

ANALISA FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAAN PASIEN PESERTA BPJS PADA PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SAWIT SEBERANG LANGKAT

Tatin Wahyanto, Ibnu Jafar, Arme Situmorang

^{1,2,3} S2 Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan, Universitas Efarina, Pematangsiantar

tatinwahyanto168@gmail.com (1), ibnujafarm7772@gmail.com (2), Armeesitumorang@gmail.com (3)

ABSTRAK

Kepuasan pasien termasuk indikator penting terkait profesionalitas serta kualitas layanan di puskesmas maupun di rumah sakit. Adapun tujuan studi ini menggambarkan mutu. Pelayanan berdasarkan 5 aspek mutu pelayanan yakni *tangibles* (bukti fisik), *Empathy* (empati), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan). Peneliti menggunakan metode pendekatan kuantitatif dimana sampel dipilih menggunakan metode proporsional dimana terdapat 87 sampel. Sedangkan informan kuantitatif dengan jumlah 3 orang. Selanjutnya data yang diperoleh akan diuji Analisa *univariant* dan *bivariant*, *bivariant* dianalisa dengan uji *Chi-Square*. Studi ini menghasilkan bahwasannya ada korelasi signifikan semua dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangible* ($p = 0,000$), *Empathy* ($p = 0,000$), *Reliability* ($p = 0,000$), *Responsiveness* ($p = 0,000$), dan *Assurance* ($p = 0,000$) atas kepuasan pasien BPJS di instalasi Rawat Jalan Puskesmas Sawit Seberang Langkat. Variabel *Assurance* berdampak dominan atas kepuasan pasien ($Exp B = 12,316$; 95% CI: 2,068–73,39). Analisis per informan menunjukkan bahwa Informan I dan II berpengaruh pada dimensi *Tangible* dan *Assurance*, sedangkan Informan III memengaruhi dimensi *Tangible*, *Responsiveness*, dan *Assurance*, sehingga penilaian kepuasan pasien dipengaruhi kombinasi beberapa dimensi pelayanan yang berbeda. Bisa disimpulkan bahwasannya. *Tangibles*, *Responsiveness* dan *Assurance* memengaruhi kepuasan peserta BPJS Di instalasi Rawat Jalan di puskesmas Sawit Seberang Langkat. Variable *Assurance* merupakan aspek yang paling utama mempengaruhi kepuasan pasien di instalasi Rawat Jalan Puskesmas Sawit Seberang Langkat. Menurut Informan I aspek yang mempengaruhi adalah *Assurance*, informan II menyatakan aspek yang paling mempengaruhi adalah *Tangible*, sedangkan dari informan III mengungkapkan aspek yang paling mempengaruhi yaitu *Assurance*.

Kata kunci: Kepuasan pasien, Kualitas Pelayanan, Rawat Jalan

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator related to the professionalism and quality of services in health centers and hospitals. The purpose of this study is to describe the quality of services based on 5 aspects of service quality, namely *tangibles* (physical evidence), *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, and *assurance*. Researchers used a quantitative approach method where the sample was selected using a proportional method where there were 87 samples. While quantitative informants with a total of 3 people. Furthermore, the data obtained will be tested for *univariant* and *bivariant* analysis, *bivariant* analyzed with the *Chi-Square* test. This study resulted in a significant correlation between all dimensions of service quality, namely *Tangible* ($p = 0.000$), *Empathy* ($p = 0.000$), *Reliability* ($p = 0.000$), *Responsiveness* ($p = 0.000$), and *Assurance* ($p = 0.000$) on BPJS patient satisfaction at the Sawit Seberang Langkat Health Center Outpatient Installation. The *Assurance* variable has a dominant impact on patient satisfaction ($Exp B = 12.316$; 95% CI: 2.068–73.39). Analysis per informant shows that Informants I and II influence the *Tangible* and *Assurance* dimensions, while Informant III influences the *Tangible*, *Responsiveness*, and *Assurance* dimensions, so that patient satisfaction assessments are influenced by a combination of several different service dimensions. It can be concluded that *Tangibles*, *Responsiveness*, and *Assurance* influence BPJS participant satisfaction in the Outpatient Installation at the Sawit Seberang Langkat Community Health Center. The *Assurance* variable is the most important aspect influencing patient satisfaction in the Outpatient Installation of the Sawit Seberang Langkat Community Health Center. According to Informant I, the influencing aspect is *Assurance*, Informant II stated that the most influencing aspect is *Tangible*, while Informant III revealed that the most influencing aspect is *Assurance*.

