



Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Tomalou Kecamatan Tidore Selatan Kota Tidore Kepulauan

Annur Hamzah^{1*}; Imran Yunus²; Muh. Hi Hasan³

Fakultas Ekonomi Universitas Nuku

Abstract

Received: 05 Oktober 2025

Revised: 17 Oktober 2025

Accepted: 28 Oktober 2025

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsive), Jaminan (Assurance), Empati dan Bukti Fisik (Tangibles Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Puskesmas Tomalou Kota Tidore Kepulauan. penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan analisis data menggunakan regresi linear berganda.. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 273 orang responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel jaminan (assurance) dan bukti fisik (tangibles) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan variabel keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan empati (empathy) tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, seluruh variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai Fhitung sebesar 53,331 dan signifikansi 0,000 (<0,05). Penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan aspek jaminan pelayanan dan fasilitas fisik dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien BPJS di tingkat puskesmas.

Keywords: Keandalan, daya tanggap, empati dan bukti fisik, kepuasan pelanggan

(*) Corresponding Author: hamzahannur62@gmail.com, muhihasan1963@gmail.com, imranyunus1975@gmail.com

How to Cite: Hamzah, A., Yunus, I., & Hasan, M. (2025). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Tomalou Kecamatan Tidore Selatan Kota Tidore Kepulauan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(11.D), 322-333. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/13163>

PENDAHULUAN

Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Pemerintahan. Penyelenggaraan Pemerintah di Desa adalah Kepala Desa yang di bantu oleh Aparatur Desa, dimana Kepala Desa merupakan pejabat Pemerintah Desa yang mempunyai wewenang, tugas dan kewajiban untuk menyelenggarakan rumah tangga Desa dalam melaksanakan tugas dan urusan Pemerintahan di tingkat Desa, Sedangkan Aparatur Desa merupakan unsur staf yang membantu Kepala Desa dalam penyusunan kebijakan dan koordinasi yang di wadahi dalam sekretarian Desa, dan sebagai unsur pendukung tugas Kepala Desa dalam pelaksanaan kebijakan. Maju mundurnya sebuah Desa bergantung kepada Kepala Desa dan Aparatur Desa, jika Kepala Desa dan Aparatur Desa memiliki kemampuan dan kompetensi yang memadai maka akan mendorong peningkatan kinerja Pemerintahan Desa. Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja Aparatur Desa yaitu pendidikan. Pendidikan merupakan kunci yang memepengaruhi kinerja Aparatur Desa. dalam konteks Pemerintahan Desa, Aparatur Desa memiliki peran yang sangat penting dalam

mengelola sumber daya, melayani masyarakat, dan melaksanakan program-program pembangunan. Disadari bahwa tingkat pendidikan menjadi salah satu faktor dan tolak ukur dari kinerja dan dapat menentukan keberhasilan seorang personil atau Aparatur Desa dalam menjalankan kewajiban dalam pelaksanaan program pembangunan Pemerintah.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan, khususnya puskesmas, menjadi faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Puskesmas sebagai ujung tombak layanan kesehatan di tingkat kecamatan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua kalangan masyarakat, baik pasien umum maupun peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Idealnya, pelayanan kesehatan yang diberikan harus menjunjung tinggi prinsip keadilan, profesionalisme, dan kesetaraan, tanpa membedakan status kepesertaan pasien.

Puskesmas Tomalou yang terletak di Kecamatan Tidore Selatan merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang banyak diakses oleh masyarakat, baik oleh pasien umum maupun peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Keberadaan program ini memberikan akses lebih luas terhadap layanan kesehatan, namun pada praktiknya masih ditemukan berbagai kendala yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien, khususnya bagi peserta BPJS.

