

HUBUNGAN KEPUASAAN PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN DI UPTD BLUD PUSKESMAS AIK MUAL

Subari^{1*}, Lalu Sulaiman², Karjono³

¹⁻²Program Studi Magister Administrasi Kesehatan Universitas Qamarul Huda
Badaruddin Bagu

³Universitas Pendidikan Mandalika

Email Korespondensi: subari3187@gmail.com

Disubmit: 23 Februari 2025

Diterima: 19 November 2025

Diterbitkan: 01 Desember 2025

Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v5i12.19779>

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of health services, especially for BPJS Kesehatan participants who have wide access to service facilities. However, the level of patient satisfaction at the UPTB BLUD Aik Mual Health Center has not reached the optimal standard, so it requires an evaluation of the factors that influence this satisfaction. This study aims to analyze the determinant factors related to the level of patient satisfaction of BPJS Kesehatan participants at the UPT BLUD Aik Mual Health Center in 2024. This study used a cross-sectional design with a quantitative approach, involving 99 respondents selected through the purposive sampling method. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed using bivariate (Chi-Square) and multivariate (regression, multiple logistic) tests. The results of the study showed that several variables had a significant relationship with patient satisfaction, namely Type of Service ($p = 0.002$; OR = 11.481), completion time ($p = 0.003$; OR 10.549) and completeness of Facilities and Infrastructure ($p = 0.024$; OR 0.189). From the results of the regression, multiple logistic, Type of Service and completion time are the factors that most influence patient satisfaction, with the chance of dissatisfaction 11 and 10 times greater if the Type of Service and completion time do not match. Other factors, such as facilities and infrastructure, also contribute to the level of satisfaction, although not as strong as the main factor. Concluded that increasing patient satisfaction can be achieved by improving the completion time of services, simplifying administrative requirements, and increasing the competence of health workers. The implications of this study provide strategic recommendations for the Aik Mual Health Center to optimize services based on patient need.

Keywords: Patient Satisfaction, BPJS Kesehatan, Determinant of Satisfaction With the Time of Completion of Health Services.

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator yang sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, terutama bagi peserta BPJS Kesehatan yang memiliki akses luas terhadap berbagai fasilitas. Namun, tingkat kepuasan pasien di UPTD BLUD Puskesmas Aik Mual masih belum memenuhi standar optimal. Oleh

karena itu, diperlukan evaluasi terhadap berbagai faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pasien di sana. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor determinan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di UPTD BLUD Puskesmas Aik Mual pada tahun 2024. Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional dengan pendekatan kuantitatif, melibatkan 99 responden yang dipilih melalui metode purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis dengan uji bivariat (Chi-Square) serta multivariat (regresi logistik berganda). Menunjukkan bahwa beberapa variabel memiliki hubungan signifikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa variabel memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien, antara lain Jenis Pelayanan ($p = 0,002$; $OR = 11,481$), waktu penyelesaian ($p = 0,003$; $OR = 10,549$), dan kelengkapan sarana dan prasarana ($p = 0,024$; $OR = 0,189$). Dari analisis regresi logistik berganda, ditemukan bahwa Jenis Pelayanan dan waktu penyelesaian adalah faktor utama yang paling memengaruhi kepuasan pasien. Peluang ketidakpuasan pasien meningkat 11 dan 10 kali lipat apabila Jenis Pelayanan dan waktu penyelesaian tidak sesuai. Faktor lain, seperti sarana dan prasarana, juga berkontribusi terhadap tingkat kepuasan, meskipun pengaruhnya tidak sekuat faktor utama. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, perlu dilakukan perbaikan dalam waktu penyelesaian pelayanan, penyederhanaan persyaratan administrasi, serta peningkatan kompetensi tenaga kesehatan. Implikasi dari penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi UPTD BLUD Puskesmas Aik Mual dalam mengoptimalkan pelayanan yang berbasis pada kebutuhan pasien.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, BPJS Kesehatan, Determinan Kepuasan, Waktu Penyelesaian, Pelayanan Kesehatan.

PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum publik yang bertugas menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia, termasuk warga asing yang bekerja minimal enam bulan di Indonesia (Perpres, 2024). Sejak diluncurkan pada 1 Januari 2014, jumlah peserta BPJS Kesehatan terus meningkat. Pada tahun 2023, jumlah peserta mencapai lebih dari 230 juta jiwa, atau sekitar 85% dari total populasi penduduk Indonesia (BPJS Kesehatan, 2023).

Kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam mengevaluasi kualitas layanan, mengukur respon pasien setelah menerima jasa (Abidin, 2016). Tingkat kepuasan pasien bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Service quality terbagi menjadi tiga bagian

yaitu adanya sistem yang baik, teknologi yang tepat, serta manusia yang mampu menjalankannya (Luan MG, 2018).

Pelayanan kesehatan merupakan elemen penting dalam pelayanan publik, mengingat kesehatan merupakan kebutuhan dasar dan hak asasi manusia. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan perlu diimplementasikan dengan optimal guna mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan setiap individu dalam menjalani hidup sehat, sehingga derajat kesehatan masyarakat dapat ditingkatkan secara maksimal. Upaya ini diharapkan menjadi investasi yang berharga bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif, baik secara sosial

maupun ekonomi. (Undang-undang Kesehatan, 2023).

Salah satu permasalahan utama yang dihadapi oleh BPJS Kesehatan adalah belum optimalnya tingkat kepuasan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa harapan pasien memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkaitan erat dengan tingkat kepuasan penerima jasa, yaitu pasien dan pelanggan (Tambahani dkk. , 2021).

Faktor-faktor yang diyakini dapat meningkatkan kepuasan pasien meliputi kualitas produk, harga barang, layanan dari penyedia, aspek emosional, serta kemudahan dalam melakukan transaksi. Hal ini relevan dengan layanan kesehatan, di mana pelayanan yang rendah berdampak pada kunjungan pelanggan serta profitabilitas fasilitas kesehatan (Luan MG, 2018).

Data dari Dinas Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Barat pada Agustus 2023 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien peserta BPJS di provinsi ini mencapai 84%. Beberapa Puskesmas memiliki hasil di bawah 76,61%, termasuk Puskesmas Aik Mual. Berdasarkan hasil studi pendahuluan di UPTD BLUD Puskesmas Aik Mual melalui wawancara dan observasi, ditemukan bahwa 70% pasien yang diwawancarai merasa tidak puas dengan fasilitas dan kualitas pelayanan di Puskesmas tersebut (Laporan Indikator Nasional Mutu Puskesmas Dinas Kesehatan, 2024).

Ketidakpuasan ini disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kecepatan pelayanan, kompetensi pelaksana kesehatan, dan penanganan pengaduan kesehatan. Selain itu, penelitian Amalina et al. (2021) di RSUD Kota Bogor menunjukkan bahwa dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memiliki

pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Berbagai dimensi kualitas layanan telah diidentifikasi sebagai faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pasien, termasuk transparansi informasi, perilaku dan kompetensi staf medis, serta kualitas infrastruktur dan fasilitas medis (Thuy et al., 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis determinan yang berhubungan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di UPTD BLUD Puskesmas Aik Mual.

KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan merupakan indikator tingkat rasa puas seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Bagus (2010), kepuasan pasien dapat diartikan sebagai keadaan di mana keinginan, harapan, dan kebutuhan pasien terpenuhi. Pasien cenderung merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang mereka terima sesuai dengan atau bahkan melebihi harapan mereka. Sebaliknya, apabila pelayanan tersebut tidak memenuhi ekspektasi, rasa puas tersebut sulit untuk tercapai. Selain itu, pengaturan mengenai rasa puas pasien juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2000.

Persyaratan Administrasi yaitu segala Untuk mengelola suatu jenis pelayanan, terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi, baik dari segi teknis maupun administratif. Dalam konteks pelayanan yang berkualitas, Warella (1997) mengungkapkan bahwa penilaian terhadap kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa kriteria, antara lain: (1) Kejelasan mengenai persyaratan

pelayanan, baik yang bersifat teknis maupun administratif, (2) Keterbukaan informasi mengenai persyaratan yang diperlukan, dan (3) Efisiensi persyaratan, di mana persyaratan dibatasi hanya pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan dan berupaya untuk menghindari pengulangan dalam proses pemenuhannya.

Jenis Pelayanan yaitu apa yang akan diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap jenis spesifikasi pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas menurut Carlson dan Schwartz dalam Denhardt (2003) mengemukakan bahwa salah satu ukuran komprehensif untuk menilai kualitas pelayanan publik adalah keandalan (reliability). Hal ini merujuk pada penilaian sejauh mana pelayanan pemerintah diberikan dengan benar dan tepat waktu.

