

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN RUJUKAN BPJS KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SONDER KABUPATEN MINAHASA

Eireine M Pandoh\*

\*Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Gunung Maria Tomohon

\*)Email Korespondensi: mariairen pandoh@gmail.com

**Abstract: The Relationship Between The Quality Of Bpjs Health Referral Services And Patient Satisfaction At The Sonder Community Health Center, Minahasa District.** The Relationship Between the Quality of BPJS Health Referral Services and Patient Satisfaction at the Sonder Community Health Center, Minahasa District. Improvement of health services is needed to provide satisfaction to patients. Good service quality arises from the perception of patients who expect the services received according to expectations. The purpose of this study was to determine the relationship between BPJS patient satisfaction and the quality of health services at the Sonder Health Center, Minahasa Regency. The research method used was by using a research questionnaire that had passed the results of the validity and reliability of the data. Data analysis used in this study used univariate and bivariate analysis with the Chi-Square test using the SPSS program. The results showed that there was a significant relationship between the variables of health service quality ( $p = 0.000$ ), Reliability ( $p = 0.002$ ), Responsiveness ( $p = 0.004$ ), Empathy ( $p = 0.003$ ), Assurance ( $p = 0.014$ ) to patient satisfaction, and there was no relationship between the variables of tangibles ( $p = 0.220$ ) to patient satisfaction. The conclusion of this study is that the tangible dimension or physical aspect does not greatly influence BPJS patient satisfaction at the health center, but the quality of BPJS patient referral services is influenced by aspects of service quality: reliability, responsiveness, empathy, assurance.

**Keywords :** Patient satisfaction, Service quality, BPJS

**Abstrak: Hubungan Kualitas Pelayanan Rujukan Bpjs Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sonder Kabupaten Minahasa.** Peningkatan pelayanan kesehatan diperlukan untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Kualitas layanan yang baik muncul dari persepsi pasien yang mengharapkan pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sonder Kabupaten Minahasa. Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan menggunakan kuesioner penelitian yang telah melewati hasil uji validitas dan reliabilitas data. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji *Chi-Square* menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan kesehatan ( $p=0,000$ ), Reliability ( $p=0,002$ ), Responsivness ( $p=0,004$ ), Emphaty ( $p=0,003$ ), Assurance ( $p=0,014$ ) terhadap kepuasan pasien, dan tidak terdapat hubungan dari variabel tangibles ( $p=0,220$ ) terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa dimensi tangibles atau aspek fisik tidak terlalu memengaruhi kepuasan pasien BPJS di puskesmas tersebut, tetapi kualitas pelayanan rujukan pasien BPJS di pengaruhi oleh aspek kualitas pelayanan.

**Kata Kunci :** Kepuasan Pasien, Kualitas layanan, BPJS

### PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang terutama dalam konteks program berkualitas merupakan pilar utama Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dalam sistem kesehatan nasional, diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan.

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar dan rujukan yang efektif kepada masyarakat. Kualitas pelayanan rujukan yang baik tidak hanya memastikan kontinuitas perawatan tetapi juga meningkatkan kepuasan pasien sebagai indikator keberhasilan pelayanan kesehatan (Walukow, D.N, Rumayar A.A, Kandou G.D., 2019).

Pelayanan BPJS Kesehatan masih kurang memadai, hal ini disebabkan permasalahan yang berkembang di media elektronik mengenai keluhan masyarakat tentang ketidaksesuaian antara pelayanan medis yang diberikan kepada pasien pada umumnya dengan pasien yang menggunakan BPJS di mana rumah sakit lebih mengutamakan pasien umum dibandingkan pasien yang menggunakan BPJS. Kualitas Pelayanan medis di klinik rumah sakit merupakan salah satu produk akhir dari interaksi yang kompleks dan saling ketergantungan antara berbagai komponen atau aspek pelayanan. Jika pasien tidak puas, misalnya menunggu terlalu lama, "penyedia layanan" tidak ramah, tidak terampil, dan dapat membuat pasien frustrasi. Faktor kepuasan pasien membentuk persepsi masyarakat terhadap citra rumah sakit (Hidayat, 2020).

Kepuasan pasien merupakan refleksi dari persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Dimensi kualitas pelayanan seperti jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap telah terbukti berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Penelitian di Puskesmas Glugur Darat Medan menunjukkan bahwa semua dimensi tersebut memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS (Khairani K, Putri M., 2023).

