

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PESERTA
PENERIMA MANFAAT BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN
PADA PUSKESMAS PAAL X KOTA BARU KOTA JAMBI**

Yesi Novfriyanti Pane, Parmadi, Dessy Elliyana
Universitas Jambi

Correspondence		
Email: yesinovfriyantipane13@gmail.com	No. Telp:	
Submitted: 9 Juli 2026	Accepted: 18 Juli 2026	Published: 19 Juli 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan peserta penerima manfaat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan pada Puskesmas Paal X Kota Baru Kota Jambi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan verifikatif. Populasi peserta penerima BPJS Kesehatan di Puskesmas Paal X Kota Jambi. Teknik pengambilan sampel accidental sampling dengan jumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner, dokumentasi, dan studi pustaka dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Paal X Kota Jambi berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 4,15, sedangkan tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan juga berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 8,14. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan peserta penerima manfaat BPJS Kesehatan pada Puskesmas Paal X Kota Jambi dengan nilai t hitung sebesar 3,417 dan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Selain itu, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,326 yang menunjukkan hubungan yang rendah antara kedua variabel, sedangkan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,106 atau 10,6%, yang berarti kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi tingkat kepuasan peserta sebesar 10,6%, sedangkan sisanya sebesar 89,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan, Peserta BPJS

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the impact of service quality on the level of satisfaction of BPJS Kesehatan (Social Security Agency for Health) beneficiaries at the Paal X Community Health Center in Kota Baru, Jambi City. This study used quantitative descriptive and verification methods. The population of BPJS Kesehatan beneficiaries at the Paal X Community Health Center in Jambi City was 100 respondents. Data collection included questionnaires, documentation, and literature review using SPSS. The results showed that service quality at the Paal X Community Health Center in Jambi City was in the good category with a mean score of 4.15, while BPJS Kesehatan participant satisfaction was also in the good category with a mean score of 8.14. Hypothesis testing results indicated that service quality had a positive and significant effect on BPJS Kesehatan beneficiary satisfaction at the Paal X Community Health Center in Jambi City, with a t-value of 3.417 and a significance level of $0.001 < 0.05$. Furthermore, a correlation coefficient (R) of 0.326 was obtained, indicating a weak relationship between the two variables. Meanwhile, the coefficient of determination (R Square) was 0.106, or 10.6%. This means that service quality explains 10.6% of the variation in participant satisfaction levels, while the remaining 89.4% is influenced by factors outside the study

Keywords: Service Quality, Satisfaction Level, BPJS Participants

PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia secara berkelanjutan terus berupaya memperkuat sistem jaminan kesehatan nasional guna mewujudkan kesejahteraan sosial bagi seluruh warga negara. Tonggak sejarah perbaikan sistem ini dimulai sejak pembentukan Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan (BPDK) pada tahun 1968 yang dikhususkan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS), yang kemudian disempurnakan menjadi Perum Asuransi Kesehatan (Askes) pada tahun 1984. Transformasi struktural paling signifikan terjadi pasca diterbitkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), yang

melandasi operasionalisasi resmi BPJS Kesehatan sejak tahun 2014 sebagai penyelenggara tunggal Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Keberadaan program JKN ini terbukti memberikan dampak positif yang masif terhadap perluasan akses dan pemerataan pelayanan kesehatan di Indonesia, serta berhasil mereduksi ketimpangan pelayanan antar-lapisan masyarakat, terutama dalam memfasilitasi kelompok masyarakat kurang mampu. Kendati mencatatkan peningkatan kepercayaan publik, implementasi di lapangan masih dihadapkan pada kendala operasional, seperti proses administrasi yang lambat, waktu tunggu yang relatif lama, serta keterbatasan akses informasi yang optimal bagi peserta.

Dalam struktur pelayanan kesehatan di Indonesia, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memegang peranan yang sangat strategis sebagai garda terdepan atau Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Mengakar pada konsep historis *Bandung Plan* tahun 1930-an oleh Dr. J. Leimena dan Proyek Bekasi tahun 1956 oleh dr. Y. Sulianti Saroso, Puskesmas telah didesain sebagai unit pelayanan kesehatan terpadu berbasis masyarakat. Melalui integrasi nasional yang dimulai pada masa Pelita I tahun 1969, fungsi Puskesmas kini tidak sekadar berfokus pada upaya kuratif tingkat dasar, melainkan juga mengemban fungsi promotif, preventif, dan rehabilitatif. Sebagai pintu masuk utama (*gatekeeper*) bagi peserta BPJS Kesehatan, performa kualitas pelayanan yang ditunjukkan oleh Puskesmas menjadi penentu utama yang membentuk persepsi, kepuasan, dan loyalitas masyarakat terhadap keberhasilan program JKN secara makro.

