

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mojosongo Boyolali yang Dimoderasi oleh Jenis Pembayaran

Analysis of the Influence Service Quality on Outpatient Satisfaction at Mojosongo Boyolali Community Health Center Moderated by Payment Type

Elsa Melva Kharisma¹, Aries Widiyoko², dan Sri Wulandari³

^{1), 2), 3)} Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan, Jl. Palem Jati, Cemani, Kecamatan Grogol,

Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57552

Alamat korespondensi: f22072@poltekindonesia.ac.id

Abstrak

Kualitas pelayanan termasuk elemen yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien ketika menerima layanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan dapat memengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Mojosongo Boyolali, dengan jenis pembayaran sebagai variabel moderasi. Pendekatan analitik kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan desain *cross-sectional*. Sampel terdiri dari 355 responden yang dipilih melalui *simple random sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang dengan skala *likert* 1 sampai 4 kepada pasien Puskesmas Mojosongo Boyolali. Untuk analisis data, dilakukan uji validitas, reliabilitas, dan Analisis Regresi Moderasi (MRA). Hasil dari penelitian membuktikan bahwa terdapat adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan signifikan 0,000 ($<0,05$). Hasil uji moderasi menunjukkan bahwa jenis pembayaran tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan 0,054 ($>0,05$). Ini membuktikan jika jenis pembayaran tidak memengaruhi besar kecilnya kepuasan pasien. Maka, untuk meningkatkan rasa puas pasien rawat jalan di Puskesmas Mojosongo Boyolali, perbaikan kualitas pelayanan secara menyeluruh perlu terus dilakukan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Jenis Pembayaran, Rawat Jalan, Puskesmas

Abstract

Service quality is one of the elements that influence patient satisfaction levels when receiving healthcare services. The purpose of this study was to determine how service quality can influence patient satisfaction at the Mojosongo Boyolali Community Health Center, with payment type as a moderating variable. A quantitative analytical approach was used in this study with a cross-sectional design. The sample consisted of 355 respondents selected through simple random sampling. Data were collected through distributing questionnaires with a Likert scale of 1 to 4 to patients at the Mojosongo Boyolali Community Health Center. For data analysis, validity and reliability tests and Moderated Regression Analysis (MRA) were conducted. The results of the study proved that there was an influence of service quality on patient satisfaction with a significant value of 0.000 (<0.05). The results of the moderation test showed that payment type was unable to moderate the influence of service quality on patient satisfaction with a significant value of 0.054 (>0.05). This proves that payment type does not influence the extent of patient satisfaction. Therefore, to increase the satisfaction of outpatients at the Mojosongo Boyolali Community Health Center, comprehensive improvements in service quality need to be continuously carried out.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Payment Type, Outpatient Care, Community Health Center

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan merupakan elemen mendasar dalam sistem layanan publik yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat secara efektif dan efisien. Ketika pelayanan kesehatan diberikan dengan mutu tinggi, hal ini akan turut mendorong peningkatan derajat kesehatan masyarakat sekaligus menghasilkan kepuasan bagi penerima layanan. Salah satu bentuk pelayanan publik pada tingkat primer yang berperan penting di Indonesia adalah Puskesmas. Sebagai institusi kesehatan dasar, Puskesmas berfungsi sangat penting dalam menyediakan layanan rawat jalan secara menyeluruh dan berkelanjutan [1]. Peran Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama mengharuskan adanya pemberian pelayanan yang berkualitas, ramah, dan paripurna kepada seluruh masyarakat.

Kualitas pelayanan kesehatan mencerminkan kemampuan institusi pelayanan seperti Puskesmas dalam memberikan layanan bermutu, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Puskesmas memiliki kewajiban untuk meningkatkan aksesibilitas, keterjangkauan, serta mutu layanan agar masyarakat dapat mencapai derajat kesehatan yang optimal [2]. Suatu upaya strategis dalam mempertahankan dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat adalah dengan memastikan bahwa fasilitas layanan kesehatan, termasuk Puskesmas, mampu secara optimal memenuhi kebutuhan pasien. Pelayanan yang bermutu tinggi tidak hanya penting untuk keberhasilan program-program kesehatan pemerintah, tetapi juga sangat berpengaruh dalam menumbuhkan rasa puas dan kepercayaan dari pasien [3].

Kepuasan pasien menjadi tolok ukur utama untuk menilai keberhasilan kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien menunjukkan seberapa baik layanan yang diberikan memenuhi harapan pasien. Apabila layanan yang disediakan berkualitas, responsif, dan berfokus pada kebutuhan pasien, maka rasa puas pasien akan semakin tinggi. Namun, pelayanan yang kurang maksimal dapat menimbulkan keluhan bahkan menurunkan kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan [4]. Kepuasan pasien sangat penting untuk melihat bagaimana mutu pelayanan memengaruhi persepsi dan perilaku pasien pada fasilitas kesehatan.

