MIRACLE JOURNAL

MIRACLE JOURNAL
e-ISSN 2774 – 4663
Vol 6, No 1, Januari 2026

PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN/ASKES DI PUSKESMAS BANGGAI KABUPATEN BANGGAI LAUT

[1]Cakra Zaitun, [2]Miftahul Jannah, [3]Mutmainnah Latief , [4]Firdayanti

[1,2] Stikes Datu Kamanre, [3,4]Universitas Syekh Yusuf Al Makassari Gowa.
Email : zaituncakra@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang: Mutu pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, khususnya bagi peserta Askes/BPJS Kesehatan yang memanfaatkan layanan di puskesmas. Pelayanan yang berkualitas diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien sehingga meningkatkan kepercayaan serta keberlanjutan pemanfaatan layanan kesehatan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai mutu pelayanan kesehatan pada pasien Askes di Puskesmas Banggai Kabupaten Banggai Laut. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli hingga November 2025 di Puskesmas Banggai Kabupaten Banggai Laut. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner. Sampel penelitian berjumlah 40 responden yang dipilih menggunakan metode random sampling. Pengolahan data dilakukan secara komputerisasi menggunakan program SPSS versi 17, sedangkan analisis data menggunakan uji regresi berganda dengan tingkat signifikansi $p \leq 0,05$. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang meliputi dimensi *reliability, assurance, tangible, empathy,* dan *responsiveness* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Askes/BPJS Kesehatan di Puskesmas Banggai Kabupaten Banggai Laut. Variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien adalah dimensi tangible. **Kesimpulan:** Mutu pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Askes/BPJS Kesehatan, dengan aspek tangible sebagai faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pasien.
Kata Kunci: Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Askes, BPJS Kesehatan, Puskesmas

Abstract

Background: *The quality of health services is a crucial factor in determining patient satisfaction, particularly among Askes/BPJS Health Insurance participants who utilize primary healthcare services. High-quality services are expected to meet patients' needs and expectations, thereby enhancing trust and continuity in the use of health services.* ***Objective:*** *This study aimed to obtain a general overview of the quality of health services among Askes patients at Banggai Public Health Center, Banggai Laut Regency.* ***Methods:*** *This study employed a quantitative survey design. The research was conducted from July to November 2025 at Banggai Public Health Center, Banggai Laut Regency. Primary data were collected using a questionnaire. A total of 40 respondents were selected using a random sampling method. Data were processed using SPSS version 17 and analyzed using multiple regression analysis with a significance level of $p \leq 0.05$.* ***Results:*** *The results showed that the quality of*

MIRACLE JOURNAL
e-ISSN 2774 – 4663
Vol 6, No 1, Januari 2026

health services, consisting of reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness, simultaneously had a significant effect on the satisfaction of Askes/BPJS Health Insurance patients at Banggai Public Health Center, Banggai Laut Regency. The most dominant variable influencing patient satisfaction was the tangible dimension. ***Conclusion:*** *The quality of health services has a significant effect on the satisfaction of Askes/BPJS Health Insurance patients, with tangibles being the most influential factor in improving patient satisfaction.*
Keywords: Health Service Quality, Patient Satisfaction, Askes, BPJS Health Insurance, Public Health Center

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan bertujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pelayanan kesehatan yang bermutu, adil, dan merata. Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan prasyarat penting dalam mewujudkan masyarakat yang sehat serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan (UU No.36, 2009) Dalam sistem pelayanan kesehatan nasional, puskesmas memiliki peran strategis sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dan ujung tombak penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat (Depkes, 2003). Kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya diukur dari sudut pandang penyedia layanan, tetapi terutama dari persepsi pasien sebagai pengguna jasa. Menurut Kotler (2003), kualitas pelayanan harus dinilai berdasarkan kemampuan layanan dalam memenuhi harapan pelanggan. Sejalan dengan itu, De Torro (1992) menegaskan bahwa mutu pelayanan ditentukan oleh persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. Pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan/Askes, khususnya pegawai negeri sipil dan keluarganya, merupakan bagian penting dalam upaya menjaga produktivitas dan kualitas sumber daya manusia. Kepuasan pasien peserta Askes sangat berkaitan dengan mutu pelayanan yang diterima, meliputi aspek kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap (Wijono, 1999).

Pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan/Askes, khususnya pegawai negeri sipil dan keluarganya, merupakan bagian penting dalam upaya menjaga produktivitas dan kualitas sumber daya manusia. Kepuasan pasien peserta Askes sangat berkaitan dengan mutu pelayanan yang diterima, meliputi aspek kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap (Wijono, 1999). Puskesmas Banggai Kabupaten Banggai Laut merupakan salah satu puskesmas penyelenggara pelayanan BPJS Kesehatan/Askes. Namun, sejauh mana mutu pelayanan yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien belum diketahui secara pasti. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan/Askes di Puskesmas Banggai Kabupaten Banggai Laut.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola puskesmas dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, khususnya pada pelayanan peserta BPJS Kesehatan/Askes. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan kajian manajemen mutu pelayanan kesehatan di

MIRACLE JOURNAL
e-ISSN 2774 – 4663
Vol 6, No 1, Januari 2026

fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Banggai Kabupaten Banggai Laut, Provinsi Sulawesi Tengah, pada bulan Juli sampai November 2024. Populasi penelitian adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan/Askes yang pernah berkunjung dan berobat di Puskesmas Banggai sebanyak 1.854 orang. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 40 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria: memiliki kartu BPJS Kesehatan/Askes, berusia ≥17 tahun, minimal tiga kali berkunjung, dan bersedia menjadi responden.

Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan wawancara, serta data sekunder dari dokumen puskesmas. Variabel independen meliputi *reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness*, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Pengukuran variabel menggunakan skala Likert 1–5. Analisis data dilakukan secara deskriptif dan inferensial menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 17. Uji F digunakan untuk melihat pengaruh simultan, sedangkan uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel dengan tingkat signifikansi $p \leq 0,05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	22	55.0
Perempuan	18	45.0
Total	**40**	**100**

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Umur (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
21-30	19	47,5
31-40	11	27,5
>40	10	25,0
Total	**40**	**100**

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SMU/SMK	10	25.0
S1	30	75.0
Total	**40**	**100**

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

MIRACLE JOURNAL
e-ISSN 2774 – 4663
Vol 6, No 1, Januari 2026

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.657	.604		1.088	.284
Reliablility	.161	.115	.128	3.402	.017
Assurance	.436	.206	.351	3.073	.029
Tangible	.715	.126	.667	5.697	.000
Emphaty	.294	.104	.473	3.906	.012
Responsiveness	.213	.347	.179	3.615	.015

Uji Pengaruh Simultan (Uji F)

Tabel 5. Hasil Uji F (ANOVA)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	25.673	5	5.135	23.907	.000[a]
Residual	7.302	34	.215		
Total	**32.975**	**39**			

Koefisien Determinasi

Tabel 6. Nilai Koefisien Determinasi (R^2)

R	R Square	Adjusted R Square
0.882	0.779	0.746

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden didominasi oleh laki-laki (55%), berusia 21–30 tahun (47,5%), dan berpendidikan S1 (75%). Secara deskriptif, seluruh dimensi mutu pelayanan berada pada kategori baik berdasarkan persepsi responden. Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa secara simultan variabel *reliability, assurance, tangible, empathy,* dan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan/Askes di Puskesmas Banggai Kabupaten Banggai Laut ($p \leq 0,05$). Temuan ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi menyeluruh terhadap berbagai dimensi pelayanan (Wijono, 1999).

Secara parsial, variabel *tangible* (bukti fisik) merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kebersihan lingkungan, kerapihan petugas, serta kelengkapan dan kesiapan sarana prasarana memiliki peran penting dalam membentuk persepsi positif pasien. Temuan ini mendukung pendapat Rangkuti (2003) bahwa aspek berwujud merupakan komponen awal yang langsung dirasakan pelanggan. Dimensi *reliability* dan *responsiveness* juga menunjukkan pengaruh positif, yang

MIRACLE JOURNAL
e-ISSN 2774 – 4663
Vol 6, No 1, Januari 2026

menggambarkan pentingnya ketepatan, kecepatan, serta kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan. Sementara itu, assurance dan empathy berkontribusi dalam menciptakan rasa aman, kepercayaan, dan kenyamanan pasien selama menerima pelayanan kesehatan.