Urgensi pemanfaatan layanan kesehatan berbasis BPJS Kesehatan tercermin secara nyata melalui data statistik kunjungan di Kota Jambi yang konsisten meningkat. Berdasarkan data resmi BPJS Kesehatan Kota Jambi (2026), jumlah kunjungan peserta pada tahun 2023 tercatat sebesar 7.449.037 jiwa, kemudian tumbuh sebesar 1,25% menjadi 7.542.026 jiwa pada tahun 2024, dan kembali meningkat sebesar 1,79% hingga mencapai angka 7.676.912 jiwa pada tahun 2025. Tren pertumbuhan yang positif ini memberikan sinyal kuat akan tingginya tingkat ketergantungan dan ekspektasi masyarakat terhadap jaminan kesehatan yang disediakan pemerintah.

Namun demikian, apabila analisis diturunkan ke tingkat unit operasional FKTP, ditemukan adanya indikasi ketimpangan atau disparitas proporsi kunjungan yang cukup signifikan. Sebagai salah satu FKTP utama, Puskesmas Paal X Kota Jambi mencatatkan jumlah kunjungan peserta BPJS Kesehatan sebanyak 178.546 kunjungan pada tahun 2024, yang kemudian meningkat 9,58% menjadi 195.660 kunjungan pada tahun 2025. Adapun pada triwulan pertama tahun 2026 (Januari hingga Maret), akumulasi kunjungan telah mencapai angka 53.230 jiwa. Masalah mendasar muncul ketika data kunjungan tahun 2025 di Puskesmas Paal X (195.660 kunjungan) dikomparasikan dengan total kunjungan peserta di tingkat Kota Jambi (7.676.912 kunjungan), di mana kontribusi atau utilisasi pelayanan di puskesmas tersebut hanya berada pada kisaran 2,55% (atau sebesar 0,69% jika menggunakan basis data pembandingan triwulan 2026 sebesar 53.230 kunjungan terhadap total kota 2025).

Rendahnya proporsi pemanfaatan kapasitas pelayanan ini mengindikasikan adanya permasalahan pada aspek retensi pasien atau terdapat *barrier* tertentu yang membuat sebagian besar peserta BPJS Kesehatan enggan memanfaatkan hak pelayanan mereka di fasilitas primer tersebut secara optimal. Secara teoritis, ketidakseimbangan ini sangat dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) yang dirasakan langsung oleh pasien, seperti kenyamanan fasilitas fisik (*tangibles*), akurasi penanganan (*reliability*), kecepatan dan daya tanggap petugas (*responsiveness*), jaminan rasa aman (*assurance*), serta perhatian interpersonal yang tulus (*empathy*). Ketidaksesuaian antara kinerja layanan dengan harapan pasien berpotensi menurunkan kepuasan, memicu keluhan, serta mendorong tingginya angka rujukan yang tidak perlu ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan.

Selain didorong oleh fenomena empiris tersebut, penelitian ini juga didasari oleh adanya *research gap* atau ketidakselarasan hasil dari berbagai studi terdahulu mengenai determinan kepuasan pasien BPJS. Di satu sisi, kelompok penelitian yang dilakukan oleh Hadi et al. (2024), Pakpahan (2025), Wulandari & Slamet (2025), serta Haniawati & Syamiyah (2025) secara seragam menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Namun di sisi lain, beberapa studi spesifik mengidentifikasi temuan yang kontradiktif. Penelitian yang dilakukan oleh Yuanita et al. (2021) di Puskesmas Salo memberikan bukti empiris bahwa dimensi jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) justru tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Senada dengan hal tersebut, studi oleh Mazdalifah (2017) menunjukkan bahwa hanya dimensi bukti fisik, keandalan, dan ketanggapan yang berdampak signifikan, sedangkan dimensi jaminan dan empati tidak memperlihatkan pengaruh yang berarti. Begitu pula dengan studi Somasi et al. (2024) yang menemukan bahwa dimensi ketanggapan (*responsiveness*) justru mandul atau tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bawomataluo.

