



Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Petugas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di UPTD. Puskesmas Remaja Samarinda

Muhammad Irpani^{1*}, M. Ardan², Herni Johan³

^{1,2,3}Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam, Samarinda, Indonesia

Email Penulis Korespondensi: muhammadirpani01402@gmail.com

Abstrak– Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan setinggi – tingginya di wilayah kerjanya. Kepuasan masyarakat adalah perasaan atau tanggapan terhadap suatu barang atau jasa yang sesuai dengan harapan masyarakat. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan program kesehatan yang dibuat oleh Pemerintah dengan harapan masyarakat dapat terjamin kesehatannya, baik terjamin biaya maupun kepastian pelayanannya. Samarinda masih terdapat faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap pasien BPJS di UPTD. Puskesmas Remaja ada beberapa keluhan yaitu sikap petugas yang kurang ramah, Kualitas pelayanan bagian pendaftaran kurang baik dan keterlambatan pemberian pelayanan. Dari uraian tersebut, variabel yang saling berkaitan yaitu kualitas pelayanan, sikap petugas. Serta juga peneliti ingin melakukan penelitian khusus tentang apakah ada pengaruh kepuasan pasien BPJS. Berdasarkan Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan kuantitatif, sampel terdiri dari 97 responden yang dipilih dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, instrumen pengambilan data berupa kuesioner dengan skala likert, serta dengan menggunakan uji korelasi *pearson* yang diproses menggunakan aplikasi komputer. Hasil dari penelitian menunjukkan Kepuasan pelayanan BPJS Kesehatan dipengaruhi berbagai faktor diantaranya kualitas pelayanan dan sikap petugas. Dengan melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan diharapkan kepuasan peserta BPJS maupun yang non BPJS dapat ditingkatkan. Berdasarkan Hasil analisis uji korelasi *pearson* di dapatkan bahwa variabel kualitas pelayanan, dan sikap petugas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai *r* hitung (*pearson correlation*) > *R* tabel (0,202), dengan nilai *p*-value < 0,05. Maka dari itu disarankan agar lebih baik memperhatikan kualitas pelayanan dan sikap petugas, karena meskipun tergolong puas dimohon untuk pihak puskesmas agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan sikap petugasnya, karena dari hasil penelitian ini masih terdapatnya pengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Sikap Petugas, Kepuasan Pasien, Kepuasan Pasien BPJS, Puskesmas

Abstract– Puskesmas is a health service facility that organizes public health efforts and first-level individual health efforts, and prioritizes promotive and preventive efforts to achieve the highest degree of health in their work area. Community satisfaction is a feeling or response to a good or service that is in accordance with the expectations of the community. In service services, community satisfaction is measured by the level of satisfaction based on the overall experience with a company or agency. The Social Security Administration Agency (BPJS) is a health program created by the Government with the hope that people can be guaranteed their health, both guaranteed costs and certainty of services. From the results of interviews conducted by the researcher on BPJS patients at UPTD. The Remaja Health Center has several complaints, namely the unfriendly attitude of the officers, the quality of service in the registration section is not good, and the delay in providing services. From this description, the variables that are interrelated are service quality, officer attitude. And also researchers want to conduct special research on whether there is an effect on patient satisfaction. This study uses descriptive and quantitative methods, the sample consists of 97 respondents who are selected using accidental sampling techniques, data collection instruments in the form of questionnaires with Likert scales, and by using Pearson correlation tests processed using computer applications. The results of the study show that BPJS Kesehatan service satisfaction is influenced by various factors including service quality, waiting time and officer attitude. By making efforts to improve the quality of service, it is hoped that the satisfaction of BPJS participants and non-BPJS participants can be improved. Based on the results of the analysis of the Pearson correlation test, it was found that the variables of service quality and staff attitude had a significant influence on patient satisfaction with a *pearson correlation value* > *R* table (0.202), with a *p*-value < 0.05. Therefore, it is recommended to pay better attention to the quality of service and the attitude of the officers, because even though they are satisfied, it is requested for the health center to further improve the quality of service and the attitude of the officers, because from the results of this study there is still an influence on the satisfaction of BPJS patients.

