

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS PADA PUSKESMAS KANDANG KOTA LHOKSEUMAWE**

**Nurmalawati**

Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam  
Kebangsaan Indonesia (UNIKI) Bireuen Provinsi Aceh

[nurmalaeati@gmail.com](mailto:nurmalaeati@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*This research aims to determine the influence of service quality on patient satisfaction with BPJS users at the Kandang Community Health Center, Lhokseumawe City. The research method used is a quantitative research method with a simple linear regression equation model. In this research, the data source used is data from field research. The population in this study were BPJS patients at the Kandang Lhokseumawe City Health Center during the period 2024, totaling 9124 people with BPJS patient status who had visited the Kandang Lhokseumawe Health Center more than once. The sample of respondents in this study was 100. The results of this study concluded that Service Quality has a positive influence on Patient Satisfaction. The results of the hypothesis test show that the calculated  $t$  value is  $9.361 > \text{the } t\text{-table value which is } 1.6605$ , with a significance figure of  $0.000 < 0.05$  (5%). Thus, rejecting  $H_0$  and accepting  $H_a$ , which means there is an influence of service quality on patient satisfaction. The resulting simple linear regression model is  $Y = 6.620 + 0.844 X + e$ . Analysis of the coefficient of determination in this research with a value of  $0.472$  (47.2%) for the service quality variable has an influence on Patient Satisfaction ( $Y$ ) at the Kandang Community Health Center, Lhokseumawe City, while the remaining  $100 - 47.2\% = 52.8\%$  is caused by other variables not examined in this study.*

**Keywords:** *Patient Satisfaction, Service Quality.*

### **PENDAHULUAN**

Keberhasilan pembangunan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing sumber daya manusia Indonesia. Tujuan pembangunan kesehatan itu sendiri dapat dicapai dengan berbagai bentuk penyelenggaraan upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang, dan terpadu. Dengan memberikan pelayanan yang memadai dan menyeluruh bagi masyarakat dapat mendorong tercapainya tujuan tersebut. Hal ini sesuai dengan visi dari pembangunan kesehatan yang ingin dicapai dalam meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya secara adil dan merata menuju Indonesia Sehat.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang di perlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Selain itu, masyarakat pada umumnya sangat bersentuhan dengan pelayanan untuk memperoleh barang maupun jasa dalam kehidupan bermasyarakat, karena tiap individu merupakan makhluk sosial.

Terciptanya kualitas pelayanan yang baik tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan tersebut. Kualitas pelayanan sendiri harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir pada persepsi atau penilaian pasien. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pasien.

Kualitas pelayanan dapat dicapai dengan menetapkan dan mengendalikan karakteristik mutu pelayanan. Karakteristik mutu pelayanan adalah ciri pelayanan yang dapat diidentifikasi, yang diperlukan untuk mencapai kepuasan konsumen. Ciri tersebut dapat berupa psikologis, orientasi waktu, etika dan teknologi. Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan juga

harus mampu meningkatkan komitmen dan kesadaran serta kemampuan para pekerja, terutama mereka yang langsung berhubungan dengan konsumen. Walaupun sistem dan teknik kualitas sudah bagus tetapi jika orang yang melaksanakan dan alat-alat yang digunakan tidak dengan cara yang benar maka kualitas pelayanan yang diharapkan tidak akan terwujud.

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Salah satu upaya tersebut yaitu dengan peningkatan ketersediaan dan pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan dasar seperti puskesmas di setiap daerah. Pelayanan kesehatan, baik di puskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Kepuasan pelanggan didasarkan pada terpenuhi atau terlampauinya harapan pelanggan. Loyalitas pelanggan dan profitabilitas perusahaan yang maksimal dalam jangka panjang diperoleh melalui kepuasan pelanggan. Puskesmas dalam upayanya meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien perlu mengadakan sistem pengukuran kepuasan pelanggan untuk dapat mengetahui kebutuhan dan harapan pasien mengingat bahwa harapan merupakan standar pembandingan untuk menilai kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang objektif dan akurat dapat membantu puskesmas dalam merumuskan bentuk pelayanan yang lebih baik.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum public yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. Dalam hal ini BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran.

Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan yang berinteraksi langsung kepada masyarakat yang bersifat komprehensif dengan kegiatannya terdiri dari upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. (Muninjaya, 2017) menjelaskan bahwa puskesmas merupakan unit teknis yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pembangunan disatu atau sebagian wilayah kecamatan yang mempunyai fungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat, pusat pemberdayaan masyarakat dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam rangka pencapaian keberhasilan fungsi puskesmas sebagai ujung tombak pembangunan bidang kesehatan.

Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan mempunyai dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan publik dan fungsi pelayanan klinis atau medikal. Indikasi kualitas pelayanan di puskesmas dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang diterima. Dari persepsi ini pasien dapat memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan.

Puskesmas Kandang Lhokseumawe yang beralamat di Jalan Kulam Tuha Dusun Meunasah Cut Mamplam, Kecamatan Muara Dua, Kota Lhokseumawe, merupakan salah satu puskesmas di Kota Lhokseumawe yang melayani pemeriksaan kesehatan, rujukan, surat kesehatan dll. Puskesmas ini melayani berbagai program puskesmas seperti pemeriksaan kesehatan (check up), pembuatan surat keterangan sehat, rawat jalan, lepas jahitan, ganti balutan, jahit luka, cabut

gigi, periksa tensi, tes hamil, periksa anak, tes golongan darah, asam urat, kolesterol dan lainnya. Puskesmas Kandang Lhokseumawe juga melayani pembuatan rujukan bagi pasien BPJS ke rumah sakit untuk mendapatkan perawatan lanjutan.

Data empiris penulis sajikan yaitu berdasarkan data jumlah kunjungan pasien BPJS di Puskesmas Kandang Kota Lhokseumawe pada tahun 2024 bahwa kunjungan pasien dapat dilihat bahwa penurunan jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Kandang Kota Lhokseumawe terjadi pada bulan Februari, April, Juli, Agustus, dan November tahun 2024. Terutama penurunan terbesar terjadi pada bulan Juli sebesar -16,22%, sehingga perlu adanya penelitian untuk mengetahui faktor apa yang menyebabkan terjadinya penurunan kunjungan pasien di Puskesmas Kandang Kota Lhokseumawe.

Selain itu terdapat pula beberapa keluhan pasien BPJS yang masuk di kotak saran yang terdapat di Puskesmas Kandang seperti kita lihat bahwa rata-rata keluhan mencapai 3 (tiga) keluhan perbulan, hal ini pun patut untuk dipertanyakan dan menarik untuk diteliti lebih lanjut. Berdasarkan data penurunan kunjungan pasien BPJS di Puskesmas Kandang Lhokseumawe dan data jumlah keluhan pasien BPJS berkaitan pula dengan pentingnya kualitas pelayanan serta kepuasan pasien BPJS maka fenomena ini menjadi landasan penulis untuk meneliti lebih lanjut.

Puskesmas Kandang Kota Lhokseumawe sebagai penyedia jasa pelayanan tidak mengesampingkan respon kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal. Sehingga berdasarkan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti fenomena ini dengan judul penelitian yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Kandang Kota Lhokseumawe”.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017: 112) penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu dan menggunakan pengumpulan data dengan instrument penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Data pada metode kuantitatif biasanya diperoleh melalui instrumen pengumpulan data dengan jawaban berupa rentang skor. Metode kuantitatif tersebut digunakan untuk menguji variable bebas terhadap variable terikat serta menguji teori dengan pengujian suatu hipotesis apakah diterima atau ditolak. Dengan menggunakan metode penelitian ini akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti.

Lokasi penelitian ini yaitu di Kantor Puskesmas Kandang Kota Lhokseumawe dengan alamat: Jln. Kulam Tuha Ds. Meunasah Cut Mamplam, Kecamatan Muara Dua, Kota Lhokseumawe, Provinsi Aceh 24355, Indonesia. Sedangkan waktu penelitian ini adalah dimulai pada bulan Oktober 2024 sampai dengan bulan Desember 2024.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Puskesmas Kandang Kecamatan Muara Dua Kota Lhokseumawe merupakan Pusat Kesehatan Masyarakat dengan beragam fasilitas kesehatan yang berada dalam wilayah Kecamatan Muara Dua Kota Lhokseumawe Provinsi Aceh. Puskesmas Kandang Kecamatan Muara Dua Wilayah Kota Lhokseumawe didukung oleh tenaga medis yang kompeten, meliputi dokter, dokter gigi, bidan, perawat, petugas laboratorium, tenaga kesehatan lingkungan dan masyarakat, tenaga gizi, dan tenaga kefarmasian.