Inkonsistensi temuan antar-peneliti terdahulu mengindikasikan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan bersifat kontekstual dan sangat bergantung pada karakteristik geografis, manajemen internal instansi, serta profil demografi responden di wilayah penelitian. Oleh karena itu, replikasi dan pendalaman kajian mengenai interaksi variabel ini pada lokus yang berbeda menjadi sangat krusial dilakukan untuk memperkuat generalisasi teori.

Berangkat dari latar belakang empiris dan kesenjangan teoritis tersebut, penelitian ini dirancang secara terarah untuk memecahkan dua masalah pokok. Pertama, untuk memetakan secara deskriptif bagaimana potret riil tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan penerima manfaat peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paal X. Kedua, untuk menguji secara analitis apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan peserta. Secara teoritis, studi ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan manajemen pelayanan publik dan manajemen mutu pelayanan kesehatan era JKN. Secara praktis, luaran penelitian ini ditargetkan mampu menjadi instrumen evaluasi objektif dan bahan masukan strategis bagi pengelola Puskesmas Paal X Kota Baru, Kota Jambi dalam merumuskan kebijakan perbaikan sistem operasional pelayanan agar lebih efektif, efisien, responsif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat luas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif kausal untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan (*X*) terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan (*Y*). Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Paal X, Kota Baru, Kota Jambi. Populasi penelitian adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan yang berkunjung pada bulan Januari–Maret 2026 sebanyak 53.230 orang. Menggunakan rumus Slovin dengan margin kesalahan 10%, ukuran sampel ditetapkan sebanyak 100 responden:

$$n = \frac{53.230}{1 + 53.230(0,1)^2} \approx 100$$

Teknik penarikan sampel menggunakan *accidental sampling* melalui dua pendekatan: berbasis fasilitas (*facility-based* di area puskesmas) dan berbasis komunitas (*community-based* di lingkungan luar puskesmas). Kriteria sampel adalah peserta aktif BPJS, memiliki kartu BPJS, dan pernah menerima pelayanan di Puskesmas Paal X dalam 6 bulan terakhir.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dengan Skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju, 5 = Sangat Setuju). Variabel kualitas pelayanan (X) diukur menggunakan 5 dimensi SERVQUAL (bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati). Variabel kepuasan peserta (Y) diukur melalui kepuasan terhadap petugas, fasilitas, kecepatan, kenyamanan, dan prosedur.

Instrumen diuji kelayakannya menggunakan uji validitas (*Pearson Product Moment*) dan uji reliabilitas (*Cronbach's Alpha* > 0,60). Uji persyaratan analisis dilakukan dengan uji normalitas data. Analisis deskriptif menggunakan nilai rata-rata (*mean*) untuk memetakan kategori penilaian responden. Pengujian hipotesis dilakukan melalui analisis regresi linear sederhana dengan rumus $Y = a + bX + e$, dilanjutkan dengan Uji t pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ serta analisis koefisien determinasi (R^2) menggunakan bantuan IBM SPSS Statistics.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 100 orang responden yang merupakan masyarakat penerima manfaat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang mengakses pelayanan di Puskesmas Paal X Kota Baru, Kota Jambi pada tahun 2026. Data demografi responden dipetakan untuk memberikan konteks yang komprehensif mengenai profil pengguna layanan di FKTP tersebut. Distribusi karakteristik responden berdasarkan aspek demografis disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Penerima Manfaat BPJS Kesehatan ($n = 100$)

Kategori Karakteristik	Klasifikasi	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	32	32%
	Perempuan	68	68%
Tingkat Pendidikan	Tidak Sekolah	1	1%
	SD	2	2%
	SMP	13	13%
	SMA/SMK	70	70%
	DIII/DIV	2	2%
	S1/S2	12	12%
Rentang Usia	< 20 Tahun	2	2%
	20–30 Tahun	26	26%
	31–40 Tahun	34	34%