Keywords: Service Quality, Officer Attitude, Patient Satisfaction, Keyword4, Keyword5

I. PENDAHULUAN

Kekurangan dalam pemberian pelayanan kesehatan di Puskesmas terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Faktor yang sering mempengaruhi kepuasan pasien BPJS kesehatan merupakan persoalan pelayanan yang diberikan. Ada beberapa faktor dalam mempengaruhi tingkat kepuasan, dari pasien BPJS kesehatan sering kali tidak mendapat pelayanan maksimal, waktu pelayanan yang lama, kualitas pelayanan yang kurang serta sikap petugas. Sehingga, bahwa pentingnya Puskesmas sebagai sarana yang penting dalam pelayanan

BPJS Kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, maka berbagai masalah atau kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan BPJS Kesehatan di tingkat Puskesmas Ariska et al (2021). Menurut Suandi (2019) Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan program kesehatan yang dibuat oleh Pemerintah dengan harapan masyarakat dapat terjamin



kesehatannya, baik terjamin biaya maupun kepastian pelayanannya. Sesuai dengan Pasal 3 dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Tujuan BPJS Kesehatan yang menjelaskan bahwa tujuan BPJS Kesehatan adalah mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kesehatan yang layak bagi setiap peserta dan atau keluarganya sebagai pemenuhan kebutuhan dasar hidup penduduk (Keimigrasian, 2011).

Berdasarkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dari empat tahun terakhir di UPTD. Puskesmas Remaja Samarinda mengalami naik turun jumlah kunjungan pasien selama empat tahun terakhir. Dari 13.972 kunjungan di tahun 2020, jumlahnya turun menjadi 10.536 di tahun 2021. Tahun 2022 menunjukkan lonjakan signifikan dengan 26.175 kunjungan, namun kembali menurun di tahun 2023 dengan 19.569 kunjungan. Maka dapat dilihat bahwa UPTD. Puskesmas Remaja Samarinda mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dari tahun 2022 sampai 2023 dan di tahun 2024 pada bulan Januari sampai Februari di angka 3.764 kunjungan.

Hasil studi pendahuluan diperoleh dalam laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPTD. Puskesmas Remaja Samarinda pada tahun 2022 yaitu sebesar 85,25% sedangkan pada tahun 2021 yaitu sebesar 85,28% Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hal ini menunjukkan pelayanan kesehatan di Puskesmas dapat dikatakan baik namun masih belum memenuhi standar sangat baik, kepuasan pasien di pelayanan kesehatan yang ditetapkan secara nasional oleh PERMENPAN & RB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, minimal untuk kategori baik kepuasan pasien sebesar 76% sampai dengan 88,30% sedangkan untuk kategori sangat baik harus di atas 88,31%.

Menurut Sasongko (2021) Kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya dan suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan, dinilai pelayanan itu memuaskan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Menurut Lidia & Ardan (2023) kepuasan pasien merupakan tantangan utama dalam pemberian pelayanan kesehatan saat ini. Kepuasan merupakan sebagai unsur penentu penilaian baik atau buruknya suatu rumah sakit.

Menurut Tangdilambi et al (2019) kualitas layanan diartikan sebagai derajat mutu dari layanan yang dihasilkan perusahaan, dimana kepuasan layanan dikembangkan secara internal, artinya pengembangan kualitas layanan ditentukan oleh perusahaan [6]. Penelitian yang dilakukan oleh Setiawan et al (2022) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, konsumen akan membentuk minat membeli atau menggunakan kembali suatu produk. Artinya semakin baik bentuk pelayanan yang diberikan dan didukung oleh tingkat kepuasan yang tinggi tentunya akan membentuk loyalitas pada konsumen.