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan yang tersedia. Selaras dengan hal tersebut, Gaspersz (1997) menekankan beberapa atribut atau dimensi yang perlu diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan, antara lain: (1) Ketepatan waktu pelayanan, yang mencakup perhatian terhadap waktu tunggu dan waktu proses.

Dalam konteks pelayanan prima, Warella (1997) menyebutkan bahwa penilaian kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui beberapa kriteria, seperti (1) Keterbukaan waktu penyelesaian, dan (2) Ketepatan waktu, yang menguasai bahwa pelayanan publik seharusnya dapat diselesaikan dalam periode waktu yang telah ditetapkan.

Sarana diartikan sebagai alat yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu, sementara

prasarana meliputi semua hal yang mendukung terselenggaranya suatu proses. Dalam hal ini, Gaspersz (1997) juga menggarisbawahi pentingnya kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, yang berkaitan dengan lokasi, ruang pelayanan, kemudahan akses, serta ketersediaan informasi dan lain-lain. Tak kalah penting, atribut pendukung lain yang juga berhubungan dengan lingkungan, seperti kebersihan, ruang tunggu, dan fasilitas pendukung lainnya harus diperhatikan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan.

Dalam penelitian ini, peneliti akan merumuskan bagaimana hubungan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas Aik Mual.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif observasional yang mengadopsi pendekatan cross-sectional. Populasi yang menjadi subjek penelitian terdiri dari seluruh pasien BPJS di UPTD BLUD Puskesmas Aik Mual pada tahun 2024, dengan total 39.201 jiwa.

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik simple random sampling, yang merupakan metode pengambilan sampel secara acak sederhana demi memastikan representativitas populasi. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil berjumlah 99 pasien, dihitung dengan menggunakan rumus Slovin dan toleransi kesalahan sebesar 10%.

Alat ukur yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner. Kuesioner ini berfungsi sebagai alat pengumpulan data dengan menyajikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan untuk dijawab oleh responden. Sebelum penelitian dilaksanakan, telah dilakukan uji etik (ethical clearance) untuk memastikan bahwa penelitian

ini mematuhi prinsip-prinsip etika yang berlaku.

Analisis data pada penelitian ini yaitu analisis univariat, analisis

bivariat dengan menggunakan *Uji Chi Square* dan analisis multivariat yang menggunakan uji regresi logistik berganda.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Persyaratan Administrasi

Persyaratan Administrasi	Frekuensi	Persentase %
Tidak sesuai	75	75,8
Sesuai	21	21,2
Sangat sesuai	3	3,0
Total	99	100,0

Sebanyak 75,8% responden menyatakan persyaratan administrasi tidak sesuai, 21,2% sesuai, dan hanya 3,0% sangat sesuai. Ketidaksesuaian persyaratan administrasi yang diminta dengan yang tertulis menunjukkan kurangnya manajemen transparansi

dan akuntabel. Persyaratan administrasi yang jelas penting agar pasien BPJS dapat menyiapkan berkas persyaratan yang sesuai sehingga dapat lebih efektif dan efisien dalam pelayanan pasien BPJS.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan	Frekuensi	Persentase %
Tidak sesuai	52	52,5
Sesuai	31	31,3
Sangat sesuai	16	16,2
Total	99	100,0

Distribusi frekuensi Jenis Pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu 52 orang (52,5%), menilai Jenis Pelayanan tidak sesuai dengan harapan mereka. Sebanyak 31 responden (31,3%) menyatakan Jenis Pelayanan yang tersedia sesuai, sementara hanya 16 responden

(16,2%) yang merasa pelayanan tersebut sangat sesuai. Dengan total responden sebanyak 99 orang, data ini mencerminkan setengah dari pasien merasa tidak puas dengan kesesuaian jenis pelayanan BPJS kesehatan yang diberikan.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian	Frekuensi	Presentase %
Tidak cepat	37	37,4
Cepat	62	62,6
Total	99	100,0

Mayoritas responden, yaitu 62 orang (62,6%), menilai waktu penyelesaian berada pada kategori cepat. Sebanyak 37 responden (37,4%) menyatakan waktu penyelesaian tidak cepat. Dengan

total responden sebanyak 99 orang, data ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien merasa waktu penyelesaian terhadap pelayanan yang diberikan cepat terselesaikan.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana	Frekuensi	Presentase %
Tidak sesuai (Tidak Memadai)	13	13,1
Sesuai (Memadai)	25	25,3
Sangat sesuai (Sangat Memadai)	61	61,6
Total	99	100,0