BPJS Kesehatan adalah program jaminan kesehatan nasional yang bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Sejumlah keluhan umum yang dialami pasien BPJS antara lain lamanya waktu tunggu, keterbatasan obat, hingga kurangnya sikap empatik dari tenaga kesehatan. Hal ini sering kali berbeda dengan pengalaman pasien umum yang dinilai memperoleh pelayanan yang lebih cepat dan responsif. Ketimpangan ini menunjukkan adanya potensi perbedaan kualitas pelayanan berdasarkan status kepesertaan, yang berdampak langsung terhadap persepsi dan kepuasan pasien.

Salah satu permasalahan yang sering dikeluhkan pasien BPJS adalah waktu tunggu yang lama, baik dalam proses pendaftaran, pemeriksaan dokter, hingga mendapatkan tindakan medis. Waktu tunggu yang panjang dapat menurunkan kualitas pelayanan dan mengurangi kepuasan pasien. Selain itu, sikap tenaga medis dalam melayani pasien juga menjadi aspek yang krusial. Sikap yang kurang ramah, minimnya komunikasi yang baik, serta keterbatasan interaksi antara tenaga medis dan pasien dapat berdampak negatif terhadap persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Selain faktor sumber daya manusia, aspek sarana dan prasarana di Puskesmas Tomalou Kecamatan Tidore Selatan juga menjadi faktor penentu kualitas pelayanan. Ketersediaan ruang perawatan, fasilitas pendukung seperti tempat duduk di ruang tunggu, kebersihan lingkungan puskesmas, serta kenyamanan ruang perawatan menjadi bagian penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Tidak hanya itu, kelengkapan obat-obatan serta peralatan medis juga menjadi perhatian utama. Keterbatasan stok obat, alat medis yang kurang memadai, serta ketersediaan tempat tidur di ruang rawat inap yang

sering penuh menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Selain keterbatasan tenaga medis dan sarana fisik, aspek komunikasi antar petugas medis dan pasien juga menjadi elemen penting dalam menciptakan kualitas pelayanan yang optimal. Kurangnya informasi yang diberikan petugas kesehatan, minimnya penjelasan tentang prosedur medis, dan rendahnya keterbukaan terhadap keluhan pasien dapat mengurangi tingkat kepuasan, terutama di kalangan peserta BPJS yang umumnya lebih bergantung pada layanan publik.

Beberapa hasil penelitian sebelumnya menunjukkan temuan yang beragam. Penelitian oleh Wijaya & Sentanu (2021), dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Mojolangu Kota Malang”, menyimpulkan bahwa *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara signifikan memengaruhi kepuasan, sedangkan *reliability* berpengaruh rendah. Sebaliknya, penelitian yang dilakukan oleh Sitorus (2019), dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Puter Kecamatan Bandung Wetan”, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS (R^2 hanya 2,8%; $p > 0,05$).

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Tomalou Kecamatan Tidore Selatan Kota Tidore Kepulauan. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di puskesmas, sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dan optimal bagi masyarakat.

LANDASAN TEORI

Kepuasan Pasien

Menurut Meesala & Paul (2018), kepuasan pasien dapat diartikan sebagai ukuran konkret untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan dan asuhan keperawatan yang diberikan. Mereka menegaskan bahwa kepuasan pasien memberikan informasi penting bagi manajer layanan kesehatan dalam melakukan perbaikan mutu melalui identifikasi kekurangan dan penyusunan strategi peningkatan layanan. Menurut Howard dan Sheth dalam Prayuga (2017) menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah situasi kognitif yang terjadi ketika terdapat kesesuaian antara hasil yang diperoleh dengan pengorbanan yang diberikan.

