.org/10.52022/jikm.v15i1.419>
- Larasati, M., Semiarty, R., & Febrian, F. (2021). Perbandingan tingkat kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring kota Padang. *Andalas Dental Journal*, 9(2), 72–78. <https://doi.org/10.25077/adj.v9i2.182>
- Lubis, M. I., Ahmad, H., Ali, R. S. M., Hadi, A. J., & Megawati. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Tanjung Botung Kabupaten Padang Lawas. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(7), 1439–1446. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i7.3755>
- Meidi, H. O., Redjeki, E. S., Fanani, E., & Kurniawan, A. (2023). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Sport Science and Health*, 5(2), 117–132. <https://doi.org/10.17977/um062v5i22023p117-132>
- Rahayu, S., & Nasrawati. (2024). Servqual Dalam Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Jkn Di Puskesmas Karangrayung. *Pro Health Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 6(1), 41–47.
- Randebuga, K. N., Yuniar, N., & Ahmad, L. O. A. I. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA JKN DI PUSKESMAS POASIA TAHUN 2022. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan (Jakk-Uho)*, 5(2), 238–247.
- Ridha Munawarah, V., Ayu Anggraini, W., Azzahra, D., Pramita Gurning, F., Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, P., Kesehatan Masyarakat, F., Islam Negeri Sumatera Utara, U., & Author, C. (2023). Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional Pada Layanan Kesehatan Puskesmas (Literature Review). *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2229–2237. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/16350>
- Susanti, H., Taufik Ali, I., Prayuda, R., Rizki Zidhane Hendrias, A., Afrian, F., Rakha, M., & Yanti, E. (2024). Workshop penggunaan Sistem Informasi Kesehatan (Siketan) Berbasis Teknologi Digital Untuk peningkatan Keakuratan Laporan Bulanan (LB1) di Angka Puskesmas Benteng. *Ikra-Ith Abdimas*, 8(2), 56–61. <https://doi.org/10.37817/ikra-ithabdimas.v8i2.3135>

- Tokan, R., Regaletha, T. A. L., & Sinaga, M. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jkn Terhadap Mutu Pelayanan Di Puskesmas Kota Ende, Kabupaten Ende. *Kelimutu Nursing Journal*, 2(1), 136–145. <https://doi.org/10.31965/knj.v2i1.1118>
- Vanchapo, A. R., & Magrifoh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien* Penerbit : Tata Mutiara Hidup Indonesia (Issue October).
- Wiasa, I. N. D. (2022). *Jaminan Kesehatan Nasional Yang Berkeadilan Menuju Kesejahteraan Sosial*.