

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PASIEN
BPJS DI PUSKESMAS SIMPANG LIMUN
PROVINSI SUMATERA UTARA**

Astrid Novitri Ramadhani Hasibuan¹, Wahyudi²
Fakultas Kesehatan Masyarakat UIN Sumatera Utara
Email: astriddani802@gmail.com¹, apt.wahyudi@uinsu.ac.id²

ABSTRAK

Kepuasan pasien BPJS di Puskesmas merupakan aspek krusial dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan tingkat pertama. Ketidakpuasan pasien dapat berdampak pada rendahnya kepercayaan terhadap layanan BPJS, peningkatan keluhan, serta kecenderungan pasien untuk mencari layanan di tempat lain, yang dapat membebani fasilitas kesehatan lainnya. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Simpang Limun Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini memakai metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian survei analitik serta rancangan cross sectional study guna menganalisis faktor yang pengaruhi kepuasan pasien BPJS pada satu waktu tertentu. Data dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner. Responden penelitian ini adalah 100 pasien BPJS. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh 5 dimensi service quality secara simultan terhadap kepuasan pasien BPJS. Dan juga dimensi service quality punya pengaruh secara parsial pada kepuasan BPJS. Dengan variabel tangible menunjukkan nilai sig 0,009, variabel reliability, responsiveness, assurance, empathy menunjukkan nilai sig 0.000. Nilai R Square sebesar 0,944 yang membuktikan semua variabel yang diteliti pada penelitian ini memberikan besar pengaruhnya sebesar 94,4% terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kepuasan, Pasien, BPJS, Puskesmas.

ABSTRACT

The satisfaction of BPJS patients at the community health center is a crucial aspect in assessing the quality of healthcare services provided by primary healthcare facilities. Patient dissatisfaction can lead to low trust in BPJS services, an increase in complaints, and a tendency for patients to seek services elsewhere, which can burden other healthcare facilities. This study aims to analyze the factors influencing BPJS patient satisfaction at the Simpang Limun community health center in North Sumatra province. This research employs a quantitative research method with an analytical survey design and a cross-sectional study design to analyze the factors affecting BPJS patient satisfaction at a specific point in time. Data were collected using a questionnaire instrument. The respondents of this study were 100 BPJS patients. The results of this study indicate that the 5 dimensions of service quality have a simultaneous effect on BPJS patient satisfaction. And also the dimension of service quality has a partial effect on BPJS satisfaction. The tangible variable shows a significance value of 0.009, while the variables of reliability, responsiveness, assurance, and empathy show a significance value of 0.000. The R Square value is 0.944, indicating that all the variables studied in this research have a significant influence of 94.4% on patient satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Patients, BPJS, Community Health Center.

PENDAHULUAN

Universal Health Coverage (UHC) jaminan ini bertujuan untuk menjamin bahwa tidak seorang pun menghadapi kesulitan keuangan saat memperoleh layanan kesehatan

berkualitas tinggi yang mereka butuhkan pada waktu dan lokasi yang tepat. Dari promosi kesehatan hingga pencegahan, pengobatan, rehabilitasi, dan perawatan paliatif seumur hidup, jaminan ini mencakup seluruh spektrum layanan kesehatan vital.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024, negara diwajibkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia demi memajukan kesejahteraan umum, dengan menjamin hak setiap warga negara untuk hidup yang baik, sehat, dan sejahtera, baik jasmani maupun rohani. Selain itu, dalam rangka meningkatkan mutu dan aksesibilitas pelayanan kesehatan, Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah bertugas menyelenggarakan dan meningkatkan upaya kesehatan.²

Keselamatan pasien di institusi pelayanan kesehatan diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017, yang mewajibkan setiap fasilitas untuk merencanakan dan melaporkan kejadian terkait keselamatan pasien. Data ini digunakan sebagai standar untuk mengukur Indikator Mutu Nasional.

Kepuasan pasien BPJS di Puskesmas merupakan aspek krusial dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan tingkat pertama. Urgensi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien didasari oleh peran puskesmas sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan kesehatan yang mudah diakses serta terjangkau untuk masyarakat. Namun, masih banyak tantangan yang dihadapi, seperti keterbatasan tenaga medis, fasilitas yang kurang memadai, sistem antrian yang panjang, serta ketersediaan obat yang sering menjadi kendala.

Ketidakpuasan pasien dapat berdampak pada rendahnya kepercayaan terhadap layanan BPJS, peningkatan keluhan, serta kecenderungan pasien untuk mencari layanan di tempat lain, yang dapat membebani fasilitas kesehatan lainnya. Maka dari itu, pentingnya memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien agar dapat dilakukan perbaikan dalam sistem pelayanan, meningkatkan efektivitas Puskesmas, serta memastikan akses pelayanan kesehatan yang lebih baik bagi seluruh peserta BPJS.⁵

Seluruh penduduk Indonesia akan mendapatkan jaminan kesehatan nasional sebagai bagian dari program untuk mendorong pelaksanaan dan realisasi cakupan kesehatan semesta. Peraturan pemerintah dan Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) telah mengatur program ini. Berdasarkan Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang SJSN, jaminan kesehatan disusun secara nasional berdasarkan asas jaminan sosial dan pemerataan. Sesuai dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) untuk menciptakan sistem jaminan kesehatan yang berkeadilan bagi seluruh penduduk, Indonesia mendirikan dan mulai menjalankan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan pada tanggal 1 Januari 2014. Dalam rangka mendorong kesehatan bersama dan menyediakan layanan kesehatan yang adil bagi seluruh masyarakat, program BPJS Kesehatan diharapkan dapat mencapai cakupan universal pada tahun 2019.⁶

Per 18 November 2018, 170.954.111 orang telah mendaftar BPJS, menurut data observasi yang diambil dari situs web resmi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Per 21 November, 9.814 orang telah menggunakan Puskesmas, yang merupakan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dengan tingkat penggunaan tertinggi. Pelayanan kesehatan primer diberikan di tingkat Puskesmas sesuai dengan Peraturan Presiden

(Perpres) No. 12 Tahun 2013 Pasal 21. Jika Puskesmas tidak mampu memberikan pelayanan yang diperlukan, pasien dapat dirujuk ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi. Ketersediaan fasilitas kesehatan yang baik, berkualitas, serta prosedur birokrasi yang sederhana dapat meningkatkan kepuasan peserta BPJS Kesehatan sebagai pengguna layanan.