Kategori Karakteristik	Klasifikasi	Frekuensi (f)	Persentase (%)
	41–50 Tahun	25	25%
	> 50 Tahun	13	13%
Pekerjaan	Ibu Rumah Tangga (IRT)	38	38%
	Mahasiswa/Pelajar	4	4%
	Lainnya	58	58%

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 68 orang (68%). Fenomena empiris ini mengindikasikan bahwa kaum perempuan memiliki intensitas utilisasi dan tingkat kepedulian yang lebih tinggi terhadap pemeliharaan status kesehatan diri maupun anggota keluarga di tingkat pelayanan primer. Ditinjau dari latar belakang pendidikan, profil responden didominasi oleh lulusan SMA/SMK yang mencapai 70 orang (70%). Profil pendidikan menengah ini menguntungkan jalannya program karena secara kognitif responden dianggap memiliki kapasitas yang memadai untuk memahami alur birokrasi, prosedur administrasi, serta skema pemanfaatan hak jaminan kesehatan JKN.

Pada variabel usia, sebaran terbesar terkonsentrasi pada kelompok usia produktif 31–40 tahun sebanyak 34 orang (34%) dan disusul rentang 20–30 tahun sebanyak 26 orang (26%). Karakteristik usia produktif ini mencerminkan tingginya mobilitas masyarakat yang membutuhkan proteksi kesehatan optimal dari pemerintah agar produktivitas kerja tetap terjaga. Terakhir, data pekerjaan memperlihatkan diversifikasi latar belakang dengan kategori "lainnya" sebesar 58% dan kelompok Ibu Rumah Tangga sebesar 38%. Komposisi ini menegaskan inklusivitas Program JKN yang mampu menjangkau berbagai strata sosial-ekonomi di wilayah kerja Puskesmas Paal X.

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif diterapkan untuk memberikan gambaran umum mengenai skor penilaian responden terhadap variabel kualitas pelayanan (*X*) dan variabel kepuasan peserta (*Y*). Penilaian ini didasarkan pada perhitungan nilai rata-rata (*mean*) dari instrumen kuesioner terstruktur yang telah diisi oleh responden. Rekapitulasi hasil analisis deskriptif disajikan pada Tabel 2 dan Tabel 3.

Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (*X*)

No	Indikator Kualitas Pelayanan	Nilai Mean	Kategori Kinerja
1	Keandalan (<i>Reliability</i>)	4,15	Baik
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	4,10	Baik

No	Indikator Kualitas Pelayanan	Nilai Mean	Kategori Kinerja
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	4,20	Baik
4	Empati (<i>Empathy</i>)	4,25	Sangat Baik
5	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	4,05	Baik
Rata-rata Akumulatif Kualitas Pelayanan (X)	4,15	Baik	

Hasil pada Tabel 2 membuktikan bahwa kinerja kualitas pelayanan secara umum dinilai "Baik" oleh peserta BPJS Kesehatan dengan skor rata-rata akumulatif 4,15. Analisis mendalam per dimensi menunjukkan bahwa dimensi Empati (*Empathy*) menempati urutan tertinggi dengan skor 4,25 ("Sangat Baik"). Keberhasilan pada aspek ini dipicu oleh kemampuan para petugas kesehatan dalam memberikan perhatian personal yang tulus dan kepedulian yang tinggi kepada pasien. Sebaliknya, nilai terendah ditemukan pada dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) sebesar 4,05. Hal ini memberi sinyal urgensi perbaikan infrastruktur, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan sarana, maupun modernisasi fasilitas fisik di lingkungan Puskesmas Paal X.

Tabel 3. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Peserta (Y)

No	Indikator Kepuasan Peserta BPJS	Nilai Mean	Kategori Evaluatif
1	Kepuasan terhadap pelayanan petugas	8,00	Baik
2	Kepuasan terhadap kecepatan pelayanan	8,09	Baik
3	Kepuasan terhadap prosedur pelayanan	8,18	Baik
4	Kepuasan terhadap fasilitas pelayanan	8,04	Baik
5	Kepuasan terhadap kenyamanan pelayanan	8,40	Sangat Baik
Rata-rata Akumulatif Kepuasan Peserta (Y)	8,14	Baik	