Kepuasan pasien dianggap penting untuk meningkatkan mutu layanan, karena ketika pasien merasa puas, hal tersebut akan menciptakan citra positif dan meningkatkan loyalitas terhadap fasilitas kesehatan. Selain itu, kepuasan pasien juga memiliki dampak jangka panjang terhadap perilaku kunjungan ulang, karena pengalaman positif selama menerima pelayanan akan mendorong pasien untuk kembali menggunakan jasa kesehatan di tempat yang sama serta merekomendasikannya kepada orang lain [5].

Kualitas pelayanan di Puskesmas Tanjungsari Gunungkidul menunjukkan bahwa aspek *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *reliability* memengaruhi kepuasan pasien secara positif dan signifikan, sedangkan dimensi *tangibles* belum menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Ini menandakan bahwa kepuasan pasien lebih ditentukan oleh kondisi lingkungan atau fasilitas yang tersedia dibandingkan kemampuan pelayanan, ketanggapan petugas kesehatan, jaminan rasa aman, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien [6].

Penelitian di Puskesmas Tapalang Barat menunjukkan bahwa kualitas layanan juga penting dalam memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian tersebut membuktikan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh adanya fasilitas fisik yang lengkap dan memadai, ketepatan serta keakuratan pelayanan, ketanggapan petugas saat merespon kebutuhan pasien, serta sikap empatik dalam interaksi pelayanan. Oleh karena itu, usaha untuk meningkatkan mutu layanan dalam aspek ini perlu diperhatikan agar Puskesmas dapat memenuhi ekspektasi masyarakat dan menjaga kualitas pelayanan yang berkesinambungan [7].

Hasil penelitian di Puskesmas Kecamatan Gadingrejo menyatakan bahwa seluruh aspek kualitas pelayanan termasuk dalam kategori sangat memuaskan. Penelitian ini membuktikan bahwa layanan di Puskesmas Kecamatan Gadingrejo sudah konsisten, profesional, serta memenuhi keinginan pasien. Secara keseluruhan, kualitas layanan di Puskesmas Kecamatan Gadingrejo dinilai baik dan mampu menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi [8].

Perbedaan sistem pembayaran dalam pelayanan kesehatan dapat berpotensi dalam memengaruhi persepsi pasien dalam menilai kualitas pelayanan yang diterima. Pasien BPJS dan Pasien non-BPJS memiliki karakteristik serta pengalaman yang berbeda, sehingga dapat terjadi adanya perbedaan dalam tingkat kepuasan yang dirasakan. Penelitian di RSI Siti Rahmah Padang menunjukkan adanya perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan non-BPJS terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa jenis pembayaran dapat menjadi faktor yang memengaruhi penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterima [9].

Hasil studi pendahuluan melalui observasi, wawancara kepada pasien, dan ulasan masyarakat pada *Platform Google Maps* menunjukkan bahwa Puskesmas Mojosongo Boyolali memperoleh rata-rata penilaian 4,2 bintang dari 285 ulasan. Meskipun tergolong baik, masih terdapat keluhan terkait sikap petugas yang kurang ramah, penerapan prinsip 5S yang masih belum berjalan secara maksimal, pengelolaan antrian yang belum tertata dengan baik, serta

keterbatasan sarana dan prasarana fisik misalnya area parkir dan kenyamanan ruang pelayanan. Hasil wawancara terhadap 10 pasien rawat jalan juga menunjukkan bahwa mayoritas pasien telah merasakan kepuasan yang cukup tinggi terhadap sikap petugas, ketepatan waktu pelayanan, serta kejelasan informasi, beberapa aspek pelayanan masih perlu diperbaiki agar dapat memenuhi ekspektasi pasien secara menyeluruh. Hal ini mendorong peneliti untuk mengetahui apakah kualitas layanan dapat memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mojosongo Boyolali dengan menambahkan jenis pembayaran sebagai variabel moderasi. Peneliti memilih variabel moderasi yaitu jenis pembayaran karena pembayaran BPJS dan umum dapat mempengaruhi cara pasien menilai kualitas layanan yang diterima. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dapat memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mojosongo Boyolali serta mengetahui apakah kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mojosongo Boyolali yang dimoderasi oleh jenis pembayaran. Penelitian ini dapat menjadi sumber penilaian dan umpan balik bagi Puskesmas Mojosongo Boyolali untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

