

GAMBARAN KEPUASAN ANTRIAN ONLINE BPJS DI PUSKESMAS TAMANGAPA

Nilam^{1*}, Aryanti Abdul Razaq², Erna Mempron³, Fatimah⁴

Bagian IKM-IKK Program Studi Pendidikan Profesi Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia¹, Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia^{2,3,4}

*Corresponding Author : nilamsukarno13@gmail.com

ABSTRAK

BPJS merupakan badan hukum publik yang bertugas menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia, termasuk warga negara asing yang telah bekerja di Indonesia selama paling tidak enam bulan. Teknologi informasi mengalami kemajuan yang sangat pesat, di mana kehadiran internet telah mendorong berbagai sektor kehidupan untuk mengadopsi dan memanfaatkan teknologi tersebut. Puskesmas Tamangapa merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki komitmen tinggi dalam menyelenggarakan layanan kesehatan bagi masyarakat di Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan antrian online BPJS di Puskesmas Tamangapa. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden adalah perempuan 30 orang (60%). Usia mayoritas responden 21-30 tahun. Kepuasan pasien menunjukkan bahwa dimensi *Reliability* ($p\text{-value} = 0.001$), *Responsiveness* ($p\text{-value} = 0.003$), *Assurance* ($p\text{-value} = 0.018$), yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dalam sistem antrian online BPJS di Puskesmas Tamangapa.

Kata kunci : BPJS, kepuasan, puskesmas

ABSTRACT

BPJS is a public legal entity responsible for administering the national health insurance program for all residents of Indonesia, including foreign nationals who have been employed in Indonesia for at least six months. Information technology has experienced rapid development, with the advent of the internet driving various sectors of life to adopt and utilize this technology. Puskesmas Tamangapa is a healthcare service institution that demonstrates a strong commitment to delivering medical services to the community in Makassar City, South Sulawesi Province, Indonesia. This study aims to describe the level of satisfaction with the BPJS online queuing system at Puskesmas Tamangapa. The research employed a descriptive method using a cross-sectional approach. The results showed that, based on gender, the majority of respondents were female, totaling 30 individuals (60%). Most respondents were in the age group of 21–30 years. Patient satisfaction data indicated that the dimensions of *Reliability* ($p\text{-value} = 0.001$), *Responsiveness* ($p\text{-value} = 0.003$), and *Assurance* ($p\text{-value} = 0.018$) had a significant impact on satisfaction with the BPJS online queuing system at Puskesmas Tamangapa.

Keywords : BPJS, health center, satisfaction

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan fundamental manusia untuk dapat menjalani kehidupan yang layak dan produktif. Tingkat kesehatan masyarakat yang optimal mencerminkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Pelayanan kesehatan sendiri merupakan hak dasar setiap warga negara yang pelaksanaannya menjadi tanggung jawab pemerintah, sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Sirappa, e. Y. 2022)

Puskesmas memiliki peran sentral sebagai koordinator sekaligus penanggung jawab utama dalam pelaksanaan layanan kesehatan di wilayah kerjanya. Tugas ini mencakup pengoordinasian berbagai fasilitas kesehatan yang berada dalam jaringannya, seperti

puskesmas pembantu (pustu), poliklinik desa (polindes), posyandu, posbindu, serta fasilitas kesehatan swasta, termasuk klinik, praktik dokter perseorangan, dan praktik bidan mandiri (PERMENKES RI. 2020)

Puskesmas menjalankan fungsi utama dalam penyediaan layanan kesehatan dasar secara menyeluruh, yang meliputi upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Di samping itu, puskesmas juga berperan dalam mengedukasi dan memberdayakan masyarakat di bidang kesehatan melalui partisipasi aktif komunitas, serta mendorong kerja sama dengan berbagai pihak terkait guna menciptakan sinergi dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Pokhrel, s. 2020).

BPJS merupakan badan hukum publik yang bertugas menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia, termasuk warga negara asing yang telah bekerja di Indonesia selama paling tidak enam bulan (Pertwi, a. 2017). Sebagai lembaga penyelenggara jaminan sosial, BPJS Kesehatan secara khusus dibentuk untuk mengelola program jaminan kesehatan nasional. Setelah ada BPJS dari pemerintah masyarakat dapat lebih mudah menggunakan pelayanan kesehatan, mulai dari masyarakat dengan status ekonomi rendah hingga masyarakat dengan status ekonomi tinggi, mulai dari pelayanan primer hingga pelayanan sekunder (Africa, s. 2017).