Menurut Arisa et al (2022) sikap petugas dalam kesehatan khususnya tenaga keperawatan atau pelayanan administrasi kesehatan merupakan respon dari stimulus terhadap perilaku yang diterimanya pada pasien. Pasien

menginginkan petugas yang melayaninya memiliki sikap baik, murah senyum, sabar, mampu berbahasa yang mudah dipahami, serta berkeinginan menolong yang tulus dan mampu menghargai pasien dan pendapatnya. Penelitian yang dilakukan oleh Yetmir et al (2020) sikap petugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Karena sikap petugas pelayanan kesehatan juga menjadi faktor penentu apakah pelayanan yang diberikan bermutu atau tidak. Jika petugas ramah dan pelayanan yang baik dapat menentukan kesembuhan seseorang pasien begitupun sebaliknya sikap petugas yang acuh mengurangi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya.

Observasi awal yang peneliti lakukan disaat pengambilan data di UPTD. Puskesmas Remaja Samarinda masih terdapat faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap pasien rawat jalan ada beberapa keluhan yaitu sikap petugas yang kurang ramah, Kualitas pelayanan bagian pendaftaran kurang baik dan keterlambatan pemberian pelayanan. Dari uraian tersebut, variabel yang saling berkaitan yaitu kualitas pelayanan, sikap petugas. Serta juga peneliti ingin melakukan penelitian khusus tentang apakah ada pengaruh kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan sikap petugas terhadap kepuasan pasien BPJS di UPTD. Puskesmas Remaja Samarinda.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* atau variabel independen dan dependen diukur pada satu waktu. Menurut Jaya (2020) kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan temuan-temuan baru yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur secara statistik atau cara lainnya dari suatu pengukuran. Penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif lebih memusatkan perhatian pada beberapa gejala yang mempunyai karakteristik tertentu didalam kehidupan manusia.

Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di UPTD. Puskesmas Remaja Samarinda pada bulan Januari – Februari 2024 dengan jumlah populasi pasien sebanyak 3.764 selama dua bulan. Menurut Pariyana et al (2021) Populasi adalah orang yang menjadi subjek penelitian atau orang yang karakteristiknya hendak diteliti.

Instrumen penelitian yang digunakan untuk pengambilan data berupa kuesioner menggunakan skala likert yang terdiri dari pertanyaan favorable merupakan pertanyaan positif. Sementara, pertanyaan unfavorable merupakan pertanyaan negatif. Selanjutnya, dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis deskriptif dan analisis kuantitatif yang menggunakan uji korelasi *pearson* dengan alternatif uji korelasi *spearman* yang diolah dengan menggunakan aplikasi komputer.



III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Deskriptif

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Berdasarkan Usia

| Usia | n | (%) |
|--------------------|-----------|-------------|
| 17-24 Remaja Akhir | 39 | 40,2% |
| 25-34 Dewasa Awal | 40 | 41,2% |
| 35-49 Dewasa Akhir | 18 | 18,6% |
| Total | 97 | 100% |

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan karakteristik usia pada tabel 3.1 menunjukkan bahwa rata-rata responden didominasi oleh responden berusia antara 25-34 tahun dewasa awal sebanyak 40 (41,2%), dan responden terendah berada direntang usia 35-49 tahun deawasa akhir sebanyak 18 (18,6%).

Tabel 2. Karakteristik Beradsarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | n | (%) |
|---------------|-----------|-------------|
| Laki-laki | 48 | 49,5% |
| Perempuan | 49 | 50,5% |
| Total | 97 | 100% |

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pada tabel 3.2 menunjukkan bahwa responden didominasi oleh perempuan sebanyak 49 (50,5%) dan responden laki-laki sebanyak 48 (49,5%).

Tabel 3. Karakteristik Berasarkan Pendidikan Terakhir

| Pendidikan Terakhir | n | (%) |
|---------------------|-----------|-------------|
| SD | 2 | 2,1% |
| SLTP Sederajat | 8 | 8,2% |
| SLTA Sederajat | 75 | 77,3% |
| Diploma | 2 | 2,1% |
| Strata 1 | 10 | 10,3% |
| Total | 97 | 100% |

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir responden pada tabel 3.3 menunjukkan bahwa responden rata-rata didominasi oleh SLTA Sederajat sebanyak 75 (77,3%), dan responden terendah ada pada tingkat pendidikan SD sebanyak 2 (2,1%) dan Diploma sebanyak 2 (2,1%).