Pada tahun 2021, jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia tercatat mencapai 235,719 juta jiwa, atau setara dengan 86,07% dari total populasi. Angka ini menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun 2020, di mana jumlah peserta tercatat sebanyak 222,461 juta jiwa. Tren peningkatan ini berlanjut pada tahun 2022, dengan jumlah peserta BPJS Kesehatan mencapai 248,77 juta jiwa, yang setara dengan 90,73% dari total penduduk Indonesia pada tahun tersebut. Selanjutnya, pada tahun 2023, jumlah peserta BPJS Kesehatan mengalami lonjakan signifikan, mencapai 267,31 juta jiwa, menjadikannya sebagai penambahan peserta terbesar dalam rentang waktu 2017–2023. Perkembangan ini terus berlanjut hingga 30 September 2024, di mana jumlah peserta BPJS Kesehatan telah mencapai 277,1 juta jiwa atau sekitar 98,11% dari total populasi Indonesia. Capaian ini telah memenuhi target cakupan kepesertaan tahun 2024, yang sebelumnya ditetapkan sebesar 98%.

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama, termasuk Puskesmas. Menurut teori Servqual terdapat lima dimensi utama yang memengaruhi kepuasan pasien, yaitu tangible (ketersediaan sarana dan prasarana), reliability (keandalan layanan), responsiveness (ketanggapan tenaga medis), assurance (jaminan dan kepercayaan terhadap pelayanan), serta empathy (perhatian dan kepedulian tenaga kesehatan).⁷

Dalam konteks pelayanan BPJS di Puskesmas, faktor-faktor seperti kompetensi tenaga medis, ketersediaan obat, waktu tunggu pelayanan, serta sistem administrasi yang efisien menjadi elemen krusial yang dapat meningkatkan atau menurunkan tingkat kepuasan pasien. Selain itu, aksesibilitas dan kemudahan dalam proses pendaftaran serta transparansi informasi mengenai hak dan prosedur pelayanan BPJS juga berperan penting dalam membangun persepsi positif terhadap layanan kesehatan.⁸

Berdasarkan penelitian terdahulu dari Frida Yuanita, et al. (2021), terdapat faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS di Puskesmas, yaitu variabel kehandalan, bukti fisik, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien BPJS.⁹ Faktor-faktor tersebut sejalan dengan model Servqual, di mana kualitas pelayanan yang baik akan tercermin dari keandalan layanan, keterjangkauan fasilitas, responsivitas tenaga medis, jaminan keamanan dalam pelayanan, serta perhatian dan empati terhadap pasien. Selain itu, penelitian terkini juga menunjukkan bahwa digitalisasi layanan kesehatan, transparansi informasi, serta efektivitas sistem rujukan turut berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS. Dengan memahami faktor-faktor ini, Puskesmas dapat mengoptimalkan pelayanannya guna meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Meskipun berbagai penelitian telah dilakukan terkait faktor yang memengaruhi kepuasan pasien BPJS di Puskesmas, masih terdapat beberapa kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut. Salah satu aspek yang belum banyak diteliti adalah variasi regional dalam kepuasan pasien, di mana sebagian besar studi hanya berfokus pada wilayah tertentu

tanpa membandingkan perbedaan tingkat kepuasan antara daerah perkotaan dan pedesaan. Faktor seperti perbedaan fasilitas kesehatan, jumlah tenaga medis, serta sistem antrian di berbagai wilayah belum dikaji secara komprehensif. Selain itu, dampak digitalisasi dan layanan berbasis teknologi terhadap kepuasan pasien BPJS juga masih terbatas, terutama dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN, sistem antrian online, serta peran telemedicine dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan kesehatan. 10

Di sisi lain, penelitian yang ada lebih banyak membahas aspek medis dan administratif, sementara faktor non-medis, seperti komunikasi dokter-pasien, kenyamanan ruang tunggu, serta transparansi informasi kesehatan, masih kurang mendapatkan perhatian. Selain itu, keterkaitan antara kepuasan pasien dengan tingkat kepercayaan dan loyalitas terhadap Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan utama masih belum banyak dikaji secara mendalam. Selanjutnya, evaluasi terhadap kebijakan dan regulasi BPJS juga menjadi celah penelitian yang perlu dikembangkan, terutama dalam menilai efektivitas perubahan kebijakan terbaru dalam meningkatkan kepuasan pasien. Beberapa aspek seperti integrasi sistem rujukan online serta perbaikan mekanisme klaim BPJS masih belum banyak dianalisis dalam kaitannya dengan pengalaman pasien. Maka dari itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memberikan wawasan yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas, sehingga layanan kesehatan dapat terus berkembang dan beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat.

Pada 1 November 2024, total kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Provinsi Sumatera Utara mencapai 680.021 jiwa, yang setara dengan 85,31% dari total populasi di wilayah tersebut. Capaian ini menunjukkan bahwa sebagian besar penduduk telah terdaftar dalam program JKN, yang tujuannya guna meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas. Meskipun demikian, masih terdapat sekitar 14,69% penduduk yang belum tercakup dalam skema ini, sehingga diperlukan upaya lebih lanjut untuk mencapai Universal Health Coverage (UHC) secara menyeluruh. Optimalisasi program JKN melalui peningkatan sosialisasi, kemudahan akses pendaftaran, serta peningkatan kualitas layanan di fasilitas kesehatan, khususnya di Puskesmas, menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kepesertaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang disediakan.

Puskesmas Simpang Limun merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang terletak di Provinsi Sumatera Utara. Sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional, Puskesmas ini berperan penting untuk memberi layanan kesehatan dasar kepada masyarakat, khususnya bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Keberadaannya tidak hanya bertujuan untuk memberikan pelayanan kuratif dan rehabilitatif, tetapi juga menitikberatkan pada upaya promotif dan preventif guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Dengan dukungan tenaga kesehatan yang kompeten serta fasilitas yang terus dikembangkan, Puskesmas Simpang Limun berupaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, sehingga dapat berkontribusi dalam pencapaian Universal Health Coverage (UHC) di Provinsi Sumatera Utara.