Di Wilayah Kabupaten Minahasa, studi di Puskesmas Pineleng mengungkapkan bahwa dimensi kehandalan, jaminan, bukti fisik, dan daya tanggap berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, sementara empati tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Hal ini menunjukkan

bahwa aspek-aspek tertentu dari kualitas pelayanan lebih mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Walukow, D.N, Rumayar A.A, Kandou G.D., 2019).

Puskesmas Sonder, sebagai bagian dari sistem pelayanan kesehatan di kabupaten Minahasa, menghadapi tantangan dalam memastikan kualitas pelayanan rujukan yang optimal. Faktor seperti keterbatasan sumber daya, koordinasi antar fasilitas kesehatan, dan pemahaman pasien tentang proses rujukan dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan rujukan dan pada akhirnya, kepuasan pasien. Penelitian di Puskesmas Soasio Kecamatan Galela menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan, termasuk bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien peserta JKN. Temuan ini menekankan pentingnya pendekatan holistik dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien yang tinggi (Soamole. S.,2022).

Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan medis tetapi juga oleh aspek non-medis seperti komunikasi, kenyamanan fasilitas, dan waktu tunggu. Penelitian di RSUD Kabupaten Mamuju menunjukkan bahwa hubungan antar manusia dan ketepatan waktu memiliki hubungan dengan kepuasan pasien, sementara kompetensi teknis, aspek informasi, dan kenyamanan tidak memiliki hubungan yang signifikan (Sary W.I, Bur N, Septiyanti., 2021). Dalam konteks pelayanan rujukan BPJS Kesehatan, efektivitas sistem rujukan sangat bergantung pada koordinasi yang baik antara FKTP dan fasilitas kesehatan rujukan tindak lanjut. Keterlambatan atau ketidaktepatan dalam proses rujukan dapat menurunkan kepuasan pasien dan kepercayaan terhadap sistem pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian 2177 orang dihitung sampel dengan rumus Slovin, jumlah pasien 99 orang, dari hasil penelitian 7,07% pasien tidak puas dengan kapasitas petugas pendaftaran, 30,3% dari pasien tidak puas saat

mengakses pelayanan, 18,2% pasien tidak puas dengan human relation. Penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh aspek kualitas yaitu kapasitas teknis, aksesibilitas pelayanan dan hubungan manusia terhadap kepuasan pasien (Dahnial, 2021). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara dimensi kualitas pelayanan rujukan BPJS dengan kepuasan pasien di puskesmas sonder kabupaten Minahasa.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode observasional analitik. Jenis pendekatan yang digunakan yaitu dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sonder Kabupaten Minahasa. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Mei – Juni 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien pengguna BPJS Kesehatan dan non BPJS atau umum yang pernah berobat/berkunjung di puskesmas sonder dalam kurun waktu Januari – Desember 2024 yaitu sebanyak 20320 pasien. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus *Slovin* sehingga diperoleh sampel yang akan diambil dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien BPJS yang berkunjung tahun 2024. Pengambilan sampel dengan mempertimbangkan kriteria inklusi dan eksklusi. Dalam penelitian ini

menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah melalui hasil uji validitas dan reliabilitas data, instrumen penelitian berupa kuesioner berisi tentang: Identitas Responden yang terdiri atas nama, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Pertanyaan tentang kategori pasien terdiri atas 1 Pertanyaan, dan pertanyaan tentang Kepuasan pasien terdiri atas 28 pertanyaan. Teknik pengumpulan data menggunakan metode *Non propability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dalam penelitian ini sampel yang diperoleh sebanyak 100 pasien. Analisis data yang digunakan untuk mengetahui faktor-fakor yang berhubungan antara kualitas pelayanan rujukan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sonder Kabupaten Minahasa dengan menggunakan *uji Chi Square*. Teknik analisa data menggunakan seperangkat alat IBM SPSS Statistik.

## HASIL

Tabel 1 menunjukkan Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Usia. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi responden berdasarkan usia, menunjukkan bahwa distribusi umur responden yang paling banyak berada pada rentang usia 35 – 59 Tahun yaitu sebanyak 40 responden, dan yang paling sedikit sebanyak 28 responden, berada pada rentang usia 59 – 79 Tahun.