Metode

Penelitian menerapkan analitik kuantitatif dengan strategi *cross-sectional* untuk menguji bagaimana kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mojosongo Boyolali yang dimoderasi oleh jenis pembayaran. Metode penelitian analitik kuantitatif adalah pendekatan yang menekankan pada pengukuran objektif serta pengolahan angka yang diperoleh melalui survei, kuesioner, eksperimen, atau teknik lainnya [10]. Populasi yang dilibatkan di penelitian yaitu semua pasien yang menjalani perawatan jalan dengan rata-rata kunjungan sebanyak 3.193 pasien setiap bulan. Penelitian menggunakan teknik pengambilan sampel berdasarkan probabilitas, khususnya metode pengambilan sampel acak sederhana. Pengambilan sampel probabilitas mengacu pada strategi seleksi yang memberikan setiap orang dalam populasi kesempatan yang sama untuk dipilih dalam penelitian. Metode pengambilan sampel acak sederhana itu dengan memilih sampel secara acak, dan mengabaikan variasi sifat atau kelompok dalam populasi [11]. Jumlah responden dihitung menggunakan rumus *slovin* pada tingkat kepercayaan 5%, sehingga total 355 responden dipenelitian.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang akan dicari
N = Jumlah populasi
e = Tingkat kepercayaan 5%

$$\begin{aligned} n &= \frac{3.193}{1 + 3.193 (0,05)^2} \\ n &= \frac{3.193}{1 + 3.193 (0,0025)^2} \\ n &= \frac{3.193}{1 + 7,9825} \\ n &= \frac{3.193}{8,9825} \\ n &= 355 \end{aligned}$$

Variabel *Independent* dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, yang dinilai melalui 5 dimensi SERVQUAL yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan ketanggapan. Model SERVQUAL dipilih karena merupakan instrumen yang telah banyak digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan, termasuk pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama seperti Puskesmas. Kelima dimensi tersebut dinilai mampu merepresentasikan aspek-aspek utama yang dirasakan pasien selama menerima pelayanan, mulai dari kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang tepat dan dapat dipercaya, sikap empatik, kecepatan respons, jaminan kompetensi petugas, hingga kondisi sarana dan prasarana pelayanan. Meskipun terdapat dimensi lain yang relevan dalam layanan kesehatan primer, seperti *accessibility* dan *continuity of care*, penelitian ini berfokus pada model SERVQUAL karena sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengevaluasi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima secara langsung selama kunjungan rawat jalan.

Variabel terikat yaitu kepuasan pasien, sedangkan variabel moderasi adalah jenis pembayaran yang terdiri dari pasien BPJS dan Umum. Untuk mengumpulkan informasi penelitian ini, digunakan kuesioner yang berisi serangkaian pertanyaan yang harus diisi oleh responden berdasarkan keadaan atau pengalaman mereka [13]. Kuesioner menggunakan skala *Likert* 1 hingga 4, untuk mengumpulkan data penelitian. Penggunaan skala tanpa opsi netral bertujuan untuk mengurangi kecenderungan responden memilih jawaban tengah serta mendorong responden memberikan penilaian yang lebih jelas terhadap pelayanan yang diterima. Penelitian diawali dengan penyusunan alat ukur penelitian berupa kuesioner yang dikembangkan dari variabel kualitas layanan serta kepuasan pasien. Sebelum kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data, validitas dan reliabilitasnya diuji terlebih dahulu. Selanjutnya, kuesioner dibagikan

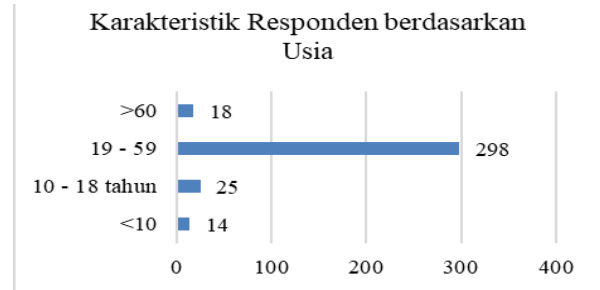
kepada pasien rawat jalan di Puskesmas Mojosongo Boyolali untuk mengumpulkan data.

Data penelitian dikumpulkan menggunakan kuesioner *self-report* yang diisi secara langsung oleh responden berdasarkan pengalaman mereka selama menerima pelayanan di Puskesmas Mojosongo Boyolali. Untuk meminimalkan potensi *Common Method Bias*, peneliti menjamin kerahasiaan dan anonimitas responden serta menjelaskan bahwa tidak terdapat jawaban benar atau salah sehingga responden diharapkan memberikan jawaban secara jujur dan objektif. Selain itu, item pertanyaan disusun berdasarkan indikator yang telah digunakan dan divalidasi dalam penelitian sebelumnya. Meskipun demikian, karena seluruh variabel diukur menggunakan sumber data yang sama dan pada waktu pengukuran yang sama, potensi *Common Method Bias* tetap menjadi salah satu keterbatasan penelitian ini.