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

| Pekerjaan saat ini | n | (%) |
|--------------------|----|-------|
| Pelajar/Mahasiswa | 20 | 20,6% |
| Pegawai Negeri | 1 | 1,0% |
| Pegawai Swasta | 36 | 37,1% |
| Buruh | 18 | 8,2% |
| Pedagang | 5 | 5,2% |
| Tidak Bekerja | 20 | 20,6% |

| | | |
|--------------|-----------|-------------|
| Lain-lain | 7 | 7,2% |
| Total | 97 | 100% |

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan karakteristik pekerjaan saat ini responden pada tabel 3.4 menunjukkan bahwa rata-rata responden didominasi oleh responden pekerjaan pegawai swasta sebanyak 36 (37,1%) dan terendah ada pada pekerjaan pegawai negeri sebanyak 1 (1,0%).

Tabel 5. Karakteristik Berasarkan Fasilitas

| Fasilitas di Gunakan | n | (%) |
|----------------------|-----------|-------------|
| Rawat Jalan | 85 | 87,6% |
| Check Kesehatan | 8 | 8,2% |
| Lain-Lain | 4 | 4,1% |
| Total | 97 | 100% |

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan karakteristik fasilitas yang digunakan responden pada tabel 3.5 menunjukkan bahwa rata-rata responden didominasi oleh responden perawat jalan sebanyak 85 (87,6%) dan terendah ada pada fasilitas kesehatan lain-lain sebanyak 4 (4,1%).

Variabel Penelitian

Tabel 6. Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan

| Klasifikasi | n | (%) |
|--------------|-----------|-------------|
| Cukup | 43 | 44,3% |
| Puas | 54 | 55,7% |
| Total | 97 | 100% |

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan analisis distribusi variabel pada tabel 3.6 menunjukkan bahwa rata-rata pasien di Puskesmas Remaja Samarinda merasa puas dengan kualitas pelayanan yang mereka dapatkan sesuai aspek instrumen penelitian dengan nilai 54 (55,7%), dan pasien merasa cukup dengan nilai 42 (43,3%).

Tabel 7. Distribusi Variabel Sikap Petugas

| Klasifikasi | n | (%) |
|--------------|-----------|-------------|
| Cukup | 28 | 28,9% |
| Puas | 69 | 71,1% |
| Total | 97 | 100% |

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan analisis distribusi variabel pada tabel 3.7 menunjukkan bahwa rata-rata pasien di Puskesmas Remaja Samarinda merasa puas dengan sikap petugas yang mereka dapatkan sesuai aspek instrumen penelitian dengan nilai 69 (71,1%) dan pasien merasa cukup dengan nilai 28 (28,9%).

Tabel 8. Distribusi Variabel Kepuasan Pasien

| Klasifikasi | n | (%) |
|-------------|----|-------|
| Cukup | 42 | 42,3% |



| | | |
|--------------|-----------|-------------|
| Puas | 56 | 57,7% |
| Total | 97 | 100% |

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan analisis distribusi variabel pada tabel 3.8 menunjukkan bahwa rata-rata pasien di Puskesmas Remaja Samarinda merasa puas dengan kepuasan pasien yang mereka dapatkan sesuai aspek instrumen penelitian dengan nilai 42 (42,3%) dan pasien merasa cukup dengan nilai 56 (57,7%).

3.2 Analisis Kuantitatif

Tabel 9. Hasil Uji Normalitas

| | | Unstandardized Residual |
|--------------------------------|----------------|-------------------------|
| n | | 97 |
| Normal Parameters ^a | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 2.27989579 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .063 |
| | Positive | .062 |
| | Negative | -.063 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .617 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .841 |

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 5.10 menunjukkan bahwa nilai signifikansi 0,841 > 0,05 maka disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.