PEMBAHASAN

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan/Askes di Puskesmas Banggai Kabupaten Banggai Laut (nilai F = 23,907; p = 0,000). Nilai koefisien determinasi (R^2 = 0,779) menunjukkan bahwa sebesar 77,9% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kelima dimensi mutu pelayanan tersebut, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi menyeluruh terhadap berbagai aspek pelayanan yang diterima. Hal ini sejalan dengan pendapat Wijono (1999) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dinilai berdasarkan lima dimensi utama, yaitu kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap.

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), variabel reliability memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (p = 0,017). Hasil ini menunjukkan bahwa ketepatan dan konsistensi petugas dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur serta kejelasan informasi pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Temuan ini mendukung teori Kotler (2003) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tercermin dari kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Variabel assurance juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (p = 0,029). Hal ini mengindikasikan bahwa kompetensi, sikap profesional, serta kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan De Torro (1992) yang menegaskan bahwa persepsi pelanggan terhadap kompetensi dan kredibilitas penyedia jasa sangat menentukan penilaian mutu pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tangible merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien, dengan nilai koefisien beta tertinggi (β = 0,667; p = 0,000). Dominannya pengaruh bukti fisik mengindikasikan bahwa kondisi lingkungan puskesmas, kebersihan dan kerapian ruangan, kelengkapan fasilitas, serta penampilan petugas kesehatan menjadi aspek yang paling dirasakan langsung oleh pasien. Temuan ini memperkuat pendapat Rangkuti (2003) yang menyatakan bahwa bukti fisik merupakan komponen awal yang membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa. Selanjutnya, variabel empathy menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (p = 0,012). Hal ini menandakan bahwa sikap ramah, perhatian, dan kesediaan petugas kesehatan untuk memahami kebutuhan pasien secara individual mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan kebijakan pembangunan kesehatan yang menekankan pentingnya pendekatan pelayanan yang berorientasi pada pasien (Depkes, 1999).

Variabel responsiveness juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (p = 0,015). Kesigapan petugas dalam merespons keluhan, memberikan pelayanan dengan cepat, serta kesiapan membantu pasien menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan. Hasil ini memperkuat peran puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang

MIRACLE JOURNAL
e-ISSN 2774 – 4663
Vol 6, No 1, Januari 2026

dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap sesuai dengan fungsinya (Depkes, 2003). Dari lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan, proses penjaminan mutu tidak hanya merupakan aktivitas untuk memastikan bahwa mutu yang dijanjikan dapat terpenuhi, tetapi juga mencakup upaya peningkatan mutu secara berkelanjutan melalui kegiatan monitoring dan evaluasi, evaluasi diri, audit, serta benchmarking (Setiawan Soeparan, 2008: 30). Pada akhirnya, kepuasan pasien ditentukan oleh perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan. Apabila layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan atau harapan pasien, maka pasien akan merasa puas. Sebaliknya, jika layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan atau kebutuhan, pasien akan merasa tidak puas dan cenderung mencari sarana pelayanan kesehatan lain yang mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan memuaskan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan, yaitu reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness, berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Banggai Kabupaten Banggai Laut. Ketepatan dan keandalan pelayanan, jaminan berupa kompetensi dan keramahan petugas, kondisi fisik serta kebersihan fasilitas, sikap empati, dan daya tanggap petugas kesehatan secara bersama-sama berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

REFERENSI

De Torro, 1992. *Driving Costumer Equity, how life time value is Reshaping Corporate strategy.*

Engel, James F, Roger D. Blackwell, & Paul W. Miniard, 1994, *Perilaku Konsumen*, Edisi Keenam, Jilid 1. Binarupa Aksara, Jakarta.

Engel, James F, Roger D. Blackwell, & Paul W. Miniard, 1995, *Perilaku Konsumen*, Edisi Keenam, Jilid 2. Binarupa Aksara, Jakarta.

Rangkuti, 2003. *Panduan Riset Perilaku Konsumen,* Rhineke Cipta, Jakarta.

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144. Jakarta.

Kottler, Philips, 1997, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 New Jersey, Prentice Hall Inc.

Kottler, Philips, 2003, *Marketing Management*, Millenium Edition, New Jersey, Prentice Hall Inc.

Wijono, Djoko dan Gardial, 2000, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan : Teori, Strategi dan Aplikasi*, Vol. 1 , Airlanggaa University, Surabaya.

MIRACLE JOURNAL
e-ISSN 2774 – 4663
Vol 6, No 1, Januari 2026