Metode analisis yang diterapkan melibatkan analisis deskriptif untuk menguraikan karakteristik para responden, uji validitas dengan *pearson product moment* serta reliabilitas instrumen, pengujian *Moderated Regression Analysis* (MRA) dengan program IBM SPSS Statistic. Pengujian MRA dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan dapat memengaruhi kepuasan pasien sekaligus menguji peran jenis pembayaran sebagai variabel moderasi. Pengujian *Moderated Regression Analysis* (MRA) dilakukan melalui 3 model regresi, yaitu model pertama digunakan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pasien, model kedua digunakan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan dan jenis pembayaran dapat memengaruhi kepuasan pasien, serta model ketiga dengan menambahkan variabel interaksi antara kualitas pelayanan dan jenis pembayaran untuk mengetahui apakah jenis pembayaran dapat meningkatkan atau mengurangi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Variabel dinyatakan signifikan jika nilai signifikansi sebesar $<0,05$.

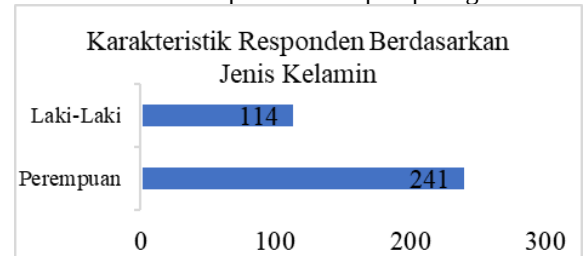
Hasil

Penyebaran kuesioner dilakukan terhadap 355 responden, dimana responden disini adalah pasien yang melakukan kunjungan dan telah menerima pelayanan di Puskesmas Mojosongo Boyolali. Adapun di bawah ini karakteristik responden di Puskesmas Mojosongo Boyolali yaitu:



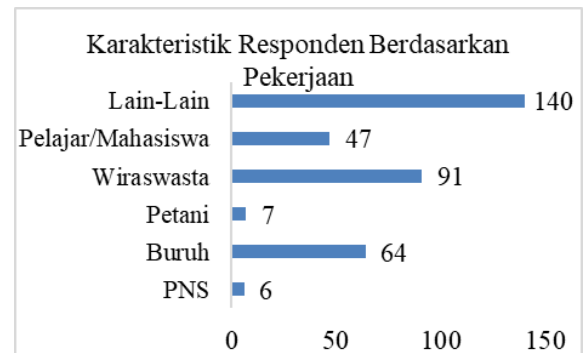
Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Gambar diagram diatas menunjukkan 298 (84%) reponden memiliki rata-rata berusia 19-59 tahun. Ini menunjukkan sebagian besar responden adalah orang dewasa. Dengan 14 (4%) responden usia <10 tahun merupakan kelompok paling sedikit.



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

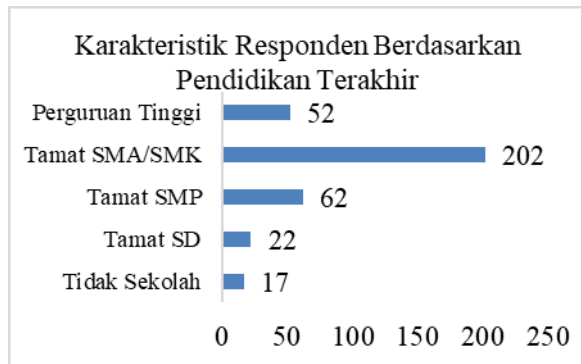
Jumlah responden yang mengunjungi Puskesmas Mojosongo Boyolali diketahui berdasarkan gambar diatas, bahwa sebagian besar responden adalah Perempuan daripada laki-laki. Terdapat 241 (67,9%) responden Perempuan dan 114 (32,1%) responden laki-laki.



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

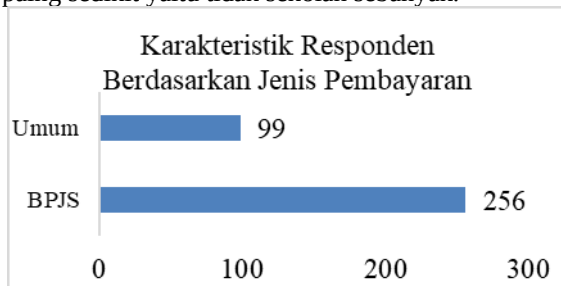
Resonden yang berkunjung di Puskesmas Mojosongo Boyolali berdasarkan karakteristik pekerjaannya, dapat diketahui bahwa paling banyak pekerjaan responden pada kategori lain-lain sebanyak 140 (39,4%) responden yaitu berupa Ibu Rumah Tangga (IRT), guru, dan pedagang.

Sedangkan kategori paling kecil yaitu pada pekerjaan PNS sebanyak 6 (2%) responden.