Keywords: Kepuasan pasien, Kualitas Pelayanan, Rawat Jalan

I. PENDAHULUAN

Sistem Kesehatan nasional (SKN) merupakan pembaruan dari sistem Kesehatan nasional sebelumnya yang disusun untuk menjawab tantangan Kesehatan bangsa Indonesia dalam konteks globalisasi, perubahan demografi, epidemiologi, serta system pembiayaan Kesehatan (Kemkes RI 2020) Layanan kesehatan adalah hak bagi masyarakat, Termasuk peserta BPJS. Kepuasan yang dialami pasien menjadi variabel utama untuk menilai kualitas layanan medis. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan medis tingkat pertama memiliki peran strategis dalam mendukung program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan keluhan dari peserta BPJS terkait layanan yang diterima pada instansi rawat jalan. Peneliti menganggap bahwa sangat penting untuk dapat memahami beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pasien sehingga mutu layanan bisa dioptimalisasi, khususnya di Puskesmas Sawit Seberang, Kabupaten Langkat. Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar pelayanan suatu puskesmas dan suatu ukuran mutu pelayan. Kepuasan pasien adalah unsur paling penting terkait standar pelayanan puskesmas dan menjadi parameter kualitas pelayanan. Masyarakat sebagai pasien yang dikecewakan. UHT menjelaskan bahwasanya setiap individu memiliki hak mendapatkan akses medis secara menyeluruh dan komprehensif. Berdasarkan beberapa Hasil studi relevan di berbagai Puskesmas, tingkat kepuasan pasien menunjukkan verifikasi dan variasi yang cukup signifikan. Faktor berpengaruh signifikan diantaranya adalah kecepatan pelayanan, sikap dan komunikasi tenaga kesehatan, ketersediaan obat, serta kebersihan dan kenyamanan fasilitas. Di beberapa puskesmas dengan pelayanan yang responsif dan fasilitas yang memadai, pasien cenderung memberikan penilaian sangat puas. Sebaliknya, di puskesmas yang menghadapi kendala seperti antrean panjang dan keterbatasan tenaga medis, tingkat kepuasan pasien cenderung lebih rendah. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan mutu layanan dan manajemen fasilitas kesehatan tingkat pertama guna meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan Masyarakat. (Kememkes, 2016). Berdasarkan data dari puskesmas Sawit Seberang Langkat tahun 2024, tercatat sebanyak 6.524/Tahun kunjungan pasien peserta BPJS ke instalasi rawat jalan, dengan keluhan yang berbeda-beda dari pelayanan administrasi, waktu tunggu yang lama, hingga pelayanan tenaga Kesehatan yang dinilai belum maksimal, dari hasil data Puskesmas Sawit Seberang Langkat di Tahun 2024. Pemilihan judul ini juga dilatarbelakangi oleh fenomena yang menunjukkan adanya kemungkinan ketidakpuasan pasien dan bisa mempengaruhi tingkat kepuasannya. Sehingga penting melakukan studi “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Di Puskesmas Sawit Seberang Langkat”, sehingga dapat ditemukan area yang perlu ditingkatkan oleh pihak manajemen puskesmas. Sehingga hasil dari studi bisa dijadikan referensi untuk perbaikan mutu layanan medis.

1. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penelitian dengan judul v dapat dilaksanakan dengan baik dan benar serta sesuai prosedur yang berlaku.

2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan hasil penelitian dari judul penelitian Analisa Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Di Puskesmas Sawit Seberang Langkat.

3. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan beberapa manfaat bagi berbagai pihak. Implikasi penelitian dari judul Analisa Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Di Puskesmas Sawit Seberang Langkat terhadap Masyarakat, Medis dan akademis.

II. METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan desain penelitian melalui pendekatan kuantitatif. Peneliti menggunakan data dengan jenis primer dan sekunder. Terkait data primer didapatkan langsung oleh peneliti melalui pembagian kuesioner untuk responden yaitu pasien di Puskesmas Sawit Seberang Langkat. Populasi studi ini yaitu pasien rawat jalan di Puskesmas Sawit Seberang Langkat yang berjumlah 87 responden. Untuk menentukan jumlah pasien yaitu menggunakan rumus Lemeshow. Adapun sampel pada penelitian ini yaitu total sampling

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1. Karakteristik Responden

1) Umur

Berdasarkan hasil kuesioner, bisa dipahami informasi usia responden sebagai berikut:

Tabel 4.1 distribusi frekuensi responden berdasarkan umur

No	Umur (Tahun)	Frekuensi (f)	Persentasi %
1	17-25	5	5,7
2	26-35	18	20,7
3	36-45	18	20,7
4	46-55	22	25,3
5	56-65	15	17,7
6	>65	9	10,3
	Total	87	100,0

Berdasarkan tabel 4.1, diketahui frekuensi responden berdasarkan umur dengan frekuensi terbanyak yaitu di umur 46-55 tahun sebanyak 22 orang responden (25,3%) dan dengan frekuensi umur terendah adalah 17-25 tahun sebanyak 5 orang responden (5,7%).

2) Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil kuesioner yang bisa dipahami informasi jenis kelamin responden sebagai berikut:

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi (f)	Persentasi (%)
1	Laki-laki	45	51,7
2	Perempuan	42	48,3
	Total	87	100,0

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin, laki-laki sebanyak 45 orang (51,7%) dan Perempuan 42 orang (48,3%).

3) Pendidikan

Berdasarkan hasil kuesioner bisa dipahami informasi pendidikan responden sebagai berikut

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentasi (%)
1	Tidak sekolah	28	32,2
2	SD	18	20,7

3	SMP	16	18.4
4	SMU	12	13.8
5	D3	10	11.5
6	S1	3	3.4
	Total	87	100.0

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui distribusi frekuensi responden berdasarkan Pendidikan dengan frekuensi terbanyak yaitu tidak bersekolah sebanyak 28 responden (32.2%) dan dengan frekuensi terendah S1 sebanyak 3 responden (3.4%).

4) Pekerjaan

Berdasarkan hasil kuesioner bisa dipahami informasi pekerjaan responden yaitu:

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tidak Bekerja	12	13.8
2	PNS	4	4.6
3	Swasta	20	23.0
4	Buruh	6	6.9
5	Tani	11	12.6
6	Pedagang	15	17.2
7	IRT	19	21.8
	Total	87	100.0

Mengacu pada tabel di atas bisa dipahami bahwasanya persebaran frekuensi responden sesuai dengan profesinya yakni 23% atau 20 responden bekerja swasta, 44,6% atau 4 responden bekerja sebagai PNS.

1.2. Analisis Univariant

Uji ini memiliki tujuan guna mencari tahu persebaran frekuensi jawaban responden atas variabel

1. Variable *Tangible* Tabel 1. Distribusi frekuensi katagori berdasarkan dimensi pelayanan *Tangible*

No	<i>Tangible</i>	f	%
1	Kurang baik	37	42.5
2	Baik	50	57.5
	Jumlah	87	100.0

Dari tabel di atas menunjukkan persebaran frekuensi kategori jawaban untuk 87 responden yaitu terdapat 37 responden atau 42,5% memberikan penilaian dimensi tangible masuk kategori kurang baik

2. Variable *Emphaty*

Tabel 2. Distribusi frekuensi katagori berdasarkan dimensi pelayanan *Emphaty*

No	<i>emphaty</i>	f	%
1	Kurang baik	39	44.8
2	Baik	48	55.2
	Jumlah	87	100.0

Dari tabel di atas menunjukkan persebaran frekuensi kategori jawaban untuk 87 responden yaitu terdapat 39 responden atau 44,8% memberikan penilaian dimensi *emphaty* masuk kategori kurang baik

3. Variable *Reliabilty*

Tabel 3. Distribusi frekuensi katagori berdasarkan dimensi pelayanan Reliabilty

No	<i>Reliabilty</i>	f	%
1	Kurang baik	32	36.8
2	Baik	55	63.2
	Jumlah	87	100.0

Dari tabel di atas menunjukkan persebaran frekuensi kategori jawaban untuk 87 responden yaitu terdapat 32 responden atau 36,8% memberikan penilaian dimensi empathy masuk kategori kurang baik.

4. Variable *Responsiveness*

Tabel 4. Distribusi frekuensi katagori berdasarkan dimensi pelayanan *Reesponsiveness*

No	<i>Responsiveness</i>	f	%
1	Kurang baik	40	46.0
2	Baik	47	54.0
	Jumlah	87	100.0

Dari tabel di atas menunjukkan persebaran frekuensi kategori jawaban untuk 87 responden yaitu terdapat 40 responden atau 46,0% memberikan penilaian dimensi responsiveness masuk kategori kurang baik.

5. Variabel *Assurance*

Tabel 5. Distribusi frekuensi katagori berdasarkan dimensi pelayanan *Assurance*

No	<i>Assurance</i>	f	%
1	Kurang baik	17	19.5
2	Baik	70	80.5
	Jumlah	87	100.0

Dari tabel di atas menunjukkan persebaran frekuensi kategori jawaban untuk 87 responden yaitu terdapat 17 responden atau 19,5% memberikan penilaian dimensi assurance masuk kategori kurang baik

6. Variable Pelayanan Pasien Peserta BPJS

Tabel 4.16. Distribusi frekuensi katagori berdasarkan Pelayanan Pasien Peserta BPJS