Berdasarkan hasil observasi, jumlah peserta BPJS di Puskesmas Simpang Limun terjadi tren penurunan dalam tiga tahun terakhir. Pada tahun 2023, jumlah peserta tercatat

sebanyak 18.279 jiwa, kemudian menurun menjadi 18.249 jiwa pada tahun 2024, dan kembali mengalami penurunan menjadi 18.023 jiwa pada Januari 2025. Penurunan jumlah peserta BPJS di Puskesmas Simpang Limun disebabkan oleh perpindahan fasilitas kesehatan (faskes) yang dilakukan oleh peserta ke fasilitas kesehatan lain. Kualitas pelayanan atau aksesibilitas yang kurang optimal dapat mendorong peserta untuk beralih ke fasilitas kesehatan lain yang lebih baik. Faktor ini membuktikan kualitas pelayanan menjadi salah satu determinan utama dalam pemilihan fasilitas kesehatan oleh peserta BPJS. Oleh karena itu, evaluasi terhadap distribusi faskes serta peningkatan aksesibilitas layanan menjadi aspek penting dalam memastikan pemerataan layanan kesehatan bagi seluruh peserta JKN.

Terjadinya tren penurunan peserta BPJS di Puskesmas Simpang Limun menunjukkan adanya dinamika dalam pemanfaatan layanan kesehatan yang perlu dikaji lebih lanjut. Faktor-faktor seperti aksesibilitas, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, serta kebijakan sistem rujukan dapat memengaruhi keputusan peserta dalam memilih fasilitas kesehatan. Maka dari itu, penelitian ini tujuannya guna menganalisis “Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Simpang Limun, Provinsi Sumatera Utara”. Hasil penelitian diharapkan mampu berikan wawasan mendalam terkait aspek-aspek yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien serta menjadi dasar dalam perbaikan layanan guna meningkatkan kepercayaan dan partisipasi peserta BPJS di fasilitas kesehatan tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian survei analitik dengan rancangan cross sectional study untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS pada satu waktu tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Deskripsi Lokasi Penelitian

UPT Puskesmas Simpang Limun merupakan salah satu Puskesmas induk di Kecamatan Medan Kota dan UPT Puskesmas Simpang Limun berada di wilayah kelurahan sudirejo II dengan wilayah kerja Kelurahan Sitirejo I, Sudirejo I dan Sudirejo II. UPT Puskesmas Simpang Limun awalnya beroperasi di Jl. Kemiri I No. 33 Sejak 2021 dimulai pembangunan gedung, Setelah itu pada Bulan Maret 2022 Puskesmas Simpang Limun Relokasi ke Jl. Saudara, Kelurahan Sudirejo II.

UPT Puskesmas Simpang Limun terletak di Jl. Saudara No.38 A, Sudirejo II, Kecamatan Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara, 20216. Luas bangunan Puskesmas Simpang Limun adalah 342,25 m². UPT Puskesmas Simpang Limun ditetapkan menjadi Puskesmas Rawat Jalan berdasarkan Surat Keputusan Walikota Medan Nomor 440/367.K/VII/2018 tahun 2018 tentang penetapan puskesmas menjadi puskesmas rawat jalan dengan ijin operasional puskesmas Nomor 440/190.75/V/2022. UPT Puskesmas Simpang Limun telah terakreditasi parpurna sejak 20 September 2023 dengan No. Registrasi P1275060203(1010863) dan No. Sertifikat YM.02.01/D/14022/2023.

Secara geografis wilayah kerja Puskesmas Simpang Limun berada di Kecamatan Medan Kota, terletak di daerah Kelurahan Sudirejo II (koordinat Longitude 3.5545174613582793, Latitude 98.69756617554322). Adapun batas-batas wilayahnya adalah sebagai berikut:

- a. Barat : Kecamatan Medan Maimun
- b. Timur : Kecamatan Medan Denai
- c. Utara : Kecamatan Medan Timur
- d. Selatan : Kecamatan Medan Amplas

Adapun luas wilayah sebesar 206,69 Ha, yang terdiri dari 3 kelurahan dengan jumlah penduduk sebanyak 37.114 jiwa dan jumlah KK adalah 6.658.

Tabel 1. Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Puskesmas Simpang Limun

NO	Desa/Kelurahan	Penduduk		
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Siti rejo I	4.384	2.616	9.000
2	Sudi Rejo II	5.145	5.265	10.410
3	Sudi Rejo I	7.500	7.772	15.272

Sumber: Profil Puskesmas Simpang Limun 2024

Berdasarkan tabel 1 dapat kita ketahui bahwa jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin dengan jumlah penduduk tertinggi adalah Desa/Kelurahan Sudi Rejo I dengan jumlah 14.272 dari total keseluruhan 37.114 jiwa.

Hasil Analisis Univariat

Umur Responden

Pada penelitian ini, penelitian mengkategorikan responden menjadi lima bagian yaitu bagian pertama dibawah 25 tahun, kemudian 25 sampai 35, bagian ketiga 36 sampai 45, bagian keempat 46 sampai 55, dan kelima lebih dari 55 tahun. Dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Persentase %
<25	24	24,0
26-35	22	22,0
36-45	26	26,0
46-55	20	20,0
>55	8	8,0
Total	100	100,0

Sumber : Data Primer (2025)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden yang berumur dibawah 25 tahun sebanyak 24 jiwa, umur 26 sampai 35 tahun berjumlah 22 orang, yang berumur 46 sampai 55 adalah 20 orang, dan yang diatas 55 tahun berjumlah 8 orang. Yang

artinya frekuensi tertinggi dimiliki oleh responden berumur 36 sampai 45 tahun.

Jenis Kelamin Responden

Gambaran tentang umur responden yang telah berpartisipasi untuk mengisi kuesioner dengan lengkap yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki-laki	24	24,0
2.	Perempuan	66	66,0
	Total	100	100,0

Sumber: Data primer (2025)

Berdasarkan tabel diatas, data responden yang telah didapatkan oleh peneliti menunjukkan bahwa dari 100 responden penelitian, 24 jiwa berjenis kelamin laki-laki dan 66 jiwa berjenis kelamin perempuan.

Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Simpang Limun

Berdasarkan hasil analisis unvariat yang telah dihitung dari total keseluruhan dimensi kepuasan maka didapatkan distribusi frekuensi kepuasan pasien BPJS secara menyeluruh sebagai berikut:

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS

No	Kategori Variabel Kepuasan	Frekuensi	%
1	Kurang Puas	7	7,0
2	Puas	91	91,0
3	Sangat Puas	2	2,0
	Total	100	100,0

Sumber: Lampiran (2025)

Berdasarkan tabel 4. maka dapat diketahui bahwa dari total 100 responden yang merasa kurang puas sebanyak 7 jiwa atau 7% dari pelayanan keseluruhan dan yang menjawab puas sebanyak 91 jiwa atau 91%, untuk kategori sangat puas terdapat 2 jiwa atau 2% sedangkan yang merasa tidak puas 0 jiwa.

Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

Tabel 5. Distribusi Frekuensi dimensi Tangibles

No	Kategori Variabel <i>Tangibles</i>	Frekuensi	%
1	Baik	31	31,0
2	Sangat Baik	69	69,0
	Total	100	100,0

Sumber: Lampiran (2025)

Berdasarkan tabel 5 dapat kita ketahui bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan variabel bukti fisik dengan kategori baik sebanyak 31 orang atau 31% dan kategori sangat baik sebanyak 69 orang atau 69%. Sedangkan yang

menjawab kurang baik dan tidak baik berjumlah 0 atau tidak ada.

Dimensi Reliability (Kehandalan)

Tabel 6 Distribusi Frekuensi dimensi Reliability

No	Kategori Variabel <i>Reliability</i>	Frekuensi	%
1	Tidak Baik	3	3,0
2	Kurang Baik	42	42,0
3	Baik	48	48,0
4	Sangat Baik	7	7,0
	Total	100	100,0

Sumber: Lampiran (2025)

Berdasarkan tabel 6 kita dapat mengetahui bahwa kualitas pelayanan Mengetahui bahwa kualitas pelayanan berdasarkan variabel kehandalan dengan kategori tidak baik sebanyak 3 orang atau 3%, kategori kurang baik sebanyak 42 orang atau 42%, baik sebanyak 48 orang atau 48% dan sangat baik sebanyak 7 orang atau 7%.

Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)

Tabel 7 Distribusi Frekuensi dimensi Responsiveness

No	Kategori Variabel <i>Responsiveness</i>	Frekuensi	%
1	Tidak Baik	1	1,0
2	Kurang Baik	34	34,0
3	Baik	52	52,0
4	Sangat Baik	13	13,0
	Total	100	100,0

Sumber: Lampiran (2025)

Berdasarkan tabel 7 kita dapat mengetahui bahwa kualitas pelayanan berdasarkan variabel ketanggapan dengan kategori tidak baik sebanyak 1 orang atau 1%, kategori kurang baik sebanyak 34 orang atau 34%, baik sebanyak 53 orang atau 53% dan sangat baik sebanyak 13 orang atau 13%.

Dimensi Assurance (Jaminan)

Tabel 8 Distribusi Frekuensi dimensi Assurance

No	Kategori Variabel Assurance	Frekuensi	%
1	Tidak Baik	10	10,0
2	Kurang Baik	41	41,0
3	Baik	45	45,0
4	Sangat Baik	4	4,0
	Total	100	100,0

Sumber: Lampiran (2025)

Berdasarkan tabel 8 kita dapat mengetahui bahwa kualitas pelayanan berdasarkan

variabel jaminan dengan kategori tidak baik sebanyak 10 orang atau 10%, kategori kurang baik sebanyak 41 orang atau 41%, baik sebanyak 45 orang atau 45% dan sangat baik sebanyak 4 orang atau 4%.

Dimensi Empathy (Empati)

Tabel 9 Distribusi Frekuensi Dimensi Empathy

No	Kategori Variabel <i>Reliability</i>	Frekuensi	%
1	Tidak Baik	3	3,0
2	Kurang Baik	44	44,0
3	Baik	41	41,0
4	Sangat Baik	12	12,0
Total		100	100,0

Sumber: Lampiran (2025)

Berdasarkan tabel 9 kita dapat mengetahui bahwa kualitas pelayanan berdasarkan variabel empati dengan kategori tidak baik sebanyak 3 orang atau 3%, kategori kurang baik sebanyak 44 orang atau 44%, baik sebanyak 41 orang atau 41% dan sangat baik sebanyak 12 orang atau 12%.

Distribusi Data Penelitian

Tabel 10 Distribusi Data Penelitian

Variabel	N	Mean	Median	SD	Min	Max
Kepuasan	100	81,5760	82,4000	3,35860	75,20	89,60
<i>Tangible</i>	100	90,6000	90,0000	4,32620	83,33	100,00
<i>Reliability</i>	100	78,8400	80,0000	7,13042	60,00	96,00
<i>Responsiveness</i>	100	81,8400	84,0000	7,63659	64,00	100,00
<i>Assurance</i>	100	77,1200	76,0000	7,85896	60,00	92,00
<i>Empathy</i>	100	77,7000	80,0000	8,83119	55,00	100,00

Sumber: Lampiran (2025)

Berdasarkan tabel 10, diketahui rata-rata kepuasan pasien adalah 81,5760 dengan min 75,20 dan max 89,60, hal ini menandakan kepuasan pasien tergolong puas. Pada *tangible* diketahui rata-rata 90,6000 dengan min 83,33 dan max 100,00, hal ini menandakan *tangible* (nyata) tergolong sangat baik. Pada *reliability* diketahui rata-rata 78,8400 dengan min 60,00 dan max 96,00, hal ini menandakan *reliability* (kehandalan) pada penelitian ini tergolong baik. Pada *responsiveness* diketahui rata-rata 81,8400 dengan min 64,00 dan max 100,00, hal ini menandakan *responsiveness* (ketanggapan pelayanan) pada penelitian ini tergolong sangat baik. Pada *assurance* diketahui rata-rata 77,1200 dengan min 60,00 dan max 92,00, hal ini menandakan *assurance* (jaminan) pada penelitian ini tergolong baik. Pada *emphaty* diketahui rata-rata 77,7000 dengan min 55,00 dan max 100,00, hal ini menandakan *emphaty* (empati) pada penelitian ini tergolong baik.

Hasil Analisis Multivariat

Hasil analisis ini bertujuan untuk melihat faktor yang memengaruhi terhadap kepuasan pasien dan seberapa besar pengaruh tersebut. Penelitian ini dilakukan pada pasien BPJS di

Puskesmas Simpang Limun dengan jumlah 100 responden yang akan dijadikan sampel pada penelitian ini. Teknik Analisa data menggunakan uji normalitas, dan uji regresi linear untuk melihat adanya pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pasien.

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah salah satu langkah penting dalam analisis data yang bertujuan untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Distribusi normal merupakan asumsi dasar pada beberapa uji statistik parametrik, sehingga hasil analisis dapat lebih valid dan dapat diinterpretasikan dengan tepat. Uji normalitas biasanya dilakukan dengan beberapa metode, seperti uji Kolmogorov-Smirnov, Shapiro-Wilk, atau melalui analisis grafik seperti histogram dan normal probability plot. Hasil uji normalitas akan membantu peneliti dalam menentukan metode analisis selanjutnya, apakah dapat menggunakan uji parametrik atau perlu beralih ke uji non-parametrik jika data tidak berdistribusi normal.