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia, Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan Responden**

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<b>Usia</b>		
17-37 Tahun	32	32,0
38-58 Tahun	40	4,0
59-79 Tahun	28	28,0
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SD	6	6,0
SMP	18	18,0
SMA	41	41,0
Diploma / D3	9	9,0
Sarjana / S1	26	26,0

<b>Pekerjaan</b>		
IRT	<b>27</b>	<b>27,0</b>
Pegawai Negeri	<b>18</b>	<b>18,0</b>
Pegawai Swasta	<b>27</b>	<b>27,0</b>
Pelajar	<b>9</b>	<b>9,0</b>
Pensiunan	<b>10</b>	<b>10,0</b>
Wiraswasta	<b>5</b>	<b>5,0</b>
Petani	<b>2</b>	<b>2,0</b>
Lainnya	<b>2</b>	<b>2,0</b>

Berdasarkan distribusi frekuensi Pendidikan terakhir responden menunjukkan bahwa Sebagian besar responden Pendidikan terakhirnya yaitu SMA sebanyak 41 responden, dan sebagian kecil responden pendidikan terakhirnya yaitu SD sebanyak 6 responden. Sedangkan dilihat dari latar belakang pekerjaan responden dalam penelitian ini masing-masing sebanyak 27 responden memiliki pekerjaan sebagai

IRT (Ibu Rumah Tangga) dan juga sebagai wiraswasta, dan paling sedikit pekerjaan responden dalam penelitian ini yaitu sebagai petani dan lainnya yang masing-masing terdiri dari 2 responden. Karakteristik Jaminan Kesehatan yang dipergunakan oleh masing-masing responden yang berobat/berkunjung ke Puskesmas Sonder Kabupaten Minahasa terbagi atas pasien BPJS Kelas I, II, dan III.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kategori Jaminan Sosial yang Dipergunakan**

<b>Jaminan Kesehatan</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Persentase (%)</b>
BPJS Kelas I	56	56,0
BPJS Kelas II	21	21,0
BPJS Kelas III	23	23,0
Total	100	100

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi tentang kategori pasien berdasarkan jaminan sosial yang dipergunakan, jaminan kesehatan yang dipergunakan oleh responden paling banyak pasien dengan Jaminan Kesehatan oleh BPJS Kelas satu sebanyak 56 dan Kelas II yaitu sebanyak

21 responden. Pada penelitian ini mempergunakan analisis bivariat untuk mengetahui apakah terdapat hubungan kepuasan pasien pengguna BPJS dan non pengguna BPJS terhadap pelayanan Kesehatan, seperti yang disajikan dalam bentuk tabel 3 berikut ini.

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS dan Non BPJS**

Kategori Pasien	Kepuasan Pasien				Total		OR (95%CI)	P Value
	Puas		Tidak Puas		N	%		
BPJS	17	32,7	35	67,3	52	100,0	0,200	0,000
Non BPJS	34	70,8	14	29,2	48	100,0	(0,085-0,468)	
Total	51	51,0	49	49,0	100	100,0		

Berdasarkan tabel 3 mengenai distribusi frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS dan Non BPJS, menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara

kepuasan pasien BPJS dan non BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan dengan nilai *P Value* Sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ).

Bukti fisik dapat memberi gambaran tentang kualitas pelayanan puskesmas dan dalam beberapa hal akan sangat mempengaruhi pasien dalam menilai kualitas pelayanan tersebut. Hasil analisis bivariat variabel ini disajikan dalam bentuk tabel 4 berikut ini.

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi *tangibles* (bukti fisik)**

Kategori Pasien	Kepuasan Pasien						OR (95%CI)	P Value
	Puas		Tidak Puas		Total			
	n	%	n	%	N	%		
BPJS	32	61,5	20	38,5	52	100,0	0,533	0,220
Non BPJS	36	75	12	25	48	100,0	(0,226-1,260)	
Total	68	68	32	32	100	100,0		

Berdasarkan tabel 4 Mengenai Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien terhadap Dimensi *tangibles* (bukti fisik), menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap dimensi *tangibles* dengan nilai  $p$

$value$  sebesar 0,220 ( $p > 0,05$ ). Tingkat kepuasan pasien pada dimensi *reliability* (kehandalan) yang diperoleh adalah berdasarkan dari persepsi pasien pengguna BPJS dan non pengguna BPJS Kesehatan. Hasil analisis bivariat variabel ini disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**

Kategori Pasien	Kepuasan Pasien						OR (95%CI)	P Value
	Puas		Tidak Puas		Total			
	n	%	n	%	N	%		
BPJS	27	51,9	25	48,1	52	100,0	0,533	0,002
Non BPJS	40	83,3	8	16,7	48	100,0	(0,085-0,550)	
Total	67	67	33	33	100	100,0		

Berdasarkan tabel 5 mengenai Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien terhadap Dimensi *Reliability* (Kehandalan), menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pasien BPJS dan non BPJS terhadap dimensi *reliability* (kehandalan) dengan nilai  $P Value$

sebesar 0,002 ( $p < 0,05$ ). Tingkat kepuasan pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) yang diperoleh adalah berdasarkan dari persepsi pengguna BPJS dan non BPJS. Hasil analisis bivariat variabel ini disajikan dalam bentuk tabel 6 berikut ini.