No	Pelayanan Pasien Peserta BPJS	f	%
1	Kurang Puas	31	35.6
2	Puas	56	64.4
	Jumlah	87	100.0

Dari tabel di atas menunjukkan persebaran frekuensi kategori jawaban untuk 87 responden yaitu terdapat 31 responden atau 35,6% memberikan penilaian dimensi assurance masuk kategori kurang puas.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Sawit Seberang Langkat. Berdasarkan hasil analisis, dimensi tangible menunjukkan bahwa dari 87 responden, sebanyak 50 responden (57,5%) menilai pelayanan dalam kategori baik, sedangkan 37 responden (42,5%) menilai kurang baik. Dari kelompok yang menilai baik, sebagian besar yaitu 50,6% atau 44 responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil uji statistik chi-square menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 (<0,05),

yang menandakan adanya korelasi yang signifikan antara dimensi tangible dan tingkat kepuasan pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa fasilitas fisik, penampilan tenaga kesehatan, serta kenyamanan lingkungan pelayanan merupakan aspek yang turut membentuk persepsi positif pasien terhadap mutu layanan. Selain itu, dimensi empathy, reliability, responsiveness, dan assurance juga menunjukkan hasil uji statistik yang signifikan ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$), yang berarti seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki hubungan yang bermakna terhadap kepuasan pasien. Dimensi responsiveness menegaskan bahwa kecepatan dan ketanggapan tenaga kesehatan dalam merespon kebutuhan pasien merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan. Pasien yang merasa dilayani dengan cepat dan tanggap cenderung memiliki tingkat kepercayaan dan kenyamanan yang lebih tinggi terhadap penyedia layanan kesehatan. Sementara itu, dimensi reliability menunjukkan pentingnya konsistensi dalam pemberian layanan medis yang sesuai dengan prosedur dan standar pelayanan. Konsistensi ini mencerminkan profesionalisme tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang dapat diandalkan, sehingga berdampak pada peningkatan rasa percaya dan kepuasan pasien terhadap mutu layanan yang diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien peserta BPJS di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Sawit Seberang Langkat. Setiap dimensi kualitas pelayanan — yang meliputi tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance — terbukti memiliki pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan pasien.

1. **Dimensi tangible** menunjukkan adanya hubungan positif antara aspek fisik pelayanan, seperti fasilitas, kebersihan lingkungan, dan penampilan tenaga kesehatan, dengan tingkat kepuasan pasien.
2. **Dimensi empathy** berhubungan dengan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan perhatian dan memahami kebutuhan pasien secara individual, yang berdampak signifikan terhadap peningkatan kepuasan.
3. **Dimensi reliability** memperlihatkan bahwa konsistensi dan keandalan dalam pemberian pelayanan sesuai prosedur berperan penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pasien.
4. **Dimensi responsiveness** menunjukkan bahwa ketanggapan, kecepatan, dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan berpengaruh terhadap persepsi positif pasien terhadap mutu layanan.
5. **Dimensi assurance** berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman dan keyakinan kepada pasien, dan ditemukan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan.

Dari seluruh dimensi yang diteliti, **dimensi assurance merupakan faktor yang paling dominan** dalam memengaruhi kepuasan pasien peserta BPJS di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Sawit Seberang Langkat. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi dan profesionalisme tenaga kesehatan menjadi aspek utama dalam membangun kepercayaan, kenyamanan, serta kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Wahyanto T, Jafar I, Situmorang A : Analisa Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Di Puskesmas Sawit Seberang Langkat

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N. (2022). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Stabat Kabupaten Langkat* [Skripsi, Universitas Sumatera Utara]. USU Institutional Repository
- Arsyad,N.,Rahmawati,S. 2025, Analisa Kepuasan Pasien BPJS berdasarkan Dimensi SERVQUAL di Pukesmas Wilayah Timur Kalimantan
- Gustina, dkk, 2022, Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Fktp) Klinik Swasta Daya Dinamika Aceh Tahun 2022
- Kementerian Kesehatan RI. (2020). *Laporan Tahunan JKN 2020*. Jakarta: Kemenkes.
- Kementrian Kesehatan. UU RI No. 40 Tahun 2004. *Tentang Sstem Jaminan Sosial Nasional*. J Strateg Stud. 2011;34(2):281–93.
- Lambuena, 2022, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Jaminan Kesehatan Nasional Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Bagan Batu Tahun 2022
- Nasution,R., Simanjuntak, F., dan Lubis, 2022, : Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Kota Medan
- Permenkes No. 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada JKN
- Rindi, 2016, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep.

Accepted Date	Revised Date	Decided Date	Accepted to Publish
28 Oktober 2025	05 November 2025	12 November 2025	Ya