Kepuasan pasien merupakan respons terhadap kinerja organisasi publik dalam memberikan layanan kesehatan. Tingkat kepuasan ini bergantung pada kesenjangan antara harapan pasien dan kinerja yang mereka rasakan. Jika kinerja layanan lebih rendah dari yang diharapkan, pasien cenderung merasa tidak puas. Sebaliknya, jika layanan sesuai dengan harapan, pasien akan merasa puas, senang, atau bahkan bahagia (Nasus, e. & tulak, g. T. 2020).

Salah satu cara untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan adalah melalui pengukuran kepuasan pasien. Pengukuran ini didasarkan pada beberapa indikator utama, yaitu keandalan (Reliability), ketanggapan (Responsiveness), jaminan (Assurance), empati (Empathy), serta bukti fisik atau tampilan layanan (Tangible). Kepuasan dapat diartikan sebagai tingkat perasaan yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang diperoleh dengan harapan yang dimilikinya. Salah satu metode untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan adalah melalui pengukuran tingkat kepuasan pasien, yang dapat dievaluasi melalui berbagai indikator, seperti kepuasan secara keseluruhan, aspek-aspek dalam dimensi kepuasan pasien, serta kesesuaian antara harapan dan kenyataan. Menurut Kotler (2009), terdapat lima dimensi utama dalam mutu pelayanan yang perlu diperhatikan, yaitu keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) (Politeknik, m. & bersama, h. 2023).

Mutu pelayanan kesehatan mengacu pada tingkat kesempurnaan layanan yang mampu memberikan kepuasan kepada setiap pasien sesuai dengan standar kepuasan rata-rata. Mutu sendiri merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, tenaga medis, proses, dan lingkungan, yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan.⁹ Dalam konteks kepuasan, mutu pelayanan mencerminkan segala sesuatu yang dirasakan atau dipersepsikan oleh pasien sebagai kualitas layanan yang diterima (Dianvayani, g., aripin, z., syahidin, r., sofia, e. & asnar, m. 2024).

Perkembangan teknologi informasi dalam sektor layanan kesehatan telah membawa dampak yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan. Salah satu komponen penting dalam pengembangan aplikasi kesehatan adalah evaluasi usability, yang mengukur sejauh mana pengguna dapat dengan mudah dan efisien memanfaatkan aplikasi tersebut untuk mencapai tujuannya. Secara umum, evaluasi dapat dipahami sebagai proses sistematis untuk menilai nilai suatu hal (seperti ketentuan, kegiatan, keputusan, kinerja, proses, individu, objek, dan lain-lain) berdasarkan kriteria tertentu. Usability sendiri merujuk pada tingkat pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan produk,

sistem, aplikasi, teknologi, atau perangkat yang digunakan secara efektif dan efisien sesuai dengan fungsinya (Filip, d. *Et al.* 2023) Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan mereka. Oleh karena itu, kepuasan serta harapan pasien perlu diperhatikan dan dievaluasi secara berkelanjutan guna memastikan peningkatan kualitas layanan (Lutfiana, a. *Et al.* 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan antrian online BPJS di Puskesmas Tamangapa.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan desain *cross-sectional* yang menggunakan pendekatan observasional untuk menggambarkan tingkat kepuasan antrian online BPJS di Puskesmas Tamangapa. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Tamangapa, Makassar, pada bulan April 2025. Sampel yang diambil dalam penelitian ini terdiri dari 50 pasien yang terdaftar sebagai pasien di Puskesmas Tamangapa yang bersedia menjadi responden, serta memenuhi kriteria inklusi. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebarakan kepada pasien di wilayah kerja Puskesmas Sudiang Raya. Data yang diperoleh kemudian diolah secara elektronik menggunakan program Microsoft Excel 2024 dan SPSS 29, serta disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase dengan penjelasan yang ada pada tabel tersebut.

HASIL

Hasil Uji Validitas dan Realibialitas Kuisioner

Peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap 50 responden yang mengisi kuesioner. Untuk uji validitas, pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung yang diperoleh dengan nilai r tabel. Masing-masing pertanyaan dibandingkan antara nilai r hitung yang diperoleh dengan nilai r tabel, dimana pertanyaan dikatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ table. Berdasarkan hasil uji validitas didapatkan bahwa masing-masing pertanyaan yang digunakan menunjukkan nilai r hitung (*corrected item-total correlation*) $> r$ tabel (0,056). Artinya, semua pertanyaan yang digunakan untuk masing-masing variabel adalah valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Subjek dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di Puskesmas Tamangapa, Makassar, pada bulan April 2025, dengan total 50 orang. Data yang diperoleh kemudian dibagi berdasarkan distribusi frekuensi dari setiap variabel, seperti jenis kelamin, usia yang dijelaskan dalam penelitian ini mengenai kondisi di Puskesmas Tamangapa pada bulan April 2025. Berikut adalah hasil data yang ditemukan.