Tabel 11 Uji Normalitas

Kolmogorov - Smirnov			
Normalitas	Statistik	df	Sig.
	0,057	100	0,200

Sumber: Lampiran (2025)

Berdasarkan tabel 11, menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,200 dimana nilai tersebut lebih besar dari $> 0,05$ sehingga dapat disimpulkan asumsi normalitas terpenuhi yang menandakan data sudah terdistribusi secara normal

4.3.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan atau Uji F adalah salah satu tahap dalam analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel pada tingkat signifikansi tertentu, atau dengan melihat nilai signifikansi (p-value). Jika nilai F hitung lebih besar dari F tabel atau p-value lebih kecil dari α (biasanya 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan signifikan, artinya semua variabel independen yang diuji secara bersama-sama berkontribusi terhadap variabel dependen.

Tabel 12 Hasil Uji F

Variabel	Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1054,141	5	210,828		
Residual	62,601	94	0,666	316,573	0,000
Total			1116,742	99	

Sumber: Lampiran (2025)

Berdasarkan tabel 12, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, yang menandakan bahwa semua variabel pada penelitian ini berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan pasien.

Hasil Uji Regresi Linear (Uji T)

Hasil uji regresi linear parsial atau Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Dalam uji ini, setiap variabel independen diuji satu per satu apakah memiliki pengaruh yang signifikan. Nilai yang diperhatikan adalah nilai t hitung yang dibandingkan dengan t tabel, atau nilai signifikansi (p-value). Jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel atau p-value lebih kecil dari tingkat signifikansi (α), biasanya 0,05, maka variabel tersebut berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen. Dengan demikian, uji T membantu peneliti mengetahui variabel mana saja yang benar-benar memberikan kontribusi nyata dalam model regresi.

Tabel 13 Uji Regresi Linear (Uji T)

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	St.d Error	Beta		
(Constant)	25,123	2,351		10,685	0,000
Tangible	-0,51	0,019	-0,065	-2,658	0,009
Reliability	0,215	0,012	0,456	18,325	0,000
Responsiveness	0,191	0,011	0,434	17,296	0,000
Assurance	0,210	0,011	0,492	18,987	0,000
Empathy	0,158	0,010	0,417	16,371	0,000

Sumber: Lampiran (2025)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan pada tangible (nyata) didapatkan nilai signifikansi sebesar $0,009 < 0,05$ yang menandakan terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Pada reliability (kehandalan) didapatkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang menandakan terdapat pengaruh dengan kepuasan pasien. Pada responsiveness didapatkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang menandakan terdapat pengaruh dengan kepuasan pasien. Pada assurance (jaminan) didapatkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang menandakan terdapat pengaruh dengan kepuasan pasien. Pada empathy (empati) didapatkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang menandakan terdapat pengaruh dengan kepuasan pasien.

Hasil analisis juga menunjukkan bahwa variabel yang paling berpengaruh dalam penelitian ialah assurance (jaminan) dengan nilai (B) = 0,492, yang berarti assurance (jaminan) memiliki pengaruh sebesar 49,2%. Variabel selanjutnya reliability (kehandalan) dengan nilai (B) = 0,456, yang berarti memiliki pengaruh sebesar 45,6%. Selanjutnya responsiveness (ketanggapan pelayanan) dengan nilai (B) = 0,434, yang berarti memiliki pengaruh sebesar 43,4%. Kemudian disusul dengan empathy dengan nilai (B) = 0,417, yang berarti memiliki pengaruh sebesar 41,7%. Yang terakhir pada tangible (nyata) menunjukkan nilai B negative - 0,065.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh pada variabel independent terhadap variabel dependen.

Tabel 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of The Estimate
0,972	0,944	0,941	0,81607

Berdasarkan tabel 14 diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,944 yang menunjukkan bahwa semua variabel yang diteliti pada penelitian ini memberikan besar pengaruhnya sebesar 94,4% terhadap kepuasan pasien

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh antara dimensi tangible (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Simpang Limun.

Berdasarkan hasil uji regresi linear parsial atau uji T ditemukan bahwa terdapat pengaruh melalui variabel tangibles atau bukti fisik terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Simpang Limun dengan didapatkan nilai signifikansi sebesar $0,009 < 0,05$ yang menandakan terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Diana dkk yang menunjukkan hasil uji t hitung untuk tangibles pada kolom sig tingkat signifikansinya $0,053 < 0,05$. Berdasarkan kriteria tersebut tangibles secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Griya Akupuntur.²¹

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Anisah dkk, terdapat hubungan maupun pengaruh tangible terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021. Dengan hasil uji Pearson Chi Square didapat nilai p-value $0.026 < 0,05$ yang berarti hasil yang diuji menunjukkan adanya korelasi.²²

Berdasarkan penelitian terkini diberbagai Puskesmas di Indonesia, dimensi tangible atau bukti fisik konsisten ditemukan sebagai salah satu faktor penting memengaruhi kepuasan pasien BPJS. Pada penelitian di Puskesmas Antang Perumnas, Makassar tahun 2023 menunjukkan bahwa semua dimensi service quality (termasuk tangible) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Fasilitas fisik menjadi bagian dari penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan.²³

Di studi Puskesmas Rengas Pulau, Medan tahun 2023 tangible (sarana prasarana) menjadi salah satu variabel yang diuji dan terbukti berpengaruh.²⁴ Dan pada penelitian di Puskesmas Haruai, Tabalong tahun 2025 khusus pada poli umum juga menyebutkan bahwa pasien memperhatikan secara signifikan kondisi fasilitas fisik ketika menilai kualitas pelayanan medis.²⁵ Menurut teori service quality (Parasuraman, Zeithaml, Berry) dimensi tangible meliputi semua aspek fisik seperti kondisi fasilitas kebersihan, penampilan petugas, peralatan medis, serta kenyamanan ruang tunggu. Penelitian-penelitian di atas mendukung teori ini yaitu pasien menilai fasilitas fisik sebagai bagian dari ekspektasi mereka terhadap pelayanan kesehatan.