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)**

Kategori Pasien	Kepuasan Pasien						OR (95%CI)	P Value
	Puas		Tidak Puas		Total			
	n	%	n	%	N	%		
BPJS	27	51,9	25	48,1	52	100,0	0,533	0,004
Non BPJS	39	81,3	9	18,8	48	100,0	(0,101-0,617)	
Total	66	66	34	34	100	100,0		

Berdasarkan tabel 6 mengenai Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara pasien BPJS dan non BPJS Kesehatan terhadap dimensi *responsiveness* dengan nilai *P value* sebesar 0,004 ( $p < 0,05$ ).

Tingkat kepuasan pada dimensi *emphaty* (empati) yang diperoleh adalah berdasarkan dari persepsi pasien pengguna BPJS dan non pengguna BPJS Kesehatan. Hasil analisis bivariat variabel ini disajikan dalam bentuk tabel 7 berikut.

**Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi *Emphaty* (Empati)**

Kategori Pasien	Kepuasan Pasien						OR (95%CI)	P Value
	Puas		Tidak Puas		Total			
	n	%	n	%	N	%		
BPJS	24	46,2	28	53,8	52	100,0	0,533 (0,107-0,606)	0,003
Non BPJS	37	77,1	11	22,9	48	100,0		
Total	51	51,0	49	49,0	100	100,0		

Berdasarkan tabel 7 mengenai distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien terhadap dimensi *Emphaty* (empati), menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pasien BPJS dan non BPJS terhadap dimensi *emphaty* dengan nilai *P value* sebesar 0,003 ( $p < 0,05$ ).

Tingkat kepuasan pada dimensi *assurance* (jaminan) yang diperoleh adalah berdasarkan dari persepsi pasien pengguna BPJS dan non pengguna BPJS. Hasil analisis bivariat variabel ini disajikan dalam bentuk tabel 8 berikut ini.

**Tabel 8. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi *Assurance* (Jaminan)**

Kategori Pasien	Kepuasan Pasien						OR (95%CI)	P Value
	Puas		Tidak Puas		Total			
	n	%	n	%	N	%		
BPJS	32	61,7	14	38,5	52	100,0	0,533 (0,103-0,726)	0,014
Non BPJS	41	85,4	7	14,6	48	100,0		
Total	73	73	21	21	100	100,0		

Berdasarkan tabel 8 mengenai distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien terhadap dimensi *assurance* (Jaminan), menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pasien pengguna BPJS terhadap dimensi jeminan dengan nilai *P value* sebesar 0,014 ( $p < 0,05$ ).

tahun yaitu sebanyak 40 responden, dan yang paling sedikit berada pada rentang usia 38-48 tahun yaitu sebanyak 28 responden. Berdasarkan data dari Puskesmas pada periode Januari-Desember tahun 2024 menunjukkan bahwa umur pasien pengguna BPJS pada rentang 0-99 tahun, paling banyak berada pada usia dewasa awal yaitu pada usia 15 tahun – 40 tahun. Hal tersebut menunjukkan terdapat gambaran usia rata-rata responden dari data puskesmas dengan penelitian saat ini. Sehingga dari data di atas dapat disimpulkan bahwa program Badan

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan usia responden, menunjukkan bahwa distribusi usia responden yang paling banyak berada pada rentang usia 28-38

Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) sudah menyeluruh dari segi usia.

Berdasarkan data hasil penelitian, diketahui bahwa mayoritas responden memiliki Tingkat Pendidikan terakhir pada jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA), yaitu sebanyak 41 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menempuh Pendidikan menengah atas yang umumnya memberikan bekal pengetahuan dasar yang cukup baik untuk memahami informasi umum, termasuk dalam konteks penelitian yang dilakukan.