Sejak tahun 2014, pemerintah Indonesia telah menetapkan sistem jaminan kesehatan berskala nasional yang dinamakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Dengan menjadi peserta BPJS dan membayar iuran sesuai kewajiban, peserta akan mendapat pelayanan kesehatan sesuai haknya. Keuntungan sebagai anggota BPJS adalah mendapatkan pelayanan

kesehatan dengan keringanan biaya atau bahkan tanpa dipungut biaya sama sekali. Berikut adalah kemudahan-kemudahan yang bisa didapatkan oleh peserta BPJS:

1. Apabila Anda berada di luar wilayah Puskesmas atau fasilitas kesehatan (faskes) tempat Anda terdaftar, Anda masih bisa berobat di Puskesmas manapun, tidak harus di Puskesmas tempat Anda terdaftar.
2. Jika terjadi keadaan gawat darurat, Anda juga bisa mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas atau faskes manapun.
3. Jika Anda memerlukan pelayanan kesehatan tingkat lanjutan, dokter di Puskesmas atau faskes akan memberikan rujukan agar Anda dapat melanjutkan pengobatan ke fasilitas layanan kesehatan yang lebih lengkap, seperti di rumah sakit.

Melihat lengkapnya pelayanan kesehatan yang disediakan, pasien tidak perlu ragu berobat di Puskesmas Kandang Kota Lhokseumawe. Selain pelayanan yang terbilang lengkap, Puskesmas Kandang juga didukung oleh tenaga medis yang profesional, seperti dokter umum, serta fasilitas yang memenuhi standar. Apabila terdapat kondisi kritis atau penyakit tertentu yang perlu ditangani oleh dokter spesialis dan memerlukan fasilitas yang tidak tersedia di Puskesmas, maka Puskesmas Kandang dapat memberikan surat pengantar untuk merujuk pasien ke fasilitas kesehatan tingkat lanjut, yaitu rumah sakit. Hal ini dimaksudkan untuk mendekatkan pelayanan kesehatan di masyarakat wilayah Kandang dan Kecamatan Muara Dua Kota Lhokseumawe.

Beberapa pelayanan kesehatan yang dapat diberikan oleh Puskesmas Kandang Kecamatan Muara Dua Kota Lhokseumawe antara lain adalah:

1. Rawat Jalan Tingkat Pertama; Puskesmas Kandang Kecamatan Muara Dua Kota Lhokseumawe memberikan pelayanan pencegahan penyakit, konsultasi, dan saran pengobatan pada pasien yang tidak membutuhkan rawat inap.
2. Rawat inap tingkat pertama; Puskesmas Kandang Kecamatan Muara Dua Kota Lhokseumawe juga memberikan penanganan rawat jalan yang disertai tambahan fasilitas rawat inap sesuai indikasi medis pasien. Rawat inap di Puskesmas hanya diperuntukkan untuk kasus-kasus yang durasi rawatnya paling lama 5 hari. Pasien yang memerlukan perawatan lebih dari 5 hari harus dirujuk ke Rumah Sakit Umum Daerah.