Al-Qur'an juga telah menjelaskan tentang pentingnya dimensi tangibles atau bukti fisik yang salah satunya adalah kerapian, telah tertera pada Qur'an Surah Al- Araf yang berbunyi:

“Wahai anak Adam! Pakailah pakaianmu yang indah di setiap (memasuki) masjid,

makan dan minumlah, tetapi jangan berlebihan. Sungguh, Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan.” (QS. Al-Araf: 31)

Dalam Tafsir Ibnu Katsir, dijelaskan bahwa ayat ini menekankan pentingnya kebersihan, kerapian, dan kesopanan dalam berpakaian, terutama ketika melaksanakan ibadah. Rasulullah ﷺ pun sangat memperhatikan kebersihan dan penampilan, bahkan menyuruh sahabat untuk memakai pakaian terbaik saat shalat Jumat. Dalam konteks pelayanan, ini berarti layanan yang profesional mencakup fasilitas yang bersih, seragam yang rapi, dan alat-alat yang terawat. Ini akan memberi kesan baik dan kepercayaan kepada pelanggan.

Tafsir al-Misbah (Quraish Shihab) menambahkan bahwa keindahan tidak hanya tentang estetika, tapi juga mencakup kesesuaian, kesopanan, dan pantas pada tempatnya. Dalam layanan kesehatan misalnya, ini mencerminkan ruang tunggu yang nyaman, peralatan steril, dan petugas yang berpakaian sesuai prosedur. Menurut Kotler, Tangibles atau bukti fisik adalah penampilan fisik layanan seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian dan media komunikasi.²⁶

Dalam konteks ini penampilan fisik layanan sangat penting dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dalam ayat Al-Qur'an, kita juga dianjurkan untuk memakai pakaian yang indah saat ibadah, sama halnya seperti ketika melayani pasien BPJS di fasilitas kesehatan, dianjurkan untuk memerhatikan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian, dan segala hal yang berkaitan dengan dimensi bukti fisik.

Pengaruh antara dimensi reliability (kehandalan) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Simpang Limun.

Berdasarkan hasil uji regresi linear parsial atau uji T terdapat pengaruh melalui variabel reliability atau kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Simpang Limun dengan didapatkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang menandakan terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Diana dkk yang menunjukkan hasil uji t hitung untuk Reliability pada kolom sig tingkat signifikansinya $0,000 < 0,05$. Berdasarkan kriteria tersebut Reliability secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Griya Akupuntur.²¹

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Anisah dkk, terdapat hubungan maupun pengaruh reliability terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021. Dengan hasil uji Pearson Chi Square didapat nilai p-value $0.000 < 0,05$ yang berarti hasil yang diuji menunjukkan adanya korelasi.²²

Hal ini berarti ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan, keakuratan diagnosis, dan konsistensi prosedur sangat menentukan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry, reliabilitas merupakan kemampuan penyedia layanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Penelitian yang dilakukan oleh Pratisara dan Berlianto juga menemukan bahwa reliabilitas pelayanan BPJS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien di rumah sakit.²⁷ Selain itu, penelitian di Puskesmas Rengas Pulau, Medan melaporkan hal serupa, bahwa keandalan tenaga kesehatan dalam melayani pasien secara cepat dan sesuai SOP menjadi faktor penting kepuasan pasien peserta BPJS.²⁴

Selain dari hasil analisis, ternyata Al-Qur'an juga membahas pentingnya dimensi reliability atau kehandalan yang tertera di Quran Surah An-Nisa ayat 58 yang berbunyi:

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil...” (QS. An-Nisa: 58)

Dalam Tafsir Ibnu Katsir, amanat dalam ayat ini meliputi segala sesuatu yang menjadi tanggung jawab seseorang, baik berupa tugas pekerjaan, janji, maupun hak orang lain. Allah memerintahkan agar amanat disampaikan kepada yang berhak dan segala bentuk keputusan dilakukan secara adil. Dalam pelayanan, keandalan berarti menepati janji pelayanan, tepat waktu, dan konsisten dalam mutu layanan.

Tafsir Al-Muyassar menekankan bahwa keandalan adalah bagian dari akhlak Islami yang tinggi, mencerminkan kredibilitas seseorang atau lembaga. Jika seorang dokter, guru, atau petugas layanan menyampaikan informasi yang benar, memberikan tindakan tepat, dan tidak lalai, maka itu adalah bentuk “reliability” yang diajarkan Al- Qur'an. Menurut Kotler Reliability atau kehandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. 26

Dalam konteks ini dapat kita ketahui bahwa mengerjakan tugas sesuai amanat yang telah diperintahkan adalah hal yang penting, dimensi kehandalan menekankan pentingnya untuk melakukan tugas sesuai amanat, tepat, akurat, cekatan dan tanpa melakukan kesalahan sedikit pun. Hal ini penting itu diperhatikan oleh tenaga kesehatan.

Pengaruh antara dimensi responsiveness (daya tanggap) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Simpang Limun.

Berdasarkan hasil uji regresi linear parsial atau uji T terdapat pengaruh melalui variabel responsiveness atau ketanggapan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Simpang Limun dengan didapatkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang menandakan terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Diana dkk yang menunjukkan hasil uji t hitung untuk responsiveness pada kolom sig tingkat signifikansinya $0,000 < 0,05$. Berdasarkan kriteria tersebut responsiveness secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Griya Akupuntur.21

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Anisah dkk, terdapat hubungan maupun pengaruh responsiveness terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021. Dengan hasil uji Pearson Chi Square didapat nilai p-value $0.026 < 0,05$ yang berarti hasil yang diuji menunjukkan adanya korelasi.22

Penelitian ini membuktikan bahwa responsiveness berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien merasa lebih puas ketika petugas cepat dalam merespon keluhan, membantu kebutuhan pasien, dan memberikan pelayanan dengan sigap. Menurut Lestari dan Indrawati, daya tanggap merupakan salah satu dimensi service quality yang paling berpengaruh dalam pelayanan kesehatan selama pandemi, karena kecepatan respon menjadi indikator langsung dari mutu pelayanan.28

Penelitian di Puskesmas, Makassar juga menemukan bahwa respon cepat tenaga kesehatan meningkatkan kepuasan pasien BPJS rawat jalan. Dengan demikian, peningkatan sistem antrian, pengurangan waktu tunggu, dan kesigapan petugas akan meningkatkan

kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Simpang Limun.²³

Setelah mengetahui hasil analisis yang menunjukkan adanya pengaruh maupun hubungan, Al-Qur'an juga sudah menjelaskan pentingnya dimensi responsiveness, salah satunya pada Quran Surah Ali Imran Ayat 133 yang berbunyi:

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا﴾

“Dan bersegeralah kamu kepada ampunan dari Tuhanmu dan kepada surga yang luasnya seluas langit dan bumi yang disediakan untuk orang-orang yang bertakwa.”(QS. Ali Imran: 133)

Berdasarkan Tafsir Al-Maraghi, ayat ini adalah seruan untuk tidak menunda-nunda kebaikan, termasuk dalam merespons kebutuhan orang lain. Sikap cepat dalam melakukan kebaikan adalah sifat orang bertakwa. Dalam konteks layanan, “responsiveness” berarti siap membantu, cepat tanggap terhadap keluhan, dan aktif menawarkan solusi.