Tabel 1. Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Perempuan (P)	30	60.0%
Laki-laki (L)	20	40.0%
Total	50	100.0%

Berdasarkan tabel distribusi jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan, dengan jumlah 30 orang (60%), sedangkan laki-laki berjumlah 20 orang (40%). Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi perempuan dalam survei ini lebih tinggi dibandingkan laki-laki.

Tabel 2. Distribusi Berdasarkan Usia

Interval Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
0 - 10	3	6.0%
11-20	6	12.0%
21 - 30	15	30.0%
31 - 40	12	24.0%
41 - 50	8	16.0%
51 - 60	5	10.0%
Total	50	100.0%

Berdasarkan tabel distribusi usia responden dalam kelompok interval tertentu. Mayoritas responden berada dalam kelompok usia 21-30 tahun (30%), sedangkan kelompok usia 51-60 tahun memiliki jumlah paling sedikit (10%).

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Mengenai Dimensi Pelayanan yang Paling Mempengaruhi Kepuasan Pasien

	<i>p-value</i>	OR
<i>Tangible</i>	0.549	1.001
<i>Reliability</i>	0.001	1.731
<i>Responsiveness</i>	0.003	1.110
<i>Assurance</i>	0.018	1.018
<i>Emphaty</i>	0.105	1003
<i>Constant</i>	0.000	0,056

Berdasarkan hasil uji *Regresi* menunjukkan bahwa diantara lima dimensi pelayanan, hanya dimensi *Reliability* ($p\text{-value} = 0.001$), *Responsiveness* ($p\text{-value} = 0.003$), *Assurance* ($p\text{-value} = 0.018$), yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dalam sistem antrian online BPJS di Puskesmas Tamangapa. Sementara, itu dimensi *Tangible* ($p\text{-value} = 0.549$), *Emphaty* ($p\text{-value} = 0.105$), tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dalam sistem antrian online BPJS di Puskesmas Tamangapa. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* memiliki peran yang lebih besar dalam menentukan tingkat kepuasan dalam sistem antrian online BPJS di Puskesmas Tamangapa dibandingkan dengan dimensi lainnya. Dari kelima variabel yang telah diteliti, dimensi *Responsiveness* memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan dalam sistem antrian online BPJS di Puskesmas Tamangapa, dengan nilai OR sebesar 1.731.

Tabel 4. Tangibles * Kepuasan Crosstabulation

Kepuasan						
Cukup Puas				Sangat Puas	Total	<i>p-value</i>
Tangibles	Tidak Setuju	Count	0	1	1	0.549
		% of Total	0.0%	2.0%	2.0%	
	Sangat Setuju	Count	13	36	49	
		% of Total	26.0%	72.0%	98.0%	
Total		Count	13	37	50	
		% of Total	26.0%	74.0%	100.0%	

Berdasarkan hasil uji antara Tangibles dan Kepuasan, terlihat bahwa mayoritas responden (98%) menyatakan sangat setuju terhadap aspek Tangibles. Dari kelompok ini, 72% merasa sangat puas, sementara 26% merasa cukup puas. Sementara itu, hanya 2% responden yang tidak setuju terhadap Tangibles, dan mereka seluruhnya merasa sangat puas dalam

sistem antrian online BPJS di Puskesmas Tamangapa. Namun, nilai p -value sebesar 0.549 menunjukkan bahwa hubungan antara Tangibles dan Kepuasan tidak signifikan secara statistik pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0.05$). Artinya, tidak ada bukti kuat bahwa Tangibles secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien dalam sistem antrian online BPJS.