Merujuk pada Tabel 3, kepuasan peserta secara keseluruhan berada pada kategori "Baik" dengan nilai rata-rata 8,14. Indikator kepuasan terhadap kenyamanan pelayanan mencatatkan capaian tertinggi, yakni 8,40 dengan predikat "Sangat Baik". Hal tersebut mengindikasikan bahwa suasana lingkungan internal puskesmas dirasa kondusif bagi pemulihan pasien. Di sisi lain, indikator kepuasan terhadap pelayanan petugas mendapatkan skor paling rendah, yaitu 8,00. Temuan deskriptif ini selaras dengan capaian kualitas pelayanan dan menggarisbawahi perlunya peningkatan kompetensi perilaku interpersonal serta keramahan petugas loket maupun medis saat melayani peserta.

Uji Kelayakan Data (Persyaratan Statistik)

Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dari korelasi *Pearson Product Moment* terhadap nilai r_{tabel} pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dengan $n = 100$, sehingga nilai batas acuan r_{tabel} ditetapkan sebesar 0,1966. Berdasarkan hasil olah data SPSS, item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan (X_1 hingga X_{10}) memiliki nilai r_{hitung} berkisar antara 0,743 sampai 0,905. Sementara itu, untuk variabel Kepuasan Peserta (Y_1 hingga Y_{10}), nilai r_{hitung} bergerak di rentang 0,629 hingga 0,818. Karena seluruh butir pertanyaan memiliki nilai $r_{hitung} > 0,1966$, maka keseluruhan instrumen dinyatakan valid dan layak digunakan untuk analisis inferensial.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ditujukan untuk melihat aspek konsistensi dari kuesioner. Kriteria reliabilitas terpenuhi apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Hasil pengujian menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,962, sedangkan untuk variabel Kepuasan Peserta (Y) sebesar 0,951. Kedua koefisien yang berada di atas 0,90 ini mengindikasikan tingkat konsistensi internal instrumen penelitian yang masuk dalam kriteria sangat tinggi.

Uji Normalitas

Pengujian normalitas model regresi menggunakan metode analisis grafis berupa Histogram dan *Normal Probability Plot (P-P Plot)*. Melalui grafik histogram terstandarisasi, ditemukan bahwa sebaran data residual terdistribusi secara simetris di sekitar nilai tengah (0) dan secara akurat membentuk pola menyerupai kurva lonceng (*bell-shaped curve*). Karakteristik empiris ini diperkuat dengan raihan nilai *Mean* sebesar $-1,42 \times 10^{-15}$ (mendekati nol) dan koefisien Standar Deviasi senilai 0,995 (mendekati satu). Konvergensi indikator ini membuktikan bahwa asumsi normalitas residual dalam model regresi telah terpenuhi sepenuhnya.

Analisis Inferensial: Regresi Linear Sederhana dan Uji Hipotesis

Analisis regresi linear sederhana diterapkan untuk memprediksi arah dan besaran pengaruh secara kuantitatif antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Berdasarkan komputasi statistik, persamaan struktural model regresi dapat diformulasikan sebagai berikut:

$$Y = 26,484 + 0,381X$$

Persamaan di atas mengindikasikan bahwa nilai konstanta (a) bernilai 26,484. Nilai tersebut mengartikan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan (X) diasumsikan bernilai

konstan atau nol, maka nilai dasar kepuasan peserta (Y) sudah terbentuk sebesar 26,484 satuan. Koefisien regresi (b) bernilai positif sebesar 0,381. Hal ini menjelaskan bahwa hubungan kausalitas bersifat searah: setiap terjadi intervensi peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan, maka nilai tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan diprediksi akan mengalami pertambahan sebesar 0,381 satuan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Kekuatan hubungan dan kemampuan generalisasi model dievaluasi melalui koefisien korelasi (R) dan koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan hasil analisis, nilai koefisien korelasi (R) yang didapat adalah sebesar 0,439. Merujuk pada pedoman interval interpretasi statistik, koefisien 0,439 berada pada rentang 0,40–0,599 yang menunjukkan tingkat keeratan hubungan dalam kategori sedang dengan arah positif.