Tafsir Ibnu Katsir menjelaskan bahwa bersegera di sini mengandung arti kesigapan jiwa untuk menyambut seruan kebaikan, bukan malas atau acuh. Dalam pelayanan publik, seperti rumah sakit atau dinas sosial, responsivitas membuat masyarakat merasa diperhatikan dan dilayani dengan hati. Menurut Kotler fokus responsiveness adalah kemampuan daya tanggap dalam memberi layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam penanganan pasien. ²⁶

Pengaruh antara dimensi assurance (jaminan) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Simpang Limun.

Berdasarkan hasil uji regresi linear parsial atau uji T terdapat pengaruh melalui variabel assurance atau jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Simpang Limun dengan didapatkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang menandakan terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Anisah dkk, terdapat hubungan maupun pengaruh Assurance terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021. Dengan hasil uji Pearson Chi Square didapat nilai p-value $0,001 < 0,05$ yang berarti hasil yang diuji menunjukkan adanya korelasi.²²

Penelitian ini menunjukkan bahwa assurance (jaminan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien merasa puas ketika tenaga kesehatan memiliki pengetahuan, keterampilan, serta kemampuan komunikasi yang memberikan rasa aman dan percaya. Penelitian Pratisara dan Berlianto menemukan bahwa assurance memiliki peran penting dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien BPJS di rumah sakit.²⁷

Demikian juga penelitian Puskesmas Haruai, Tabalong, yang menunjukkan bahwa pasien lebih puas apabila petugas memberikan penjelasan medis dengan jelas dan sopan. Maka mutu pelayanan dapat ditingkatkan dengan memperkuat kompetensi teknis dan komunikasi tenaga kesehatan di Puskesmas Simpang Limun.²⁵

Al-Qur'an juga sudah menjelaskan tentang pentingnya dimensi Assurance atau jaminan dalam pelayanan kesehatan yang tertera pada Qur'an Surah Al-Araf ayat 56 yang

berbunyi:

﴿ وَسَارِعُوا إِلَىٰ مَغْفِرَةٍ مِّن رَّبِّكُمْ وَجَنَّةٍ عَرْضُهَا السَّمَاوَاتُ وَالْأَرْضُ أُعِدَّتْ لِلْمُتَّقِينَ ﴾

“Dan janganlah kamu membuat kerusakan di muka bumi setelah (Allah) memperbaikinya dan berdoalah kepada-Nya dengan rasa takut dan harap. Sesungguhnya rahmat Allah sangat dekat kepada orang-orang yang berbuat kebaikan.” (QS. Al-A’raf: 56)

Tafsir Al-Jalalayn menyatakan bahwa larangan merusak di bumi adalah peringatan terhadap perilaku yang menciptakan ketidaknyamanan, ketakutan, atau ketidakpastian sosial, seperti korupsi, kekerasan, atau pelayanan yang buruk. Assurance dalam pelayanan berkaitan dengan rasa aman, kepastian prosedur, kompetensi tenaga kerja, serta perlindungan terhadap hak pengguna layanan.

Dalam Tafsir Al-Misbah, Quraish Shihab menekankan bahwa jaminan Allah akan rahmat-Nya diberikan kepada orang-orang yang menjaga kebaikan dan ketertiban. Maka dalam konteks layanan, kita harus menciptakan rasa aman, percaya, dan nyaman melalui sikap profesional, transparan, dan etis. Menurut Kotler, Assurance yang diartikan sebagai kemampuan memberi jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. 26

Pengaruh antara dimensi empathy (empati) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Simpang Limun.

Berdasarkan hasil uji regresi linear parsial atau uji T terdapat pengaruh melalui variabel empathy atau empati terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Simpang Limun dengan didapatkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang menandakan terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Diana dkk yang menunjukkan hasil uji t hitung untuk empathy pada kolom sig tingkat signifikansinya $0,033 < 0,05$. Berdasarkan kriteria tersebut empathy secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Griya Akupuntur.21

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Anisah dkk, terdapat hubungan maupun pengaruh Empathy terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021. Dengan hasil uji Pearson Chi Square didapat nilai p-value $0,001 < 0,05$ yang berarti hasil yang diuji menunjukkan adanya korelasi.22

Penelitian ini menemukan bahwa empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Empati dalam pelayanan mencakup perhatian individual, kesediaan mendengarkan keluhan serta memperlakukan pasien dengan kepedulian. Menurut Siahaan, dkk, empati menjadi variabel paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Rengas Pulau. Pasien merasa lebih puas bukan hanya karena pelayanan medis yang baik, tetapi juga karena merasa dihargai dan diperlakukan secara manusiawi.24

Temuan ini konsisten dengan yang dilakukan oleh Lestari dan Indrawati yang menekankan pentingnya komunikasi interpersonal dan sikap peduli tenaga kesehatan dalam menciptakan kepuasan pasien, terutama dalam pelayanan primer. Maka pelatihan komunikasi efektif dan peningkatan sikap humanis tenaga kesehatan di Puskesmas Simpang

Limun sangat diperlukan agar tingkat kepuasan pasien semakin meningkat.28

Ternyata dalam ayat-ayat Al-Qur'an memberikan ilmu tentang pentingnya dimensi empathy atau empati dalam pelayanan kesehatan yang tertera pada Qur'an Surah Al-Maidah Ayat 2, yang berbunyi:

وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا وَادْعُوهُ حَوْقًا وَقَطْمَعًا إِنَّ رَحْمَتَ اللَّهِ قَرِيبٌ مِّنَ الْمُحْسِنِينَ ﴿٥٦﴾

“...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan...” (QS. Al-Ma'idah: 2)

Menurut Tafsir Ibnu Katsir, ayat ini merupakan prinsip dasar interaksi sosial Islam yaitu bekerja sama dalam kebaikan dan menjauhi segala bentuk kezaliman. Dalam pelayanan, empati berarti mendengarkan dengan perhatian, memahami keluhan, dan memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan serta kondisi emosional pelanggan.