Keandalan (Reability)

Menurut Tjiptono (2014), keandalan adalah kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan sesuai janji dengan cepat, akurat, dan memuaskan. Pelayanan yang andal mencerminkan profesionalisme, penguasaan prosedur kerja, dan kemampuan mengatasi penyimpangan dalam proses pelayanan. menurut Sunyoto (2014) menyatakan bahwa keandalan tercermin dari kemampuan individu dalam menjalankan tugas dengan pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang tinggi. Sedangkan Zoeldan (2019)

menekankan bahwa keandalan merupakan ciri khas karyawan berprestasi yang ditandai dengan ketepatan, tanggung jawab, dan konsistensi pelayanan.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Kotler dan Keller (2012) mendefinisikan daya tanggap sebagai kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Responsivitas menciptakan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan. Menurut Sunyoto & Fatonah (2015), daya tanggap mencakup kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat, disertai informasi yang jelas

Jaminan (Assurance)

Menurut Parasuraman et al. (1998), jaminan adalah kemampuan tenaga kesehatan untuk menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap layanan yang diberikan. Supriyanto & Ernawati (2010) menyebutkan bahwa jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, dan kesopanan tenaga medis.

Empati (Empaty)

Menurut Zoll & Enz (2012), empati adalah kemampuan untuk memahami perasaan dan pikiran orang lain. Cohen & Strayer (dalam Asih & Pratiwi, 2010) menambahkan bahwa empati mencerminkan kemampuan berbagi emosi dengan orang lain tanpa kehilangan kendali diri. Menurut Goleman (dalam Nugraha, 2017) menjelaskan bahwa aspek empati meliputi kepedulian, toleransi, dan tenggang rasa. Individu yang berempati mampu menempatkan diri pada posisi orang lain dan menunjukkan perilaku prososial.

Bukti Fisik (Tangibles)

Menurut Agustina et al. (2022), bukti fisik adalah aspek nyata dari pelayanan seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan karyawan. Volsuuri et al. (2023) menambahkan bahwa bukti fisik mencakup dua dimensi utama, yaitu *machinery* (kelengkapan fasilitas) dan *people* (penampilan serta perilaku tenaga kesehatan).

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Lokasi penelitian di Puskesmas Tomalou Kecamatan Tidore Selatan pada Oktober 2024. Populasi berjumlah 866 pasien BPJS, dan sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, menghasilkan 273 responden. Variabel penelitian terdiri dari: Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), Bukti Fisik (Tangibles), dan Kepuasan Pasien. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert (1–5). Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan SPSS, seluruh item valid ($r \geq 0,118$) dan reliabel ($\alpha > 0,6$). Analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi.

Jenis Data

Dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2014) data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data dengan observasi langsung. Dalam penelitian ini data diperoleh melalui wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang akan diteliti (informan). Menurut Sugiyono (2019:137), data sekunder adalah sumber

data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen.

Metode Pengumpulan Data

Pada Penelitian ini menggunakan 3 Metode Pengumpulan Data Yaitu ; Observasi, Wawancara, Kuisisioner dan triangulasi.

Metode Analisis Data

Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. menggunakan analisis frekuensi .dengan metode Analisis jalur dan menggunakan spss untuk menganalisis data

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Instrument

Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Keandalan (Reability) (X1)	Item 1	0,761	0,118	Valid
	Item 2	0,797	0,118	Valid
	Item 3	0,718	0,118	Valid
	Item 4	0,713	0,118	Valid
Daya Tanggap (Responsif) (X2)	Item 1	0,784	0,118	Valid
	Item 2	0,827	0,118	Valid
	Item 3	0,791	0,118	Valid
	Item 4	0,747	0,118	Valid
	Item 5	0,793	0,118	Valid
Jaminan (assurance) (X3)	Item 6	0,749	0,118	Valid
	Item 1	0,782	0,118	Valid
	Item 2	0,819	0,118	Valid
	Item 3	0,809	0,118	Valid
Empati (X4)	Item 4	0,819	0,118	Valid
	Item 1	0,820	0,118	Valid
	Item 2	0,851	0,118	Valid
	Item 3	0,811	0,118	Valid
	Item 4	0,839	0,118	Valid
Bukti Fisik (Tangibles) (X5)	Item 5	0,823	0,118	Valid
	Item 1	0,747	0,118	Valid
	Item 2	0,803	0,118	Valid
	Item 3	0,735	0,118	Valid
	Item 4	0,779	0,118	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	Item 5	0,750	0,118	Valid
	Item 1	0,714	0,118	Valid
	Item 2	0,728	0,118	Valid
	Item 3	0,745	0,118	Valid
	Item 4	0,747	0,118	Valid
Alpha = 0,05 (5%)				