Distribusi frekuensi sarana dan prasarana, mayoritas responden, yaitu 61 orang (61,6%), menilai bahwa sarana dan prasarana yang tersedia berada pada kategori sangat sesuai. Sebanyak 25 responden (25,3%) menyatakan sarana dan prasarana sesuai, sementara 13 responden (13,1%) merasa bahwa sarana dan prasarana tidak sesuai. Dengan total responden sebanyak 99 orang, data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien puas dengan

ketersediaan dan kualitas sarana serta prasarana yang disediakan. Penilaian tinggi dalam kategori sangat sesuai menunjukkan bahwa sarana dan prasarana telah memenuhi kebutuhan mayoritas pasien. Namun, perlu adanya perhatian khusus terhadap responden yang merasa sarana dan prasarana tidak sesuai, guna memastikan fasilitas pelayanan dapat memberikan pengalaman yang optimal bagi semua pasien

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase %
Tidak Puas	73	73,0
Puas	26	26,0
Total	99	100,0

Distribusi frekuensi kepuasan pasien menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 73 orang (73%), merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan. Sebanyak 26 responden (26%) menyatakan puas dengan layanan yang tersedia. Dengan total responden sebanyak 99 orang, dari data ini dapat dilihat sebagian dari pasien merasa kurang puas dengan kualitas layanan yang diberikan. Penilaian tinggi dalam kategori "Tidak Puas"

mengindikasikan bahwa ada banyak aspek dari layanan yang perlu diperbaiki untuk memenuhi harapan pasien. Meskipun ada sebagian kecil pasien yang merasa puas, dengan hanya 26% responden yang memberikan penilaian positif, hal ini menunjukkan adanya ruang besar untuk peningkatan dalam memberikan pengalaman yang lebih baik dan memuaskan bagi seluruh pasien.

Tabel 6. Hubungan Persyaratan Administrasi Dengan Kepuasan Pasien

No	Persyaratan Administrasi	Kepuasan Pasien				Total		Uji ststistik
		Tidak Puas		Puas				<i>P value</i>
		F	%	F	%			
1	Tidak sesuai	60	66,6%	15	15,15%	75	75,76%	0,003
2	Sesuai	13	13,13%	8	8,08%	21	21,21%	
3	Sangat sesuai	0	0%	3	3,03%	3	3,03%	
	Total	73	73,73%	26	26,26%	99	100%	

Secara statistik, hubungan antara faktor persyaratan administrasi dengan kepuasan pasien signifikan, dengan nilai $p = 0,003$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara

kualitas persyaratan administrasi dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik kesesuaian persyaratan administrasi, semakin tinggi pula pasien merasa puas dan nyaman.

Tabel 7. Hubungan Jenis Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien

No	Jenis Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total		Uji ststistik <i>P value</i>
		Tidak puas		Puas				
		F	%	F	%			
1	Tidak sesuai	42	42,42%	10	10,10%	52	52,52%	0,002
2	Sesuai	25	25,25%	6	6,06%	31	31,31%	
3	Sangat sesuai	6	6,06%	10	10,10%	16	16,17%	
	Total	73	73,73%	26	26,26%	99	100%	

Hubungan antara Jenis Pelayanan dan kepuasan pasien signifikan, dengan nilai $p = 0,002$. Hal ini menunjukkan bahwa Jenis Pelayanan yang diberikan memiliki

hubungan yang bermakna terhadap tingkat kepuasan pasien. Semakin baik Jenis Pelayanan yang diterima pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan.

Tabel 8. Hubungan Waktu Penyelesaian Dengan Kepuasan Pasien

No	Waktu penyelesaian	Kepuasan pasien				Total		Uji ststistik
		Tidak puas		Puas				<i>P value</i>
		F	%	F	%			
1	Tidak cepat	34	34,34%	3	3,03%	37	37,37%	0,002
2	Cepat	39	39,39%	23	23,23%	63	63,63%	
	Total	73	73,73%	26	26,26%	99	100%	

Hubungan antara waktu penyelesaian pelayanan dan kepuasan pasien signifikan, dengan nilai $p = 0,002$. Hal ini menunjukkan

bahwa efektivitas dan efisiensi waktu penyelesaian pelayanan memiliki hubungan yang bermakna terhadap kepuasan pasien.