Lebih lanjut, koefisien determinasi (R Square) mencatatkan angka sebesar 0,193. Temuan ini bermakna bahwa kontribusi atau proporsi pengaruh variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi fluktuasi kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paal X sebesar 19,3%. Sebaliknya, porsi terbesar yaitu sebesar 80,7% dipengaruhi oleh variabel independen lain di luar model linear sederhana ini (seperti waktu tunggu antrean, ketersediaan jenis obat, ketepatan sistem rujukan, atau besaran premi). Setelah dilakukan penyesuaian parameter sampel, nilai *Adjusted R Square* bertahan pada angka 0,185 atau berkontribusi bersih sebesar 18,5%.

Pengujian Parsial (Uji t)

Uji t parsial digunakan sebagai penentu keputusan penerimaan hipotesis penelitian (H_1). Kriteria penolakan terhadap H_0 terjadi apabila nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$ atau jika $t_{hitung} > t_{tabel}$. Nilai t_{tabel} dengan derajat kebebasan ($df = 100 - 2 = 98$) pada tingkat signifikansi 5% adalah 1,984.

Hasil olah data menunjukkan nilai t_{hitung} variabel Kualitas Pelayanan sebesar 4,841 dengan probabilitas signifikansi senilai 0,000. Melalui perbandingan parameter:

$$t_{hitung} (4,841) > t_{tabel} (1,984) \quad \text{dan} \quad \text{Sig.} (0,000) < 0,05$$

Maka keputusan pengujian secara statistik adalah menolak H_0 dan menerima H_1 . Dengan demikian, secara empiris terbukti bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Penerima Manfaat BPJS Kesehatan di Puskesmas Paal X Kota Jambi.

PEMBAHASAN

Potret Empiris Kualitas Pelayanan dan Ekspektasi Peserta BPJS di Puskesmas Paal X

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel kualitas pelayanan di Puskesmas Paal X masuk dalam kategori "Baik" dengan nilai rata-rata 4,15. Namun, temuan ini tidak boleh ditafsirkan sebagai keberhasilan mutlak tanpa catatan kritis. Jika dibedah per dimensi, terdapat disparitas evaluatif yang mencolok antara aspek interpersonal dan aspek struktural-fasilitas. Dimensi empati (*empathy*) mendapatkan apresiasi tertinggi dari masyarakat (4,25/Sangat Baik), yang bertolak belakang dengan dimensi bukti fisik (*tangibles*) yang menempati posisi terendah (4,05/Baik).

Ketimpangan skor ini mengindikasikan adanya fenomena "*human-driven satisfaction*" di Puskesmas Paal X. Pasien merasa puas karena faktor internalisasi budaya pelayanan yang ramah, santun, dan responsif dari para tenaga medis secara individu. Perhatian tulus yang

diberikan oleh dokter dan perawat mampu bertindak sebagai “*buffer*” (penahan) yang meredam kekecewaan pasien terhadap keterbatasan fasilitas fisik puskesmas. Secara teoritis, temuan ini memperkuat konsep Tjiptono (2022) yang menyatakan bahwa dalam industri jasa kesehatan, interaksi emosional (*high-touch*) sering kali dipersepsikan lebih bernilai oleh pasien dibanding aspek teknis wadah pelayanan itu sendiri.

Namun, manajemen puskesmas tidak dapat mengabaikan rendahnya penilaian pada dimensi bukti fisik (4,05) dan kepuasan terhadap petugas secara administratif (8,00). Angka ini menjadi alarm bahwa Puskesmas Paal X sedang mengalami kendala pada kapasitas infrastruktur dan sistem birokrasi loket terdepan. Sebagai FKTP yang berada di wilayah perbatasan Kota Jambi dan Kabupaten Muaro Jambi dengan cakupan 32.052 jiwa, beban operasional puskesmas ini sangat besar. Keterbatasan ruang tunggu, sistem penyejuk udara yang kurang optimal, atau lambatnya digitalisasi data di loket pendaftaran merupakan masalah riil di balik rendahnya skor *tangibles* tersebut. Jika tidak segera dibenahi, penurunan kenyamanan fisik secara akumulatif akan menggerus persepsi positif yang selama ini ditopang oleh keramahan petugas.