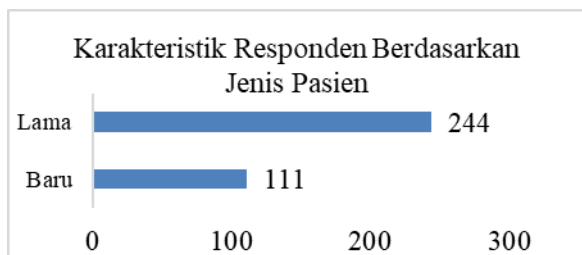
Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Diagram karakteristik responden yang berkunjung di Puskesmas Mojosongo Boyolali berdasarkan pendidikan terakhir, terlihat bahwa 202 (56,9%) responden telah Tamat SMA/SMK. Dengan 17 (4,8%) responden, kategori dengan responden paling sedikit yaitu tidak sekolah sebanyak.



Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran

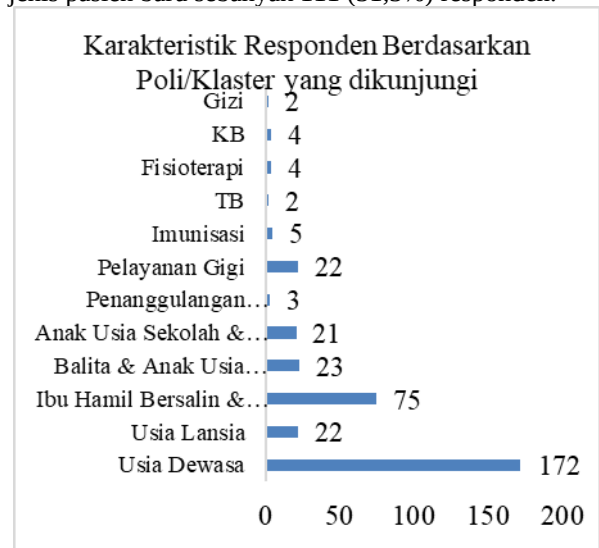
Karakteristik responden Puskesmas Mojosongo Boyolali digambarkan pada gambar di atas berdasarkan jenis pembayaran, responden mayoritas menggunakan jenis pembayaran BPJS yaitu sebanyak 256 (72,1%) responden. Sedangkan responden yang menggunakan jenis pembayaran umum lebih sedikit dari pada jenis pembayaran BPJS, yaitu sebanyak 99 (27,9%) responden.



Gambar 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pasien

Berdasarkan karakteristik responden menurut jenis pasien pada gambar diatas, menunjukkan bahwa lebih banyak pasien lama dibandingkan pasien baru yang berkunjung di

Puskesmas Mojosongo Boyolali. Pasien lama tercatat sebanyak 244 (68,7%) responden sedangkan jenis pasien baru sebanyak 111 (31,3%) responden.



Gambar 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Poli/Klaster yang dikunjungi

Diagram diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan Poli/Klaster yang dikunjungi responden paling banyak terdapat pada Poli/Klaster Usia Dewasa yang dikunjungi sebanyak 172 responden. Terdapat juga Poli/Klaster Ibu Hamil Bersalin & Nifas yang memiliki cukup banyak kunjungan yaitu 75 responden. Sedangkan Poli/Klaster dengan kunjungan paling kecil yaitu terdapat pada Poli/Klaster Gizi dan Poli/Klaster TB dengan masing-masing sebanyak 2 kunjungan responden. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan paling sering dikunjungi oleh pasien yang berusia dewasa.

Hasil dari pengujian validitas menunjukkan bahwa semua pertanyaan di kuesioner pada variabel kualitas layanan dan kepuasan pasien dinyatakan valid, karena memiliki nilai signifikansi $<0,05$. Pertanyaan yang terkait dengan kualitas pelayanan terdiri dari 25 pertanyaan, sedangkan kepuasan pasien terdapat 20 pertanyaan. Hasil dari pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa setiap item pada variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $>0,700$ sehingga alat yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan dapat diandalkan dan sesuai untuk penelitian.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbatch's Alpha	Ket
Kualitas Pelayanan	0,982	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,940	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah, 2026

Hasil *Harman's Single-Factor Test* menunjukkan bahwa faktor pertama menjelaskan 39,314% dari total *varians*, lebih rendah dari batas 50%, sehingga *Common Method Bias* tidak terindikasi sebagai masalah yang signifikan dalam penelitian ini.