Sementara itu, terdapat sebagian kecil responden yang memiliki Tingkat Pendidikan terakhir pada jenjang Sekolah Dasar (SD), yaitu sebanyak 6 orang. Jumlah ini tergolong sedikit jika dibandingkan dengan responden lulusan SMA. Rendahnya tingkat Pendidikan ini dapat berpengaruh terhadap Tingkat pemahaman responden terhadap topik yang dibahas dalam penelitian, serta cara mereka merespons instrumen penelitian seperti kuesioner atau wawancara.

Dominasi responden lulusan SMA menunjukkan bahwa data yang diperoleh kemungkinan besar berasal dari individu dengan kemampuan literasi dan pemahaman yang cukup baik. Namun demikian, kebenaran responden dengan latar belakang Pendidikan SD juga penting untuk dianalisis secara khusus, karena dapat memberikan perspektif berbeda terkait topik yang diteliti. Dengan demikian, variasi dalam Tingkat Pendidikan responden ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai latar belakang sosial responden dan memungkinkan analisis yang lebih mendalam terhadap persepsi atau sikap mereka terhadap isu yang dikaji.

Berdasarkan data hasil penelitian mengenai distribusi frekuensi karakteristik pekerjaan responden, diketahui bahwa mayoritas responden bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga, yaitu sebanyak 27 orang. Jumlah ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berasal dari kalangan yang tidak bekerja secara

formal, namun memiliki peran penting dalam kehidupan rumah tangga dan komunitas.

Di sisi lain, jumlah responden yang bekerja sebagai petani dan pekerjaan lainnya masing-masing hanya sebanyak 2 orang, menunjukkan bahwa profesi tersebut kurang dominan dalam populasi yang diteliti. Meskipun jumlahnya sedikit, keberadaan responden dari profesi ini tetap memberikan nilai tambah keragaman data yang diperoleh. Secara keseluruhan, distribusi ini mencerminkan bahwa sebagian besar responden merupakan pelaku aktivitas domestik, dengan jumlah kecil yang berasal dari sektor pekerjaan lainnya. Hal ini perlu diperhatikan dalam analisis, karena latar belakang pekerjaan dapat mempengaruhi cara pandang, pengetahuan, dan sikap responden terhadap topik penelitian saat ini.

Berdasarkan data mengenai distribusi frekuensi kategori pasien berdasarkan jaminan sosial yang dipergunakan, diketahui bahwa sebagian besar responden menggunakan Jaminan Kesehatan BPJS Kelas 1, yaitu sebanyak 56 responden. Sementara itu, jumlah responden paling sedikit tercatat pada pengguna BPJS Kelas II, yaitu sebanyak 21 responden.

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh (Prasetyo dan Harsono, 2020) dalam Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, yang menyatakan bahwa preferensi peserta BPJS terhadap kelas perawatan dipengaruhi oleh persepsi terhadap kualitas layanan dan kemampuan membayar iuran. Peserta dengan kondisi ekonomi yang lebih baik cenderung memilih kelas I karena merasa mendapatkan layanan yang lebih nyaman dan cepat dibandingkan kelas lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan, dengan nilai *p value* sebesar 0,000. Nilai ini menunjukkan bahwa perbedaan kepuasan antara kedua kelompok pasien

tersebut bukan disebabkan oleh kebetulan, melainkan benar-benar dipengaruhi oleh perbedaan kualitas pelayanan yang diterima oleh masing-masing kelompok. Nilai ( $p < 0,05$ ) dalam hal ini 0,000 mengindikasikan bahwa secara statistik terdapat perbedaan kepuasan yang bermakna antara pasien yang menggunakan jaminan kesehatan BPJS dengan pasien non BPJS (umum atau asuransi swasta). Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain perbedaan dalam kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, sikap tenaga medis, serta proses administrasi.

Penelitian sebelumnya mendukung temuan ini Setyawati et al (2021) dalam *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia* menyatakan bahwa pasien non-BPJS cenderung lebih puas karena waktu tunggu yang lebih singkat dan pelayanan yang dianggap lebih personal. Sementara itu, pasien BPJS sering kali mengeluhkan antrian panjang dan prosedur administratif yang kompleks.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Putri dan Wulandari, 2020) juga menemukan bahwa persepsi kualitas pelayanan medis, terutama dalam hal ketepatan waktu, empati, dan tanggung jawab tenaga kesehatan, secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS. Pelayanan yang cenderung standar dan terbatas pada ketentuan regulasi BPJS membuat beberapa pasien merasa kurang mendapatkan pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap dimensi *tangibles*, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai *P value* sebesar 0,220, yang lebih besar dari batas signifikansi 0,05.