Dilema Koefisien Determinasi: Menguak Faktor Multidimensi Kepuasan Pasien FKTP

Secara inferensial, penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,841 dan signifikansi 0,000. Temuan ini secara konseptual mendukung teori SERVQUAL dari Parasuraman yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah determinan utama penykeptasi kepuasan pelanggan. Secara empiris, hasil ini juga memperkuat barisan penelitian dari Hadi et al. (2024), Pakpahan (2025), Lasut et al. (2021), serta Wulandari dan Slamet (2025) yang menempatkan mutu pelayanan sebagai pendorong linear kepuasan pasien BPJS.

Meskipun demikian, pisau analisis harus diarahkan pada temuan nilai koefisien determinasi (R^2) yang hanya sebesar 19,3%. Angka ini membawa implikasi teoritis dan praktis yang sangat tajam: ada sebesar 80,7% variasi kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Paal X yang ditentukan oleh faktor-faktor lain di luar 5 dimensi kualitas pelayanan konvensional. Temuan kritis ini justru berhasil menjembatani dan menjelaskan *research gap* yang ditinggalkan oleh peneliti terdahulu seperti Yuanita et al. (2021) dan Mazdalifah (2017) yang bingung mengapa beberapa dimensi SERVQUAL (seperti *assurance* dan *empathy*) terkadang tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien BPJS.

Rendahnya nilai R^2 (19,3%) menjelaskan bahwa karakteristik pasien BPJS Kesehatan di tingkat Puskesmas memiliki keunikan tersendiri. Sebagai segmen pengguna jaminan publik, kepuasan mereka tidak hanya bersifat linear terhadap aspek interior gedung atau senyuman perawat, melainkan bersifat multidimensi dan sangat sensitif terhadap hambatan sistemik era JKN. Faktor 80,7% tersebut diduga kuat diisi oleh variabel-variabel makro operasional seperti:

- Lama Waktu Tunggu Antrean Obat: Pasien sering kali harus mengantre berjam-jam di bagian farmasi setelah selesai diperiksa dokter akibat keterbatasan staf apoteker.
- Ketersediaan Kebutuhan Obat Kronis: Adanya kekosongan stok obat tertentu memaksa pasien membeli obat secara mandiri di luar, yang menurunkan esensi jaminan kesehatan cuma-cuma.
- Rigiditas Prosedur Rujukan *Online*: Sistem rujukan berjenjang yang dianggap berbelit-belit dan pembatasan kuota rujukan ke rumah sakit tipe C atau B sering kali memicu frustrasi pasien di FKTP.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan kritik konstruktif bagi manajemen Puskesmas Paal X dan Dinas Kesehatan Kota Jambi. Upaya mendongkrak kepuasan masyarakat dan mengoptimalkan utilisasi kunjungan (yang saat ini hanya berkontribusi sebesar 2,55% dari total kunjungan kota) tidak akan efektif jika hanya fokus pada pelatihan keramahan petugas (*standard operating procedure excellence*). Diperlukan reformasi operasional yang menyentuh akar masalah 80,7% tersebut, seperti restrukturisasi alur pelayanan untuk memangkas waktu tunggu, jaminan ketersediaan logistik obat, serta transparansi sistem rujukan berbasis digital. Kualitas pelayanan interpersonal adalah syarat perlu (*necessary condition*), namun efisiensi sistem administrasi dan pemenuhan kebutuhan medis adalah syarat cukup (*sufficient condition*) untuk memenangkan kepercayaan penuh dari peserta BPJS Kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan peserta penerima manfaat BPJS Kesehatan pada Puskesmas Paal X Kota Baru Kota Jambi, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan secara komprehensif.

Pertama, hasil analisis deskriptif membuktikan bahwa secara akumulatif, kualitas pelayanan yang diimplementasikan di Puskesmas Paal X berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,15. Hal ini merepresentasikan bahwa jajaran manajemen FKTP tersebut telah mampu menyajikan standarisasi operasional pelayanan publik yang selaras dengan kebutuhan dan harapan dasar pasien. Secara teoretis, pencapaian mutu pelayanan ini ditopang kuat oleh keunggulan pada dimensi empati (*empathy*) yang mencatatkan skor tertinggi, di mana aspek interpersonal berupa ketulusan perhatian, keramahan, dan kepedulian dari petugas kesehatan di lapangan dirasakan secara nyata oleh para peserta BPJS Kesehatan. Sebaliknya, dimensi bukti fisik (*tangibles*) menjadi catatan kritis karena menempati posisi terendah, yang mengindikasikan bahwa keterbatasan fasilitas fisik, tata ruang, kebersihan, serta kenyamanan infrastruktur penunjang di lingkungan puskesmas masih memerlukan perhatian dan pembenahan struktural secara mendesak.