Tabel 9. Hubungan Sarana Prasarana Dengan Kepuasan Pasien

No	Sarana dan Prasarana	Kepuasan pasien				Total		Uji ststistik <i>P value</i>
		Tidak puas		Puas				
		F	%	F	%			
1	Tidak sesuai (Tidak Memadai)	6	6,06%	7	7,07%	13	13,13%	0,022
2	Sesuai (Memadai)	17	17,17%	8	8,08%	25	25,25%	
3	Sangat sesuai (Sangat Memadai)	50	50,5%	11	11,11%	61	61,61%	
Total		73	73,73%	26	26,26%	99	100%	

Hubungan antara sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien signifikan, dengan nilai $p = 0,022$. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan memiliki pengaruh yang bermakna terhadap

kepuasan pasien. Semakin sesuai sarana dan prasarana pelayanan dengan kebutuhan dan harapan pasien, semakin tinggi kemungkinan pasien merasa puas.

Tabel 10. Faktor Determinan Kepuasan Pasien

No	Variabel independen	<i>P Value</i>	Odds Ratio
1.	Jenis pelayanan	0,002	11,481
2.	Waktu penyelesaian	0,003	10,549
3	Sarana dan prasarana	0,024	0,189

Dari hasil analisis regresi logistik berganda diperoleh variabel independen yang Determinan adalah Jenis Pelayanan dengan nilai signifikansi 0,002, waktu penyelesaian dengan nilai signifikansi 0,003, dan variabel sarana dan prasarana dengan nilai signifikansi 0,024. Faktor persyaratan jenis pelayanan memperoleh nilai OR sebesar 11,481 (> 1) yang menunjukkan bahwa Jenis Pelayanan yang tidak sesuai memiliki kemungkinan 11 kali lipat lebih besar

terhadap kepuasan pasien. Waktu penyelesaian memperoleh nilai OR sebesar 10,549 (> 1) yang menunjukkan bahwa waktu penyelesaian yang tidak sesuai memiliki kemungkinan 10 kali mempengaruhi kepuasan pasien.. Sarana dan prasarana memperoleh nilai OR sebesar 0,189 (> 1) yang menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang tidak memadai memiliki kemungkinan dibawah 1 kali dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Hubungan Persyaratan Administrasi Dengan Kepuasan Pasien

Dalam penelitian yang dilakukan ini ditemukan bahwa tingginya angka ketidaksesuaian ini menunjukkan bahwa masih terdapat

hambatan signifikan dalam hal transparansi dan akuntabilitas dalam manajemen persyaratan administrasi. Hubungan antara faktor persyaratan administrasi dengan kepuasan pasien menunjukkan korelasi (hubungan)

signifikan, dengan nilai $p = 0,003$ menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna.

Dalam konteks kualitas pelayanan, persyaratan administrasi yang tidak sesuai dapat dikaitkan dengan dimensi *tangibility* dan *reliability* dari teori SERVQUAL. Menurut Osman et al., (2024) dimensi *tangibility* mencakup bukti fisik dan kejelasan informasi yang diterima pasien, termasuk dokumen persyaratan administratif yang harus disediakan.

Menurut Mei et al., (2020) dalam teori *Service Management and Marketing*, pengalaman layanan pelanggan mencakup dua aspek utama: functional quality dan technical quality. Ketidaksesuaian persyaratan administrasi mencerminkan kelemahan pada functional quality, yaitu bagaimana layanan disampaikan kepada pasien. Kurangnya panduan yang jelas terkait dokumen atau prosedur administratif dapat meningkatkan frustrasi pasien dan menurunkan kualitas persepsi mereka terhadap pelayanan.

Persyaratan administrasi yang tidak sesuai memiliki dampak besar terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan Teori Ekspektasi-Konfirmasi (Oliver, 1980), kepuasan pasien dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan awal mereka dan kenyataan yang diterima. Pasien yang menghadapi persyaratan administratif yang tidak sesuai cenderung merasa harapan mereka tidak terpenuhi, sehingga menghasilkan ketidakpuasan (Zhang et al., 2022).

Hubungan Jenis Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Jenis Pelayanan BPJS Kesehatan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai $p = 0,002$. Mayoritas

pasien yang merasa tidak puas berasal dari kelompok yang menilai di kuisioner dengan penilaian Jenis Pelayanan sebagai "tidak sesuai".