Tafsir Al-Azhar (Buya Hamka) juga menyatakan bahwa ayat ini menanamkan nilai solidaritas sosial, yang jika diterapkan dalam sistem pelayanan, akan mendorong terciptanya budaya peduli, tidak diskriminatif, dan inklusif, khususnya kepada kelompok rentan (anak, lansia, difabel). Menurut Kotler empathy adalah pemberi layanan untuk lebih peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada pasien. 26

Dapat kita pahami bahwa Islam juga membahas pentingnya untuk saling tolong menolong dalam kebajikan, dalam konteks ini kita menolong pasien BPJS dengan menempatkan diri kita apabila kita berada di posisi pasien dan kemudian memberikan perhatian kepada pasien karena kita tahu apa yang dirasakannya dan diinginkannya.

KESIMPULAN

Penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk melihat faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien BPJS di wilayah kerja Puskesmas Simpang Limun. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh melalui variabel tangibles atau bukti fisik terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Simpang Limun.
2. Terdapat pengaruh melalui variabel reliability atau kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Simpang Limun.
3. Terdapat pengaruh melalui variabel responsiveness atau ketanggapan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Simpang Limun.
4. Terdapat pengaruh melalui variabel assurance atau jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Simpang Limun.
5. Terdapat pengaruh melalui variabel empathy atau empati terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Simpang.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Puskesmas

Dari hasil penelitian yang menunjukkan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Simpang Limun, peneliti menyarankan agar

Puskesmas Simpang Limun mempertahankan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dan memperbaiki serta menjaga sarana prasarana fisik (tangibles) agar lebih nyaman bagi pasien.

2. Bagi Masyarakat

Diharapkan kepada pengguna jasa layanan kesehatan untuk menjaga kebersihan dan menjaga fasilitas kesehatan yang sudah ada, berguna untuk mempertahankan kenyamanan yang disebabkan fasilitas yang baik. Dan juga memberikan umpan balik (saran atau keluhan) kepada pihak Puskesmas sebagai bahan evaluasi pelayanan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk memperluas wilayah penelitian dan juga memperluas sampel penelitian untuk hasil yang lebih representatif. Dan juga disarankan menggunakan metode campuran kuantitatif kualitatif untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- World Health Organization. Universal Health Coverage.; 2025.
[https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-\(uhc\)](https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-(uhc))
- Kemendes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 6 Tahun 2024. Kementerian Kesehatan. Published online 2024:31-34.
- Kemendagri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien.; 2017.
- Suprpto S, Malik AA. Implementasi Kebijakan Diskresi Pada Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS). *J Ilmu Kesehat Sandi Husada*. 2019;8(1):1-8. doi:10.35816/jiskh.v8i1.62
- Salim NA, Runggandini SA. Pengaruh Komitmen dan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Word Of Mouth di Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Yogyakarta. 2024;6(2):2024.
- Ardinata M. Tanggung jawab negara terhadap jaminan kesehatan dalam perspektif hak asasi manusia (State Responsibilities Of Health Guarantee In The Perspective Of Human Rights). *J HAM*. 2020;11(2):320-333.
- Santosa A, Gustina E, Rahutami S. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Analysis of Patient Satisfaction With Nursing Services. *Cendekia Med J STIKES Al-Ma'arif Baturaja*. 2023;8(2).
- Handayani G, Manampiring A, Posangi j. Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Jantung RSUD PROF D. Kandau Manado. *J Kesehat Tambusai*. 2024;5(1):47-61.
- Yuanita F, Palutturi S, Genisha J. Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Bpjs Di Puskesmas Salo Kabupaten Pinrang. *J Kesehat Ilm*. 2021;16:22-32. <http://180.178.93.169/index.php/jikd/article/view/442>
- Sofianto A. Inovasi Layanan Berbasis Teknologi Informasi Pada Rumah Sakit Sebagai Bentuk Reformasi Birokrasi. *J Litbang Provinsi Jawa Tengah*. 2020;18(1):81-102. doi:10.36762/jurnaljateng.v18i1.811
- Haryanto B, Istikomah. *Manajemen Mutu Pendidikan Islam*. 1st ed. UMSIDA Press; 2020.
- Sudirman, Yanuarti R, Oktarianita, Fajrini F, Widhiastuti S. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. 1st ed. Ara Digital Mandiri; 2023.
- Putri A. *Paham BPJS: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. 1st ed. CV Komunitas Pejaten

- Mediatama; 2015.
- Kasmir. *Customer Service Excellent Teori Dan Praktik*. 3rd ed. PT Rajagrafindo Persada; 2021.
- Kesehatan M, Indonesia R. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 2022;(021):1-11.
- Sulistiyowati W. *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. UMSIDA Press; 2018.
- Herlambang S. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing; 2016.
- Anita B, Febriawati H, Yandrizal. *Puskesmas Dan Jaminan Kesehatan Nasional*. Penerbit Deepublish; 2019.
- Notoadmodjo S. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Penerbit Rineka Cipta; 2018.
- Sujarweni VW. *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, Dan Mudah Dipahami*.; 2024.
- Diana S, Syhril A, Angreni D, Wari FE. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *J IPM2KPE*. 2023;5(2):3266-3272.
- Anisah I, Nasution Z, Yuniati. Quality Factors of Health Services Affecting Outpatient Patient Satisfaction at Binjai Kota Puskesmas. *J Heal Technol Med*. 2022;8(2):1252-1262.
- Ningsih mutmainna H, Haeruddin, Multazam A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Puskesmas Antang Perumnas. *Wind Public Heal J*. 2023;4(6):1085-1094.
- S B, Siahaan BC, Safitri N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *J Kesmas Asclepius*. 2023;5(2):196-209.
- Syaira MAM, Suryani E. Kualitas Pelayanan Pengguna BPJS Kesehatan Pada Puskesmas Haruai Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong (Studi Kasus Poli Umum). *J STIA Tabalog*. 2025;8(1):648-659.
- Idrisari M. *Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press; 2019.
- Pratisara NA, Berlianto MP. The Influence Of Service Quality Dimensions, Insurance System, and Sincerity Patient Satisfaction, Trust and Loyalty in Indonesian Hospitals. *Dinasti Int J Econ Financ Accountinng*. 2025;5(6):6095- 6110.
- Lestari JM, Indrawati F. Kualitas Pelayanan Kesehatan Esensial pada Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode Servqual. *Indoensian J Public Heal Nutr*. 2023;3(3):341-348.