Kedua, pengujian hipotesis melalui analisis regresi linear sederhana dan uji parsial (uji *t*) membuktikan secara empiris bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan peserta penerima manfaat BPJS Kesehatan pada Puskesmas Paal X Kota Baru Kota Jambi. Arah hubungan yang positif ini mengonfirmasi bahwa setiap intervensi taktis dan peningkatan mutu yang dilakukan pada dimensi-dimensi pelayanan akan diikuti oleh penguatan kepuasan pasien secara searah. Meskipun demikian, nilai koefisien determinasi (*R Square*) yang dihasilkan memberikan temuan teoretis yang sangat krusial, di mana kualitas pelayanan konvensional hanya mampu menjelaskan variasi perubahan tingkat kepuasan peserta sebesar 10,6%. Fenomena data ini secara tajam menegaskan bahwa kepuasan pasien jaminan sosial publik pada tingkat fasilitas primer bersifat multidimensi, di mana porsi dominan sisa pengaruhnya sebesar 89,4% ditentukan oleh variabel-variabel operasional sistemik makro di luar model penelitian ini. Faktor-faktor eksternal tersebut diduga kuat berakar pada aspek lama waktu tunggu antrean obat di farmasi, ketersediaan logistik obat kronis era JKN, rigiditas birokrasi sistem rujukan digital berjenjang, serta transparansi pemenuhan hak-hak administratif kepesertaan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Achmad Muhajir, Silvia Haniwijaya Tjokro, D. A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Simolawang Surabaya. *Journal of Health Management Research*.

- Administrasi, P. S.-, Sakit, R., & Aceh, S. M. (2026). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien bpjs di rumah sakit umum daerah kabupaten aceh besar.
- Alkayyis, M. Y. (2024). Implementation of the national health insurance programme in achieving universal health coverage in Indonesia. *Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Budiman, A., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada poli umum di puskesmas pasar sabtu.
- Buenita, Siahaan, P. B. C., & Safitri, N. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosial. *Jurnal Kesmas Asclepius*.
- Dahlan, N. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepesertaan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan.
- Di, K., & Cangkuang, P. (2025). Persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas cangkuang.
- Doniy Akbar, D. (2024). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Penerima Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Panaragan Jaya.
- Dr. Endah Saptutyningasih, SE., M. S., & Esty Setyaningrum, S.E., M. S. (2019). *Buku Penelitian Kuantitatif Metode Dan Alat Analisis*. Gosyen Publishing.
- Hadi, S., Doni, L. P., & Andi, M. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Penerima Bantuan Iuran (BPJS BPI).
- Haniawati, S., & Syamiah, N. (2025). Literatur Review : Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit. 05(1), 36–51.
- Lasut, R. F., Mandey, S. L., Jan, A. H., Ratulangi, U. S., & Ratulangi, U. S. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Besaran Premi Terhadap Tingkat Kolektibilitas dan Kepuasan Peserta sebagai Variabel Intervening pada BPJS Kesehatan Cabang Manado.
- Mazdalifah, N. (2017). Satisfaction Of Patients Using Bpjs On Quality Of Services Bahbiak Community Health Center, City Of Madya Pematangsiantar.
- Ningsih, K. P. (2022). *Buku Metodologi Penelitian Kuantitatif*.
- Pakpahan, I. (2025). *Jurnal Penelitian dan Pengkajian Ilmiah*. 2(12), 2005–2019.
- Parasuraman, A. (2016). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.
- Pohan, I. S. (2006). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian*. Jakarta.
- Somasi, E., Ndruru, C., & Subaedah, S. (2024). Analysis of BPJS Patient Satisfaction Level Towards Community Health Center Health Services.
- Wulandari, T., & Slamet, T. (2025). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Kartika Husada Setu Bekasi.
- Yuanita, F., Palutturi, S., Genisha, J., Artikel, I., Affecting, F., Patient, B., In, S., Salo, P., & District, P. (2021). Faktor yang memengaruhi kepuasan pasien bpjs di puskesmas salo kabupaten pinrang.