Data ini menegaskan pentingnya penyediaan Jenis Pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Menurut Ferreira & Marques (2019) Jenis Pelayanan yang tidak sesuai mencerminkan kualitas teknis yang rendah, di mana jenis layanan yang diterima pasien tidak sesuai dengan kebutuhan medis atau ekspektasi mereka. Sebaliknya, pada kategori "sangat sesuai", kualitas teknis yang baik tercermin dalam jenis pelayanan yang diberikan, sehingga kepuasan pasien meningkat.

Dimensi *tangibles* (bukti fisik) dan *assurance* (jaminan) dalam SERVQUAL relevan dalam menjelaskan hasil ini (AlOmari, 2021). Jenis Pelayanan yang "tidak sesuai" kemungkinan menunjukkan bahwa fasilitas atau jenis layanan yang diberikan tidak memenuhi kebutuhan pasien atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan. Ketika layanan yang diberikan mendekati atau bahkan melampaui harapan pasien (kategori "sangat sesuai"), maka dimensi assurance terpenuhi, sehingga tingkat kepuasan meningkat.

Hubungan Waktu Penyelesaian Dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara waktu penyelesaian pelayanan dengan kepuasan pasien, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai $p = 0,002$. Hal ini menunjukkan bahwa waktu penyelesaian yang lebih cepat berkorelasi dengan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi.

Temuan ini sejalan dengan teori kualitas layanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, yang menyatakan bahwa salah satu dimensi penting dalam kualitas

layanan adalah *responsiveness* atau daya tanggap, termasuk kecepatan dalam memberikan pelayanan (Lubis et al., 2021).

Sejalan dengan penelitian Pohan (2024) bahwa ketepatan waktu penyelesaian merupakan bagian dari persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan, yang pada akhirnya memengaruhi kepuasan mereka. Waktu penyelesaian yang cepat mencerminkan efisiensi dan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara tepat waktu, sehingga dapat meningkatkan pengalaman positif dan kepuasan pasien.

Dalam konteks penelitian ini, hasilnya menunjukkan bahwa efektivitas waktu penyelesaian menjadi salah satu elemen kunci dalam menciptakan pelayanan yang memuaskan bagi pasien. Dengan demikian, untuk meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit atau penyedia layanan kesehatan perlu fokus pada pengelolaan waktu penyelesaian pelayanan secara efisien,

Hubungan Sarana dan Prasarana Dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan hubungan yang signifikan antara sarana dan prasarana pelayanan dengan kepuasan pasien, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai $p = 0,022$.

Temuan ini mengindikasikan bahwa sarana dan prasarana yang sangat sesuai dengan harapan pasien menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan. Menurut teori kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan oleh Zeithaml., dimensi *tangibles* (bukti fisik), seperti fasilitas yang memadai, lingkungan yang bersih, dan kelengkapan sarana, merupakan elemen penting yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan

(Handayani et al., 2024). Sarana dan prasarana yang sesuai atau sangat sesuai dengan kebutuhan pasien dapat meningkatkan pengalaman positif mereka, sehingga berdampak pada kepuasan yang lebih tinggi. Sejalan dengan penelitian Dahlan et al., (2023) bahwa infrastruktur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan BPJS.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pasien, institusi layanan kesehatan perlu memastikan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia untuk pasien BPJS Kesehatan tidak hanya memadai tetapi juga dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Hal ini juga dapat meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga memperkuat reputasi institusi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Faktor Determinan Kepuasan Pasien Peserta BPJS

Penelitian menunjukkan bahwa variabel yang paling determinan yang berhubungan dengan kepuasan pasien adalah jenis pelayanan ($OR = 11,481$, $p = 0,002$) menunjukkan hubungan signifikan, dimana jenis pelayanan yang tidak sesuai dengan yang seharusnya, maka meningkatkan ketidakpuasan pasien masing-masing sebesar 11 kali lipat. Selanjutnya waktu penyelesaian yang lambat dan tidak tepat waktu memberikan pengaruh 10 kali lipat terhadap kepuasan pasien ($OR = 10,549$, $P = 0,003$). Sebaliknya, sarana dan prasaran memiliki nilai OR sebesar $0,024$ ($P = 0,189$), yang berarti sarana dan prasaran justru memiliki kemungkinan lebih kecil untuk memengaruhi ketidakpuasan pasien.