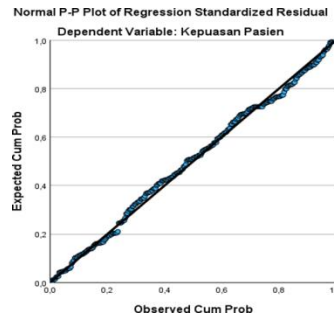
Berdasarkan hasil Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Keandalan (X1), Daya Tanggap (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), Bukti Fisik (X5), dan Kepuasan Pasien (Y) memiliki nilai r hitung > r tabel (0,118).

Uji Reabilitas

Variabel	Item	Cronbach's Alpha	Alpha	Keterangan
Keandalan (Reability) (X1)	4	0,737	0,60	Reliable
Daya Tanggap (Responsif) (X2)	6	0,873	0,60	Reliable
Jaminan (assurance) (X3)	4	0,822	0,60	Reliable
Empati (X4)	5	0,886	0,60	Reliable
Bukti Fisik (Tangibles) (X5)	5	0,820	0,60	Reliable
Kepuasan Pasien (Y)	4	0,714	0,60	Reliable

Berdasarkan hasil uji reabilitas di atas dapat di ketahui bahwa Hasil uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai $\alpha > 0,60$, di mana: Keandalan (X1) = 0,737, Daya Tanggap (X2) = 0,873, Jaminan (X3) = 0,822, Empati (X4) = 0,886, Bukti Fisik (X5) = 0,820 dan Kepuasan Pasien (Y) = 0,714 Dengan demikian, semua variabel dinyatakan reliabel, artinya instrumen penelitian ini konsisten dan dapat dipercaya untuk digunakan dalam pengumpulan data.

Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas



Berdasarkan hasil dari uji Normalitas. (Normal P-P Plot of Regression Standardzed Re-sidual). Dapat di lihat bahwa Hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) = 0,200 > 0,05, yang berarti data residual berdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinieritas

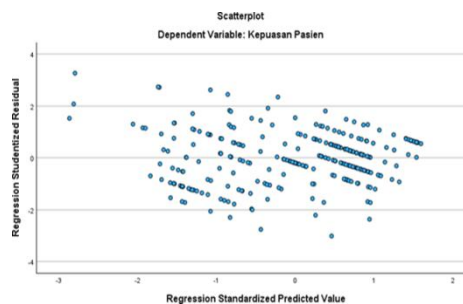
Tabel 4.13. Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
	1 (Constant)	5,803	,712		8,157	<,001	
Keandalan	,061	,054	,069	1,117	,265	,494	2,024
Daya Tanggap	-,033	,041	-,060	-,799	,425	,337	2,966
Jaminan	,120	,072	,141	1,677	,095	,264	3,787
Empati	,046	,058	,073	,789	,431	,219	4,574
Bukti Fisik	,375	,058	,529	6,520	<,001	,285	3,513

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Dari hasil uji Multikolinieritas diatas menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki nilai Tolerance > 0,10 dan VIF < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas antar variabel independen. Hal ini menandakan bahwa model regresi layak digunakan karena antar variabel bebas tidak saling berkorelasi tinggi.

Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan hasil pengujian Heteroskedastisitas scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik residual menyebar secara acak di atas dan di bawah sumbu nol, serta tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian, model regresi tidak mengalami masalah heterokedastisitas, artinya varian residual bersifat homogen dan memenuhi asumsi klasik.

Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,803	,712		8,157	<,001
	Keandalan	,061	,054	,069	1,117	,265
	Daya Tanggap	-,033	,041	-,060	-,799	,425
	Jaminan	,120	,072	,141	1,677	,095
	Empati	,046	,058	,073	,789	,431
	Bukti Fisik	,375	,058	,529	6,520	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Koefisien regresi hasil tersebut diperoleh bahwa Variabel Bukti Fisik (Tangibles) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), Variabel Jaminan (Assurance) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). Sedangkan variabel Keandalan (Reability), Daya Tanggap (Responsive), dan Empati tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). Dengan demikian, Bukti Fisik (Tangibles) merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi Kepuasan Pasien di Puskesmas Tomalou.

Uji Koefisien Determinaan

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,707 ^a	,500	,490	1,729

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati
b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Hasil regresi dapat di jelaskan nilai R Square pada tabel model Sammery Hasil uji determinasi menunjukkan nilai Adjusted R² = 0,490. Hal ini berarti bahwa variabel Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik secara bersama-sama mampu menjelaskan 49,0% variasi Kepuasan Pasien, sedangkan 51,0% sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Uji Hipotesis Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	796,818	5	159,364	53,331	<,001 ^b
	Residual	797,848	267	2,988		
	Total	1594,667	272			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien
b. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati

Dapat dijelaskan bahwa Hasil uji F menunjukkan nilai Fhitung = 53,331 dengan signifikansi 0,000 (< 0,05), Artinya, secara simultan seluruh variabel independen (X1–X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak dan signifikan untuk menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Uji T Parsial

- Keandalan (Reability) terhadap Kepuasan Pasien Hasil pengujian pada tabel 4.17. menunjukkan nilai t-dihitung dari variabel Keandalan (Reability) terhadap

Kepuasan Pasien (Y) sebesar $1,117 < t\text{-tabel } 1.650$ maka dapat digambarkan bahwa uji secara parsial tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Keandalan (Reability) (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y). Hal ini juga dibuktikan dengan tingkat signifikan $0.265 > 0.05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang mengatakan Keandalan (Reability) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Di Tolak. Variabel tingkat Pendidikan sebagai X1 dengan nilai t hitung $3,048 > t\text{ tabel } 1,659$ dengan tingkat signifikan $0,003 < 0,05$.

- b. Daya Tanggap (Responsive) terhadap Kepuasan Pasien Hasil pengujian pada tabel 4.17. menunjukkan nilai t-dihitung dari variabel Daya Tanggap (Responsive) (X2) Kepuasan Pasien (Y) sebesar $0,799 < t\text{-tabel } 1.650$ maka dapat digambarkan bahwa uji secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Daya Tanggap (Responsive) (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y). Hal ini juga dibuktikan dengan tingkat signifikan $0.425 > 0.05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang mengatakan Daya Tanggap (Responsive) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Di Tolak.
- c. Jaminan (Assurance) terhadap Kepuasan Pasien Hasil pengujian pada tabel 4.17. menunjukkan nilai t-dihitung dari variabel Jaminan (Assurance) (X3) terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebesar $1,677 > t\text{-tabel } 1.650$ maka dapat digambarkan bahwa uji secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Jaminan (Assurance) (X3) terhadap Kepuasan Pasien (Y). Hal ini juga dibuktikan dengan tingkat signifikan $0,095 > 0.05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang mengatakan Jaminan (Assurance) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Di Terima.
- d. Empati terhadap kepuasan pasien Hasil pengujian pada tabel 4.17. menunjukkan nilai t-dihitung dari variabel Empati (X4) terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar $0.789 < t\text{-tabel } 1.650$ maka dapat digambarkan bahwa uji secara parsial tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Empati (X4) terhadap Kepuasan Pasien (Y). Hal ini juga dibuktikan dengan tingkat signifikan $0.431 > 0.05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang mengatakan Empati tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Di Tolak.
- e. Buti Fisik (Tangibles) terhadap Kepuasan Pasien Hasil pengujian pada tabel 4.17 menunjukkan nilai t-dihitung dari variabel Bukti Fisik (Tangibles) (X5) terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebesar $6.520 > t\text{-tabel } 1.650$ maka dapat digambarkan bahwa uji secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Bukti Fisik (Tangibles) (X5) terhadap Kepuasan Pasien (Y). Hal ini juga dibuktikan dengan tingkat signifikan $0.0001 < 0.50$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang mengatakan Buti Fisik (Tangibles) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Di Terima