Nilai *p value* yang tidak signifikan dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa baik pasien BPJS maupun non BPJS memiliki tingkat kepuasan yang relatif sama terhadap kondisi fasilitas fisik layanan kesehatan. Hal ini bisa disebabkan oleh penggunaan fasilitas bersama di banyak rumah sakit atau

puskesmas, di mana tidak terdapat perbedaan mencolok dalam akses atau penggunaan ruang antara pasien BPJS dan non BPJS.

Faktor lainnya yang menyebabkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap dimensi *tangibles* yaitu disebabkan karena sampel dalam penelitian ini tergolong kecil, dan diambil hanya pada satu Lokasi penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Mulyani & Wibowo, 2021) menunjukkan bahwa pasien cenderung memberikan penilaian serupa terhadap fasilitas fisik, selama standar kebersihan dan kenyamanan terpenuhi. Baik pasien BPJS maupun non BPJS sama-sama memprioritaskan hal-hal seperti kenyamanan ruang tunggu dan kebersihan toilet.

Penelitian yang dilakukan oleh (Nursalam, 2020) menyatakan bahwa persepsi terhadap *tangibles* seringkali lebih dipengaruhi oleh kondisi objektif fasilitas dibandingkan status kepesertaan. Artinya, apabila rumah sakit menyediakan fasilitas dengan kualitas seragam, maka pasien dari berbagai latar belakang sosial atau jenis jaminan akan memberikan penilaian yang sebanding.

Hal yang sama juga dilaporkan oleh (Rahmawati & Susanto, 2022) yang meneliti kepuasan pasien BPJS dan non BPJS di rumah sakit pemerintah. Mereka menemukan bahwa perbedaan tingkat kepuasan pada dimensi *tangible* cenderung tidak signifikan karena fasilitas yang digunakan umumnya bersifat umum dan tidak dibedakan berdasarkan status jaminan.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara status kepesertaan pasien (BPJS dan non BPJS) terhadap dimensi *reliability* atau kehandalan, dengan nilai *p value* sebesar (0,002). nilai ( $p < 0,05$ ) yang berarti secara statistik terdapat perbedaan yang bermakna dalam persepsi kehandalan antara pasien BPJS dan non BPJS. Dimensi *reliability* dalam model SERVQUAL mencakup

kemampuan tenaga kesehatan dan institusi untuk memberikan pelayanan yang akurat, konsisten dan dapat diandalkan, seperti ketepatan waktu pemberian layanan, kejelasan informasi medis, dan ketepatan diagnosis serta pengobatan.

Hasil ini mengindikasikan bahwa pasien BPJS dan non BPJS memiliki pengalaman dan persepsi yang berbeda terkait kehandalan pelayanan yang mereka terima. Umumnya, pasien non BPJS merasa lebih puas karena mereka cenderung mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan fleksibel, termasuk dalam pemilihan dokter, jadwal kunjungan, atau jenis layanan medis. Sementara itu, pasien BPJS sering mengalami keterbatasan dalam alur pelayanan yang kaku, sistem rujukan berjenjang, dan antrian panjang yang memengaruhi persepsi mereka terhadap kehandalan layanan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Widyastuti dan Kurniasih, 2021) dalam Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia yang menyatakan bahwa pasien non-BPJS lebih menilai tinggi aspek *reliability* karena merasa pelayanan lebih tepat waktu dan petugas medis lebih responsif terhadap kebutuhan pasien. Sebaliknya, pasien BPJS merasa proses layanan sering lambat dan kurang akurat karena banyaknya beban kerja pada fasilitas kesehatan.

Hal ini juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh (Yuliana et al, 2020) yang menemukan bahwa keterbatasan sistem BPJS kesehatan dalam fleksibilitas pelayanan berdampak pada persepsi negatif pasien terhadap kehandalan pelayanan medis, terutama dalam layanan rawat jalan dan pemeriksaan lanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara status kepesertaan pasien (BPJS dan non BPJS) terhadap dimensi *responsiveness* atau daya tanggap pelayanan, dengan nilai *p value* sebesar (0,004). Dimana ( $p < 0,05$ ) yang berarti terhadap hubungan antara kepuasan pasien terhadap dimensi *responsiveness*.