Tabel 10. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di UPTD. Puskesmas Remaja Samarinda

| Status | n | Pearson Correlation | R-Tabel | p-value |
|--------------------|----|---------------------|---------|---------|
| Kualitas Pelayanan | 97 | 0,755 | 0,202 | 0,000 |

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan hasil uji korelasi *Pearson* pada tabel 3.10 menunjukkan bahwa *p-value* 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan nilai *Pearson* korelasi sebesar 0,755 > 0,202 dengan kekuatan pengaruh kuat. Artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di UPTD. Puskesmas Remaja Samarinda. Pengaruh kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan lima indikator yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *tangibles*, *assurance* dan *empathy*. Pelayanan yang berkualitas di puskesmas adalah dengan memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga diperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap puskesmas.

Tingkat kepuasan pasien yang tinggi tercapainya kombinasi antara kualitas interaksi dengan kehandalan

petugas pendaftaran yang profesional dan kesiapan petugas dalam merespon setiap kebutuhan pasien, kenyamanan fasilitas ruang tunggu, serta kepatuhan terhadap janji layanan dan pemahaman yang baik yang ditunjukkan oleh petugas. Faktor-faktor ini secara signifikan berkontribusi pada pengalaman positif pasien dan membangun kepercayaan terhadap layanan yang diberikan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Godean (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam usaha menciptakan kepuasan yang dirasakan oleh pasien selaku pengguna jasa pelayanan puskesmas. Dalam sebuah puskesmas dibutuhkan sebuah pelayanan yang berkualitas supaya pasien yang datang ke puskesmas merasa puas dengan pelayanan yang ada akan tetapi tidak semua puskesmas sesuai dengan standar pelayanan telah diterapkan.

Penelitian ini serupa juga dilakukan oleh Amalia & Prakasa (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, artinya kualitas pelayanan yang terdiri dari: *attitude and behavior* yang diukur dengan kemampuan petugas pelayanan, kecepatan dalam pelayanan, dan keramahan para petugas pelayanan mendapatkan penilaian baik dari pasien. *Accessibility and flexibility* yang diukur dengan lokasi yang mudah diakses, ketersediaan pemeriksaan penunjang dan ketersediaan dokter yang berkompeten mendapatkan penilaian baik dari pasien, kejelasan prosedur, dan sikap.

Tabel 11. Analisis Pengaruh Sikap Petugas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di UPTD. Puskesmas Remaja Samarinda

| Status | n | Pearson Correlation | R-Tabel | p-value |
|---------------|----|---------------------|---------|---------|
| Sikap Petugas | 97 | 0,465 | 0,202 | 0,000 |

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan hasil uji koelasi *pearson* pada tabel 3.11 Variabel sikap petugas menunjukkan bahwa *p-value* 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan ada pengaruh positif antara sikap petugas terhadap kepuasan pasien dan nilai *Pearson* Korelasi 0,465 > 0,202 dengan kekuatan pengaruh sedang. Artinya terdapat pengaruh Sikap Petugas terhadap kepuasan pasien BPJS di UPTD. Puskesmas Remaja Samarinda. Pengaruh sikap petugas dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan lima indikator yaitu : kepatuhan dan ketaatan terhadap peraturan, bertanggung jawab, kejujuran, inisiatif dalam bekerja, ramah.

Kepuasan pasien di ruang pendaftaran dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pemanggilan pasien yang tertib, pelayanan yang berkualitas, jaminan privasi, informasi yang akurat dan keadilan dalam pelayanan. Dengan memperhatikan faktor-faktor ini, petugas dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memberikan pengalaman yang positif bagi mereka menunjukkan komitmen puskesmas untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi pasien, hal ini penting



untuk membangun kepercayaan dan loyalitas pasien, serta meningkatkan citra puskesmas di masyarakat.

Hal ini sejalan dengan Penelitian dilakukan oleh Bustami et al (2020) yang menyatakan terdapat pengaruh sikap petugas terhadap kepuasan pasien dengan angka yaitu $3,607 > 1,685$ dengan koefisien $0,533$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sikap petugas pelayanan juga menjadi faktor penentu apakah pelayanan yang diberikan bermutu atau tidak. Jika sikap petugas ramah dan pelayanan yang baik dapat menentukan kesembuhan seseorang pasien begitupun sebaliknya sikap yang acuh dapat mengurangi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya.

Hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan Rahayuningsih & Cahyaningrum (2023) bahwa sikap petugas mempengaruhi kepuasan pasien. Pengaruh sikap petugas terhadap kepuasan pasien, berdasarkan hasil uji statistik dimana diperoleh $p < 0,005$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh terhadap sikap petugas terhadap kepuasan pasien. Hal ini peranan tenaga kesehatan yang sangat menentukan mutu kesehatan pelayanan kesehatan karena langsung memenuhi kepuasan pasien saat melakukan pelayanan kesehatan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis uji korelasi *pearson* diketahui bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS, didapatkan hasil nilai r hitung sebesar $0,755$ dan nilai p -value ($0,000$) $< 0,05$. Pengaruh kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan lima indikator yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *tangibles*, *assurance* dan *empathy*.

Berdasarkan hasil analisis uji korelasi *pearson* diketahui bahwa ada pengaruh sikap petugas terhadap kepuasan pasien BPJS, didapatkan hasil nilai r hitung sebesar $0,755$ dan nilai p -value ($0,000$) $< 0,05$. Pengaruh sikap petugas dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan lima indikator yaitu : kepatuhan dan ketaatan terhadap peraturan, bertanggung jawab, kejujuran, inisiatif dalam bekerja, ramah.

Berdasarkan Hasil analisis uji korelasi *pearson* didapatkan bahwa variabel kualitas pelayanan, waktu tunggu dan sikap petugas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai r hitung (*pearson correlation*) $> R$ tabel ($0,202$), dengan nilai p -value $< 0,05$.

Maka dari itu disarankan agar lebih baik memperhatikan kualitas pelayanan dan sikap petugas, karena meskipun tergolong puas dimohon untuk pihak puskesmas agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan sikap petugasnya, karena dari hasil penelitian ini masih terdapatnya pengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada UPTD. Puskesmas Remaja Samarinda yang telah bersedia menjadi lokasi, fasilitator, dan mitra hingga penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik serta semua pihak yang telah

memberikan dukungan moral dan materil yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

V. REFERENSI

- Amalia, & Prakasa, D. F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Graha Delta RSUD Sidoarjo. *7*(2), 38–46.
- Arisa, A., Purwanti, S., & Latifah. (2022). Perilaku Tenaga Kesehatan Dalam Pelayanan Adminitrasi Rumah Sakit Antara Harapan Dan Kenyataan. 24–34.
- Ariska, R., Rahmadani, L., Harahap, N., & (2021). Penilaian Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bagi Peserta Bpjs Kesehatan di RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru. *Nasional Karya Ilmiah*, *1*(1), 259–262.
- Bustami, E., Jaya, P. N. A., & Yetmir, N. (2020). Pengaruh Waktu Tunggu Dan Sikap Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, *2*(5), 37–55.
- Godean. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas UMBULHARJO II Yogyakarta Kadari.
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantatif Dan Kualitatif*. Anak Hebat Indonesia.
- Keimigrasian, U.-U. N. 6 T. 2011 tentang. (2011). Undang - Undang Republik Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Sosial. 24.
- Lidia, B., & Ardan, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan, Kinerja Petugas dan Komunikasi Internasional Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD I.A MOEIS Samarinda. 6.
- Pariyana, Liberty, I. A., & Roflin, E. (2021). Populasi, Sampel, Variabel dalam Penelitian Kedokteran. PT. Nasya Expanding Management.
- Rahayuningsih, A. S., & Cahyaningrum, N. (2023). Pengaruh Sikap Empati Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien : *Meta Analisis 13*(2), 122–127.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, *3*(1), 104–114.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business*, *2*(2), 47–54.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, *1*(2), 13–22.
- Tangdilambi, N., Badwi, A., & Alim, A. (2019). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, *5*(2), 165.