Pengujian moderasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel moderator jenis pembayaran dapat meningkatkan atau mengurangi pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Dibawah ini merupakan hasil pengujian MRA:

Tabel 2. Hasil Uji Moderated Regression Analysis (MRA)

Ket	Model 1	Model 2	Model 3
F	379,13	379,13	255,97
Sig F	0,000	0,000	0,000
a (Konstanta)	14,778	15,709	26,002
b ₁ (Kualitas Pelayanan)	0,605 (Sig 0,000)	0,605 (Sig 0,000)	0,479 (Sig 0,000)
b ₂ (Jenis Pembayar an)	-	-0,684 (Sig 0,281)	-9,144 (Sig 0,039)
b ₃ (Kualitas Pelayanan *)	-	-	0,103 (Sig 0,054)
Jenis Pembayar an)			
R	0,826	0,826	0,828
R ²	0,682	0,683	0,686

Sumber: Data Primer yang diolah, 2026

Pada model 1 menunjukkan nilai konstanta sebesar 14,778 yang menggambarkan nilai dasar kepuasan pasien. Koefisien regresi untuk kualitas layanan adalah 1 satuan, yang menyebabkan peningkatan kepuasan pasien sebesar 0,605. Dalam model pertama, nilai signifikan 0,000 (<0,05) menunjukkan kualitas layanan dapat memengaruhi kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi (R²) adalah 0,682, yang setara dengan 68,2%. Hal ini menggambarkan bahwa kualitas layanan secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Mojosongo, dengan 68,2% dari 31,8% sisanya dipengaruhi oleh variabel yang tidak termasuk dalam penelitian.

Model yang kedua dengan konstanta 15,709 yang merupakan nilai dasar kepuasan. Kualitas layanan masih bernilai positif dengan kepuasan pasien, ditunjukkan oleh koefisien 0,605,

sedangkan koefisien untuk jenis pembayaran adalah -0,684. Pada model ini menunjukkan jenis pembayaran tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang ditunjukkan oleh nilai signifikan 0,281 (>0,05). Koefisien determinasi (R²) pada model ini meningkat sedikit yaitu 0,683, hal ini menunjukkan bahwa terjadi sedikit peningkatan dalam kemampuan model untuk menjelaskan kepuasan pasien, meskipun peningkatanannya tidak signifikan.

Model ketiga konstanta sebesar 26,002 yang menunjukkan nilai dasar kepuasan pasien. Koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,479 dengan nilai signifikan 0,000 (<0,05) menunjukkan bahwa kualitas ayanan memengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien pada variabel jenis pembayaran sebesar -9,144 dengan signifikan 0,039 (<0,05) menandakan adanya pengaruh negative dan signifikan antara jenis pembayaran dengan kepuasan pasien. Nilai koefisien interaksi antara kualitas pelayanan dan jenis pembayaran 0,103 dengan nilai signifikan 0,054 (>0,05), sehingga pengaruh interaksi antarvariabel tersebut dinyatakan tidak signifikan. Ini membuktikan bahwa jenis pembayaran tidak mampu memoderasi pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Nilai R² yaitu 0,686 yang menandakan bahwa model ini mampu menjelaskan 68,6% kepuasan pasien, sedangkan 31,4% lainnya dipengaruhi oleh faktor yang tidak termasuk di penelitian.

Berdasarkan hasil pengujian pada ketiga model, kualitas layanan terbukti konsisten dapat memengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dan jenis pembayaran pada model kedua tidak berpengaruh secara signifikan. Namun, karena variabel interaksi antara kualitas pelayanan dengan jenis pembayaran tidak signifikan, maka jenis pembayaran tidak terbukti sebagai variabel moderator. Maka, jenis pembayaran tidak berperan dalam memengaruhi kuat atau lemahnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, sehingga pada penelitian ini jenis pembayaran bukan sebagai variabel moderasi.

Pembahasan

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan jika kepuasan pasien di Puskesmas Mojosongo Boyolali dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Hal ini ditunjukkan pada model 1 yang diperoleh signifikan 0,000 (<0,05). Untuk nilai R² sebesar 0,682 menunjukkan kualitas layanan memengaruhi 68,2% kepuasan pasien dan 31,8% lainnya disebabkan variabel lainnya di luar penelitian.

Temuan ini memiliki kesesuaian dengan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Klaten Utara, menyatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Hal ini dibuktikan oleh hasil yang signifikan 0,001 ($<0,05$). Kepuasan pasien ditentukan oleh kualitas layanan 78,5%, dan 21,5% dikarenakan faktor lainnya di luar penelitian [14]. Penelitian lain yang dilakukan di Puskesmas Simolawang Surabaya terbukti bahwa kualitas layanan itu memengaruhi kepuasan pasien. Ini disebabkan oleh layanan yang diberikan sangat baik, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien [15].

Pada Puskesmas Mojosongo Boyolali, faktor penentu utama kepuasan pasien rawat jalan adalah kualitas layanan. Sejalan dengan teori SERVQUAL oleh Parasuraman (1988) yang meliputi Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, dan Ketanggapan, kelima dimensi tersebut termasuk indikator penting dalam mengevaluasi mutu layanan yang dapat secara langsung berpengaruh pada rasa puas pasien. Pasien cenderung merasa puas apabila layanan yang mereka terima sesuai dengan atau melebihi harapan yang ada [4].