Penelitian oleh (Fadilah dan Lestari, 2020) dalam jurnal administrasi kesehatan Indonesia menyatakan bahwa pasien non-BPJS lebih puas terhadap daya tanggap tenaga kesehatan karena proses pelayanan lebih cepat dan interaktif. Sementara itu, pasien BPJS merasa kurang diperhatikan, terutama di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Sementara itu (Handayani dan Sari, 2022) menekankan bahwa *responsiveness* sangat menentukan kepuasan dan kepercayaan pasien, terlebih dalam layanan kesehatan yang bersifat mendesak. Mereka menyarankan agar pihak rumah sakit dan puskesmas memperkuat pelatihan komunikasi dan manajemen waktu untuk meningkatkan kesiapan pelayanan bagi semua jenis pasien. Melalui hasil penelitian ini memperkuat pentingnya peningkatan daya tanggap petugas kesehatan, khususnya dalam pelayanan BPJS, agar kualitas layanan menjadi lebih merata dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik semakin positif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepesertaan pasien (BPJS dan non BPJS) dengan dimensi *empathy* dalam pelayanan kesehatan, dengan nilai *p value* sebesar 0,003 nilai ( $p value < 0,05$ ), sehingga secara statistik dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan persepsi pasien BPJS dan non BPJS terhadap empati tenaga kesehatan.

Penelitian oleh (Lestari dan Nugroho, 2020) menunjukkan bahwa pasien non BPJS cenderung menilai empati tenaga kesehatan lebih tinggi dibandingkan pasien BPJS, karena interaksi yang lebih hangat dan komunikasi yang lebih intensif. Hal yang sama ditekankan oleh (Putri et al, 2022) menekankan bahwa meskipun tenaga kesehatan berusaha memberikan empati secara merata, realitas di lapangan sering kali berbeda karena tingginya beban administrasi BPJS dan keterbatasan waktu konsultasi, yang membatasi interaksi personal antara tenaga medis dan pasien BPJS.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara status kepesertaan pasien (pengguna BPJS dan non BPJS) terhadap dimensi *assurance* atau jaminan, dengan nilai *p value* sebesar 0,014 ( $p < 0,05$ ), yang artinya perbedaan persepsi anatar kedua kelompok pasien terhadap jaminan pelayanan bersifat statistik signifikan dan bukan terjadi secara kebetulan. Dimensi *assurance* merujuk pada pengetahuan dan kemampuan petugas medis dalam memberikan pelayanan yang profesional, serta sikap sopan, rasa aman, dan kepercayaan yang dapat ditanamkan kepada pasien selama proses pelayanan berlangsung. Dengan kata lain, jaminan mencakup kompetensi tenaga medis, kredibilitas, serta kemampuan membangun rasa aman secara psikologis pada pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sari dan Kurniawan, 2020) menyatakan bahwa pasien non BPJS lebih merasa yakin terhadap kompetensi dan etika petugas medis karena adanya fleksibilitas memilih dokter atau rumah sakit yang diinginkan. Sementara pasien BPJS kadang merasa ragu karena pelayanan terkesan buru-buru akibat banyaknya jumlah pasien yang harus dilayani.

Hal yang sama juga dikatakan oleh (Dewi dan Setiawan, 2022) menemukan bahwa perbedaan persepsi terhadap *assurance* berkorelasi dengan intensitas komunikasi, ketegasan prosedur pelayanan, serta ketrampilan interpersonal tenaga medis dalam menghadapi pasien dengan latar belakang sosial yang beragam.

Dengan demikian, melalui hasil penelitian ini perbedaan persepsi terhadap dimensi *assurance* antara pasien BPJS dan non BPJS menjadi indikator penting bagi rumah sakit dan penyedia layanan kesehatan untuk meningkatkan pelatihan profesionalisme dan komunikasi efektif, serta memperkuat transparansi prosedur agar setiap pasien merasa aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kesimpulan yang dapat di tarik yaitu, dimensi non fisik seperti empati dan daya tanggap lebih menentukan kepuasan pasien BPJS dibandingkan fasilitas fisik. Saran untuk puskesmas sonder dan bagi peneliti selanjutnya. Bagi pegawai Puskesmas Sonder Kabupaten Minahasa, diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *assurance* dengan mengikuti pelatihan komunikasi petugas BPJS Sistem antrean khusus untuk rujukan pasien BPJS. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian terkait dengan menambah jumlah responden atau membuat perbandingan antara Puskesmas yang memiliki kesamaan karakteristik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, H. 2019. Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Studi Kasus BPJS Kesehatan d Kawasan Industri Cikarang). *Sosio E-Kons*, 11 (3), 259-267.
- Anindya, R., & Susilawati, D. 2019. *Analisis Dimensi SERVQUAL terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Swasta*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 17(3), 145-152.
- Dewi, I. R., & Setiawan, A. 2022. *Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepercayaan Pasien di Era JKN*. Jurnal Kesehatan Publik, 12(1), 33-41.
- Dahnial, R., 2021. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan. [Http://Repository.Unhas.Ac.Id/Id/Eprint/10923,2,280-287](http://Repository.Unhas.Ac.Id/Id/Eprint/10923,2,280-287).
- Fadilah, R., & Lestari, A. 2020. *Analisis Responsivitas Tenaga Kesehatan terhadap Pasien BPJS dan Non-BPJS di Rumah Sakit Daerah*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 8(3), 134-142.
- Handayani, R., & Sari, D. N. 2022. *Strategi Meningkatkan Responsiveness Layanan*