Dimensi *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (responsivitas) merupakan elemen penting dalam kualitas layanan yang memengaruhi

kepuasan pasien. Waktu penyelesaian, sebagai dimensi responsivitas, menjadi faktor yang paling dalam penelitian ini. Dalam tulisannya Wardani et al., (2024) menjelaskan ketepatan waktu dalam menyelesaikan layanan dapat mencerminkan efisiensi dan perhatian institusi terhadap kebutuhan pasien, yang merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan.

Sejalan dengan penelitian Arifin et al., (2022) ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan berhubungan dengan kepuasan peserta rawat jalan BPJS PBI di Puskesmas Ge'tengan Kabupaten Tana Toraja. Selain itu, persyaratan administrasi dan Jenis Pelayanan berkaitan dengan dimensi *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati), di mana kemudahan dan kepastian administrasi serta layanan yang spesifik dan terarah dapat membangun kepercayaan pasien terhadap kualitas layanan.

Penelitian Sutarji et al., (2023) juga menunjukkan Terdapat hubungan antara jenis pelayanan dan kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan pasien. Dengan layanan administrasi yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Abidin, A. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 12(2), 70-75.

AlOmari, F. (2021). Measuring gaps in healthcare quality using SERVQUAL model: challenges and opportunities in developing countries. *Measuring Business Excellence*, 25(4), 407-420.

<https://doi.org/10.1108/MBE-11-2019-0104>

- Amalina, N., Vionalita, G., Puspitaloka, E., Prodi, E. V., Masyarakat, K., & Kesehatan, I.-I. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2021. *Journal of Hospital Management ISSN*, 4(02), 2615-8337.
- Armadhany, M., Suswardany, D. L., & KM, S. (2025). *Gambaran Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi Di Puskesmas Jumantono Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kepada Pasien* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS. (2014). *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). (2014). Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS.
- Dahlan, M., Widjanarko, B., & Jati, S. P. (2023). The Influence of Service Quality on BPJS Health Patient Satisfaction in the Outpatient Unit at Mitra Siaga Hospital, Tegal. *Jurnal Info Kesehatan*, 21(2), 325-340. <https://doi.org/10.31965/info kes.vol21.iss2.1155>
- Ferreira, D. C., & Marques, R. C. (2019). Do quality and access to hospital services impact on their technical efficiency? *Omega (United Kingdom)*, 86, 218-236. <https://doi.org/10.1016/j.omega.2018.07.010>
- Handayani, T., Zaman, C., Ekawati, D., Tinggi, S., Kesehatan, I., &

- Husada, B. (2024). *Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Tahun 2024 Analysis Of BPJS Of BPJS Patient Satisfaction With The Quality Of.* 9(2).
- Lubis, S. W. (2023). Persepsi Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Puskesmas Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal. *KESKAP. Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik*, 2(2), 126-134.
- MG, L. (2018). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. III 04.06. 03 Dr. Soetarto Yogyakarta. *J Ilm Keperawatan Indones*, 1(2), 9-28.
- Osman, F., Warisadi, A. M., Yeo, W. M., Keni, K., & Wilson, N. (2024). the Role of Service Quality and Customer Satisfaction in Predicting Customer Retention Intention. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 26(1), 101-122. <https://doi.org/10.34208/jba.v26i1.2472>
- Perpres. (2024). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2024 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan.*
- Pohan, T. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap Rsud Gunung Tua. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 9(1), 124-133. <https://doi.org/10.51933/health.v9i1.1339>
- Sutarji, Ratna Wardani, Ardi Bastian, & Panca Radono. (2023). The Relationship Of The Quality Of Administrative Services And Bpjs Patient Satisfaction In The Inpatient Room X Rumkit Tk li Dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang In Malang City. *Journal of Hospital Management and Services*, 5(2), 55-60. <https://doi.org/10.30994/jhms.v5i2.56>
- Tambahani, Y. O., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. F. C. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara. *Productivity*, 2(2), 124-129.
- Undang-undang. (2023). *Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan.*
- Wardani, S. I., Agung, G., & Guntari, S. (2024). *BPJS Patient ' s Satisfaction towards Waiting Time of Administrative and Pharmacy Services.* 5(2), 433-443.
- Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. M. (2022). The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta-analysis and an Agenda for Best Practice. *Public Administration Review*, 82(1), 147-159. <https://doi.org/10.1111/puar.13368>