Berdasarkan hasil yang diperoleh, diketahui jika pelayanan yang berkualitas tinggi dapat menciptakan rasa nyaman, aman, dan percaya pada pasien. Layanan cepat, akurat, dan ramah, didukung komunikasi yang baik antara staf dan pasien dapat meningkatkan pengalaman yang positif bagi pasien terhadap pelayanan kesehatan. Selain itu, fasilitas pendukung yang memadai juga dapat menunjang kenyamanan pasien selama menerima pelayanan. Maka, agar rasa puas pasien di Puskesmas Mojosongo Boyolali terus meningkat, perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh, baik dari aspek pelayanan petugas maupun fasilitas pendukung.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien yang dimoderasi oleh Jenis Pembayaran

Hasil dari analisis regresi yang dimoderasi (MRA) pada model 3, jenis pembayaran tidak terbukti mampu memoderasi pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mojosongo Boyolali. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikan pada variabel interaksi antara kualitas pelayanan dan jenis pembayaran adalah 0,054 ($>0,05$). Jenis pembayaran, baik pasien umum dan pasien BPJS, tidak mampu meningkatkan atau mengurangi pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien. Pada model 2, jenis pembayaran juga tidak memengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pasien dengan signifikan 0,281 ($>0,05$). Ini berarti bahwa metode pembayaran umum dan BPJS belum

menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien. Sedangkan pada model 3 variabel interaksi antara kualitas pelayanan dengan jenis pembayaran tidak signifikan yaitu sebesar 0,054, maka jenis pembayaran tidak berperan sebagai variabel moderator.

Penelitian ini menunjukkan hasil yang serupa dengan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Patut-Patuh Patju, bahwa jenis pembayaran tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan terhadap kepuasan pasien atas layanan kesehatan telah diterima. Jika pasien menerima layanan berkualitas dan tepat waktu dan memenuhi harapan mereka, pasien pengguna BPJS maupun pasien umum sama-sama akan memberikan penilaian yang baik atas layanan yang diterimanya [16]. Sejalan dengan temuan di RS TK. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin, diketahui jika tingkat kepuasan pasien yang berobat jalan lebih ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan daripada jenis pembayaran yang digunakan. Para petugas kesehatan telah memberikan layanan yang sama kepada semua pasien tanpa mempertimbangkan status pembayaran, Jadi antara pasien BPJS dan pasien umum tidak ada perbedaan tingkat kepuasan. Kepuasan pasien bisa dilihat dari kecepatan pelayanan, keramahan petugas, kemudahan akses pelayanan, penggunaan fasilitas yang sama, serta pemberian obat sesuai standar pelayanan yang berlaku [17].

Pada Puskesmas Mojosongo Boyolali kualitas pelayanan lebih diprioritaskan dibandingkan dengan jenis pembayaran yang digunakan pasien. Ketika pasien menerima pelayanan yang sopan, cepat, akurat, dan memenuhi kebutuhan, pasien akan tetap merasa puas tanpa memperhatikan jenis pembayaran. Ini menunjukkan bahwa layanan dari petugas kepada pasien baik yang menggunakan BPJS maupun umum di Puskesmas Mojosongo Boyolali sudah cukup merata. Oleh karena itu, elemen kunci yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah tingkat layanan yang diberikan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait bagaimana kualitas pelayanan dapat memengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Mojosongo Boyolali yang dimoderasi oleh jenis pembayaran, bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Mojosongo Boyolali dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Pelayanan yang cepat, akurat, ramah, serta memenuhi harapan pasien menjadi elemen penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa jenis pembayaran tidak memengaruhi besar kecilnya kepuasan pasien di Puskesmas Mojosongo Boyolali, sehingga jenis pembayaran tidak sebagai variabel moderasi dalam

penelitian ini. Kepuasan pasien lebih ditentukan oleh kualitas layanan yang diterima daripada dengan jenis pembayaran yang digunakan oleh pasien.

Saran

Peneliti ingin menyampaikan saran untuk menjadi pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pasien di Puskesmas Mojosongo Boyolali. Diharapkan, Puskesmas Mojosongo Boyolali dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan baik dari aspek kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan, maupun bukti fisik pelayanan sehingga pasien akan merasakan kenyamanan dan kepuasan lebih terhadap layanan yang diberikan. Serta untuk penelitian mendatang, disarankan agar menambahkan variabel-variabel lain yang diduga berperan dalam memengaruhi kepuasan pasien, seperti kinerja karyawan, fasilitas pelayanan, disiplin kerja, dan kepercayaan sehingga hasil penelitian bisa lebih luas dan mendalam.