### **Pembahasan Penelitian**

Berdasarkan hasil analisis regresi maka pada bagian ini akan dibahas hasil perhitungan yang telah dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. Pengujian ditunjukkan melalui hipotesis yang ada sehingga dapat diketahui bagaimana pengaruh masing-masing konstruk terhadap konstruk yang lainnya.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Kandang Kota Lhokseumawe.**

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kandang Kota Lhokseumawe diketahui bahwa Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh dan hubungan sebab akibat yang searah terhadap Kepuasan Pasien (Y). Jika nilai Kualitas Pelayanan naik maka dapat meningkatkan Kepuasan Pasien. Nilai koefisien regresi variabel Pelayanan diketahui sebesar 0,844 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hal ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Berdasarkan uji pengaruh dengan analisis regresi melalui uji hipotesis (uji-t) di dapatkan nilai t-hitung sebesar 9,361 yang berarti lebih besar dari t-tabel yaitu 1,6 dan dengan tingkat signifikan 0,000 yang lebih kecil dari nilai probability yaitu 5% (0,05) yang berarti bahwa variable Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya yang dilakukan oleh Cristian, R.P., 2016 yang meneliti “Pengaruh Strategi Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS di RSUD SAM Ratulangi Tondano”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara simultan strategi promosi dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, secara parsial strategi promosi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Strategi promosi pada BPJS di RSUD Sam Ratulangi Tondano sebaiknya ditingkatkan melalui program-program promosi yang menarik, seperti iklan, penjualan pribadi, promosi penjualan, dan hubungan masyarakat, sehingga dapat menambah pengguna BPJS dan mempertahankan yang ada.

Hasil penelitian ini juga selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Sharon, L.G., dan Santoso S.B., 2017 yang meneliti “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara fasilitas dengan kualitas layanan dan merupakan yang paling kuat pengaruhnya, maka memberikan keterangan cara pemakaian fasilitas di ruangan rawat inap dengan lengkap, juga perawat menerangkan cara penggunaan fasilitas perlu dilakukan agar lebih memudahkan pasien serta yang menunggu.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan penting terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS. Jadi salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien pengguna BPJS agar dapat memberikan kepuasan bagi pasien pengguna BPJS.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, maka penulis mengemukakan kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini sesuai dengan nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah sebesar 0,844 yang artinya jika Kualitas Pelayanan (X) naik, maka Kepuasan Pasien (Y) pada pasien BPJS di Puskesmas Kandang Kota Lhokseumawe akan mengalami kenaikan sebesar 84,4%. Tanda positif menunjukkan searah dengan kepuasan. Artinya bahwa jika ada peningkatan Pelayanan maka akan terjadi kenaikan kepuasan sebesar nilai koefisien regresi. Kualitas Pelayanan (X) termasuk dalam hubungan kategori sedang dengan nilai 0,472 (47,2%) memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Kandang Kota Lhokseumawe sedangkan sisanya sebesar 52,8% disebabkan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini seperti faktor fasilitas, faktor kompetensi tenaga medis atau faktor lainnya.

### **Saran**

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya maka dapat ditarik beberapa saran sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada seluruh staf Puskesmas Kandang Lhokseumawe agar lebih meningkatkan kebersihan lokasi Puskesmas dan juga menjaga agar menjaga ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan pengobatan kepada pasien.
2. Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak pimpinan Puskesmas Kandang Kota Lhokseumawe untuk meningkatkan Pelayanan bagi pasiennya.
3. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan agar diperoleh gambaran yang lebih lengkap lagi, sehingga diharapkan hasil penelitian yang akan datang lebih baik dari penelitian ini.



## DAFTAR PUSTAKA

- Bailia, J. F., Soegoto, A. S., & R. Loindong, S. S. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada WarungWarung Makan Lamongan di Kota Manado. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan di Kota Manado, 2(3), 1768-1780.
- Bustami, 2017. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*, Jakarta: Erlangga,
- Endang, S .S. 2017. *Manajemen Kesehatan Teori dan Praktik di Puskesmas*. UGM. Press: Yogyakarta.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gava Media
- Fidela Firwan dan Arlina Dewi. 2018"Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul." *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*
- Hasibuan, Malayu S.P, 2017. *Manajemen SDM. Edisi Revisi*, Cetakan Ke. Tigabelas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2016. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edii13. Jilid 1. Jakarta:Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2018. *Marketing Management*, 9th edn
- Lewis, R.C. and B.H.Booms, 2015, *The Marketing Aspects of Service Quality*, Chicago : American Marketing Association.
- Nursalam, 2018. *Manajemen. Keperawatan, Salemba Medika*. Jakarta.
- Sudarso. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan* (Edisi 1). Deepublish.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36. Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI: 2009