- Kesehatan Publik dalam Sistem JKN*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, 10(1), 25–33.
- Hidayat, D. A. 2020. Analisis Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Servqual Di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Aceh Timur . *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 8 (1), 58-59.
- Khairan, K., Putri M., 2023. Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan BPJS Dengan kepuasan pasien di puskesmas Glugur darat medat Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Tambusai*. Vol. 4 No.2. 2023. ISSN 2774-5848.
- Lestari, N. D., Suryani, S., & Andriani, R. 2020. *Perbandingan Persepsi Pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap Kualitas Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, 12(1), 15–22.
- Lestari, R., & Nugroho, H. W. 2020. *Perbandingan Dimensi Empati antara Pasien BPJS dan Non-BPJS dalam Pelayanan Kesehatan*. Jurnal Pelayanan Kesehatan, 8(1), 22–30.
- Mulyanim s, wibowo, R. 2021. *Analisis Dimensi Tangibles terhadap Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS di RSUD X*. Jurnal Administrasi Rumah sakit, 7(2), Hal 44 – 51.
- Nurjanah, S., Wijayanti, T. W., & Rahmawati, D. 2021. *Faktor Sosial Ekonomi yang Mempengaruhi Pemilihan Kelas BPJS Kesehatan di Kalangan Peserta Mandiri*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 16(2), 123-130.
- Nursalam, R., Yuliantu, D., Racmawati, R. 2020. *Hubungan Persepsi Fasilitas Fisik dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas*. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 11(1), Hal 60-67.
- Prasetyo, A. D., & Harsono, H. 2020. *Preferensi Peserta BPJS Terhadap Kelas Perawatan di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 8(1), 45-52.
- Putri, N. P., & Wulandari, S. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Kota Surabaya*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 15(3), 140–148.
- Putri, M. D., Harahap, N. A., & Lubis, A. 2022. *Tantangan Pelayanan Empatik di Era JKN: Studi pada Rumah Sakit Rujukan*. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Indonesia, 10(1), 44–52.
- Rahman, A., Yuliana, T., & Farid, M. 2021. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasarkan Persepsi Pasien BPJS dan Non-BPJS*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 19(2), 100–108.
- Rahmawati, A., Susanto, H. 2022. *Perbandingan Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS terhadap Aspek Fasilitas di Rmah Sakit Pemerintah*. Jurnal Pelayanan Kesehatan, 9 (3), 90 – 97.
- Sari, D., & Kurniawan, T. 2020. *Perbedaan Persepsi Pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap Dimensi Jaminan Pelayanan di Rumah Sakit*. Jurnal Pelayanan Kesehatan Masyarakat, 7(2), 55–62.
- Setyawati, L., Susanti, H., & Prasetyo, A. 2021. *Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah*. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, 9(1), 22–30.
- Soamole, S. 2022. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Penerima Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Soasio Kecamatan Galela Tahun 2022. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*. Vol. 5 No.2. 2022.
- Sary, W.I., Bur, N., & Septiyanti. 2021. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS. *Window of Public Health Journal*.

- Tambahani, Y.O., & Walangitan, O. 2021. *33950-71394-2-Pb. 2(2)*.
- Utami, R., & Nugroho, S. 2018. *Pengaruh Tangibles terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Pemerintah*. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 30–38.
- Walukow, D.N., Rumayar A.A, Kandou G.D., 2019. Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*. Vol.8 No.4 (2019).
- Yusriani, R., Marthalia, E., & Sari, N. 2021. *Pengaruh Empati Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Kota X*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 19(2), 74–81.