Kontribusi Penulis

Penulis pertama berperan dalam penyusunan konsep penelitian, mengumpulkan informasi, mengolah serta menganalisis data, menyiapkan hasil penelitian, dan menyusun naskah jurnal. Penulis kedua dan ketiga yang berkontribusi dalam memberikan pendampingan, arahan, bimbingan, serta saran selama pelaksanaan penelitian hingga penyusunan artikel.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih secara tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan kerja sama selama perjalanan penelitian ini. Penulis memberikan terima kasih khusus untuk Puskesmas Mojosongo Boyolali karena telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dan membantu dalam pengumpulan data. Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih kepada pembimbing, keluarga, dan semua responden yang meluangkan waktunya untuk memberikan informasi kepada peneliti, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan lancar.

Daftar Rujukan

- [1] N. Nazhifah, A. Bachtiar, P. Oktamianti, and C. Candi, "Patients Satisfaction Analysis of Primary Healthcare Service Quality in Bondowoso, Indonesia," *J. Kesehat. Tambusai*, vol. 4, no. 4, 2023.
- [2] W. Sanjaya, "Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi," *J. Ilmu Kesehat. Bhakti Husada Heal. Sci. J.*, vol. 14, no. 02, pp. 215–225, 2023, doi: 10.34305/jikbh.v14i02.906.
- [3] A. Y. S. Utomo, B. Widjanarko, and Z. Shaluhiah, "Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review," *Media Publ. Promosi Kesehat. Indones.*, vol. 6, no. 9, pp. 1708–1714, 2023.
- [4] T. Purnawan, C. Zaman, and D. Ekawati, "Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2023," *J. Kesehat. Saelmakers Perdana*, vol. 7, no. 1, pp. 8–25, 2024, doi: 10.32524/jksp.v7i1.1097.
- [5] H. S. Sangkot, U. Latifah, E. S. D. Hastuti Suryandari, and A. Wijaya, "Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Rs X Kota Madiun," *J. Manaj. Kesehat. Indones.*, vol. 10, no. 2, pp. 141–147, 2022, doi: 10.14710/jmki.10.2.2022.141-147.
- [6] D. M. D. Saputra, A. Partina, and B. A. Amallia, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjungsari Di Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta," *Cakrawangsa Bisnis*, vol. 6, no. 1, pp. 1–13, 2025.
- [7] N. Alrahmi, A. A. B. Syahputra, W. I. S. S. L. Ayuningrum, N. K. Bardi, and Mustadiarto, "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tapalang Barat," *J. Aafiyah Heal. Res.*, vol. 6, no. 2, pp. 105–111, 2025.
- [8] G. Yulinda, M. Pratiwi, E. Yanti, and D. K. Putri, "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode Servqual Di Puskesmas Kecamatan Gadingrejo," *J. Ilm. Wahana Pendidik.*, vol. 11, no. 4A, pp. 111–127, 2025.
- [9] Erliningsih and D. Angraini, "Analisis Tingkat Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien non BPJS terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang 2025," *J. Kesehat. Saintika Meditory*, vol. 8, no. 1, pp. 421–431, 2025, [Online]. Available: <https://jurnal.syedzasaintika.ac.id>
- [10] L. A. Adillah et al., *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sumedang, Jawa Barat: CV. Mega Press Nusantara, 2024. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kuantitatif_Konsep_dan/PYRDEQAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=kuantitatif&pg=PA20&printsec=frontcover
- [11] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV, 2017. [Online]. Available: <https://fliphtml5.com/gzgvn/ujol/basic>

- [12] K. Abdullah *et al.*, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2023. [Online]. Available: <https://z-library.sk/book/27110479/d180ce>
- [13] N. Badryah, S. T. Wahyudi, A. Zabnabil, K. Sari, R. S. Nabella, and Radheeta, *Metodologi Penelitian untuk Bidang Ekonomi dan Bisnis*. Malang: UB Press, 2022.
- [14] P. R. Kusumaningrum, Setianingsih, and A. Murtana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Klaten Utara," *J. Kesehat. Jompa*, vol. 4, no. 1, 2025.
- [15] A. Muhajir, S. H. Tjokro, and D. Andriani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Simolawang Surabaya," *Heal. Manag. Res.*, vol. 4, no. 1, 2025.
- [16] M. Firdaus, M. A. Andi, and A. Sofianingrum, "Differences in Patient Satisfaction between BPJS and Non-BPJS Patients Regarding Service Quality in the Internal Medicine Outpatient Clinic," *J. Soc. Educ. Res.*, vol. 02, no. 02, pp. 39–47, 2024, doi: <https://doi.org/10.63265/jser.v2i2.161>.
- [17] Z. Hasan, R. F. Pradhana, A. P. Andika, and M. R. D. Al Jabbar, "Pengaruh Globalisasi Terhadap Eksistensi Identitas Budaya Lokal dan Pancasila," *JALAKOTEK J. Account. Law Commun. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 333–341, 2024, doi: 10.57235/jalakotek.v1i2.2385.