Pembahasan

1. Keandalan (Reability) terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel Keandalan (Reability) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini

mengindikasikan bahwa aspek ketepatan waktu pelayanan, keakuratan tindakan, dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang konsisten belum menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Tomalou.

Fenomena ini dapat disebabkan oleh persepsi pasien yang lebih menitikberatkan pada aspek lain, seperti fasilitas fisik, keramahan petugas, dan kecepatan respons terhadap keluhan. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Febrianti (2023) yang menunjukkan bahwa keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, namun berbeda dengan penelitian Widyastuti (2018) yang menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan antara keandalan dan kepuasan pasien.

2. Daya Tanggap (Responsiveness) terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Daya Tanggap (Responsiveness) juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya, kecepatan dan ketanggapan petugas dalam melayani pasien belum memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kepuasan pasien BPJS.

Hal ini mungkin disebabkan oleh ekspektasi pasien yang sudah terbentuk terhadap standar pelayanan publik di fasilitas kesehatan, sehingga respons cepat dari petugas tidak lagi menjadi pembeda utama terhadap tingkat kepuasan mereka. Selain itu, beberapa pasien mungkin lebih fokus pada hasil pelayanan medis daripada pada prosesnya. Temuan ini didukung oleh penelitian Febrianti (2023) yang juga menyatakan bahwa daya tanggap tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

3. Jaminan (Assurance) terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji variabel Jaminan (Assurance) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa kemampuan tenaga medis dalam memberikan rasa aman, keyakinan, serta profesionalisme sangat berperan dalam membangun kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan. Jaminan yang diberikan melalui kompetensi, sopan santun, dan komunikasi yang baik antara tenaga medis dan pasien dapat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Febrianti (2023) yang menyatakan bahwa jaminan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, namun berbeda dengan hasil penelitian Widyastuti (2018) yang menunjukkan hasil tidak signifikan.

4. Empati terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Empati tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menandakan bahwa meskipun perhatian dan kepedulian petugas kesehatan terhadap pasien penting, dalam konteks penelitian ini faktor empati belum menjadi determinan utama kepuasan pasien. Kemungkinan hal ini terjadi karena sebagian besar pasien lebih fokus pada hasil pelayanan medis dan kecepatan penanganan dibandingkan dengan aspek emosional atau hubungan interpersonal dengan tenaga medis. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Prihatin (2022) yang menyatakan bahwa empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, namun tidak sejalan dengan penelitian Widyastuti (2018) yang menemukan pengaruh positif dan signifikan.

5. Bukti Fisik (Tangibles) terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bukti Fisik (Tangibles) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Aspek bukti fisik mencakup kebersihan, kenyamanan, kerapian fasilitas, kelengkapan alat medis, serta penampilan petugas.

Kondisi lingkungan fisik yang baik menciptakan kesan profesional dan meningkatkan rasa nyaman bagi pasien, sehingga menumbuhkan kepercayaan terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan penelitian Widyastuti (2018) yang menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas fisik dan kenyamanan lingkungan pelayanan perlu menjadi prioritas bagi pihak puskesmas untuk meningkatkan kualitas layanan.

6. Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji simultan (Uji F) menunjukkan bahwa variabel Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien, dengan nilai Fhitung = 53,331 dan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hal ini menandakan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan secara simultan mampu menjelaskan perubahan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Tomalou. Dengan nilai Adjusted $R^2 = 0,490$, diketahui bahwa 49% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kelima variabel tersebut, sedangkan 51% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model, seperti kecepatan penanganan, kebijakan BPJS, maupun faktor sosial-ekonomi pasien. Temuan ini memperkuat teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988), bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh satu dimensi pelayanan, melainkan oleh kombinasi dari seluruh aspek pelayanan yang diterima secara keseluruhan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Keandalan (Reliability) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keandalan pelayanan, seperti ketepatan waktu dan konsistensi layanan, belum menjadi faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Pasien cenderung lebih memprioritaskan faktor lain, seperti komunikasi yang baik, sikap empati tenaga medis, dan kualitas hasil pelayanan.

Daya Tanggap (Responsiveness) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini mengindikasikan bahwa kemampuan petugas kesehatan dalam merespons kebutuhan pasien dengan cepat belum dianggap sebagai faktor dominan dalam membentuk kepuasan pasien. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh fokus pasien yang lebih besar terhadap hasil pelayanan dan kualitas interaksi secara keseluruhan dibandingkan kecepatan tanggapan petugas.

Jaminan (Assurance) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap kemampuan, profesionalisme, dan sikap sopan tenaga medis menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Aspek jaminan memberikan rasa aman serta kepercayaan terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Empati (Empathy) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya, meskipun perhatian dan kepedulian petugas terhadap

pasien penting dalam konteks pelayanan kesehatan, dalam penelitian ini faktor empati belum menjadi penentu utama kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pasien lebih mengutamakan keandalan pelayanan dan hasil medis dibandingkan aspek emosional dalam interaksi pelayanan.

Bukti Fisik (Tangibles) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kondisi fasilitas fisik seperti kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, kerapian petugas, serta kelengkapan peralatan medis terbukti menjadi faktor penting yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Aspek ini memberikan kesan profesional dan meningkatkan rasa percaya terhadap pelayanan yang diterima.

Hasil uji F (simultan) menunjukkan bahwa variabel Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien, dengan nilai Fhitung = 53,331 dan signifikansi 0,000 (<0,05). Artinya, kombinasi kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut mampu menjelaskan variasi kepuasan pasien secara signifikan. Meskipun tidak semua variabel berpengaruh secara individu, namun secara simultan kualitas pelayanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Tomalou.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan, Maka saran yang dapat berikan pada penelitian ini yaitu:

- a. Pihak Puskesmas perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada aspek yang masih dirasakan kurang oleh pasien, seperti ketepatan waktu pelayanan, kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan pasien, serta keterampilan komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien.
- b. Aspek fasilitas fisik (tangibles) perlu menjadi perhatian utama, seperti peningkatan kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan, dan kelengkapan sarana serta prasarana pelayanan agar pasien merasa lebih nyaman.
- c. Aspek empati (empathy) juga penting untuk ditingkatkan dengan membangun hubungan yang lebih humanis, sikap ramah, perhatian, serta kesediaan mendengarkan keluhan pasien secara baik agar menumbuhkan rasa percaya dan kepuasan.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, A., dkk. (2022). *Tangible sebagai bukti fisik pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas layanan. Jurnal Administrasi Kesehatan*, 10(1), 58–67. <https://ejournal.unair.ac.id/JAK/article/view/30896>

Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2014). Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman Medical Journal*, 29(1), 3–7. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3910415/>

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Kasiram, M. (2008). *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*. Malang: UIN Malang Press.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). New Jersey: Pearson Education.

Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: A comparative study. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(6), 1195–1214. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-04-2017-0072>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111–124.

Pohan, I. S. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supriyanto, S., & Ernawati. (2010). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Andi.Wijaya, A., & Sentanu, G. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Mojolangu Kota Malang. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 6(1), 52–61. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JPK/article/view/21575>