Tabel 5. Reliability * Kepuasan Crosstabulation

Kepuasan						
Cukup Puas				Sangat Puas	Total	<i>p-value</i>
Reliability	Tidak Setuju	Count	8	14	22	0.001
		% of Total	16.0%	28.0%	44.0%	
	Sangat Setuju	Count	0	28	28	
		% of Total	0.0%	56.0%	56.0%	
Total		Count	8	42	50	
		% of Total	16.0%	84.0%	100.0%	

Berdasarkan hasil uji antara Reliability dan Kepuasan, terlihat bahwa dari 50 responden, mayoritas (56%) menyatakan sangat setuju terhadap aspek Reliability, dan seluruhnya merasa sangat puas (100%). Sebaliknya, dari 44% responden yang tidak setuju terhadap Reliability, hanya 28% yang merasa sangat puas, sementara 16% lainnya merasa cukup puas dalam sistem antrian online BPJS di Puskesmas Tamangapa. Nilai p -value sebesar 0.001 menunjukkan bahwa hubungan antara Reliability dan Kepuasan berpengaruh secara signifikan pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0.05$). Artinya, terdapat bukti yang kuat bahwa Reliability secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien dalam sistem antrian online BPJS.

Tabel 6. Responsiveness * Kepuasan Crosstabulation

Kepuasan						
Cukup Puas		Sangat Puas			Total	<i>p-value</i>
Responsiveness	Tidak Setuju	Count	3	3	6	0.003
		% of Total	6.0%	6.0%	12.0%	
	Sangat Setuju	Count	0	44	44	
		% of Total	0.0%	88.0%	88.0%	
Total		Count	3	47	50	
		% of Total	6.0%	94.0%	100.0%	

Berdasarkan hasil uji antara Responsiveness dan Kepuasan, terlihat bahwa dari 50 responden, mayoritas (88%) sangat setuju terhadap aspek Responsiveness, dan seluruhnya merasa sangat puas (100%). Sementara itu, hanya 12% responden yang tidak setuju terhadap Responsiveness, dengan pembagian yang sama antara yang merasa cukup puas (6%) dan sangat puas (6%) dalam sistem antrian online BPJS di Puskesmas Tamangapa. Nilai p -value sebesar 0.003 menunjukkan bahwa hubungan antara Responsiveness dan Kepuasan berpengaruh secara signifikan pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0.05$). Artinya, terdapat bukti yang kuat bahwa Responsiveness secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien dalam sistem antrian online BPJS.

Tabel 7. Assurance * Kepuasan Crosstabulation

Kepuasan						
Cukup Puas				Sangat Puas	Total	<i>p-value</i>
Assurance	Tidak Setuju	Count	6	3	9	0.018
		% of Total	12.0%	6.0%	18.0%	
	Sangat Setuju	Count	0	41	41	
		% of Total	0.0%	82.0%	82.0%	
Total		Count	6	44	50	
		% of Total	12.0%	88.0%	100.0%	

Berdasarkan hasil uji antara Assurance dan Kepuasan, terlihat bahwa mayoritas responden (82%) sangat setuju terhadap aspek Assurance, dan seluruhnya merasa sangat puas (100%). Sementara itu, terdapat 18% responden yang tidak setuju terhadap Assurance, dengan 12% di antaranya merasa cukup puas, dan 6% merasa sangat puas dalam sistem antrian online BPJS di Puskesmas Tamangapa. Nilai p -value sebesar 0.001 menunjukkan bahwa hubungan antara Assurance dan Kepuasan berpengaruh secara signifikan pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0.05$). Artinya, terdapat bukti yang kuat bahwa Assurance secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien dalam sistem antrian online BPJS.

Tabel 8. Empathy * Kepuasan Crosstabulation

Kepuasan				Sangat Puas	Total	<i>p-value</i>
Cukup Puas						
Empathy	Tidak Setuju	Count	1	13	14	0.105
		% of Total	2.0%	26.0%	28.0%	
	Sangat Setuju	Count	0	36	36	
		% of Total	0.0%	72.0%	72.0%	
Total		Count	1	49	50	
		% of Total	2.0%	98.0%	100.0%	

Berdasarkan hasil uji antara Empathy dan Kepuasan, mayoritas responden (72%) sangat setuju terhadap aspek Empathy, dan seluruhnya merasa sangat puas (100%). Sementara itu, terdapat 28% responden yang tidak setuju terhadap aspek Empathy, di mana 26% di antaranya tetap merasa sangat puas, dan hanya 2% yang merasa cukup puas dalam sistem antrian online BPJS di Puskesmas Tamangapa. Namun, nilai p -value sebesar 0.105 menunjukkan bahwa hubungan antara Empathy dan Kepuasan tidak signifikan secara statistik pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0.05$). Artinya, tidak ada bukti kuat bahwa Empathy secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien dalam sistem antrian online BPJS.

PEMBAHASAN

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah pasien yang mengikuti penelitian ini lebih banyak pada jenis kelamin perempuan. dengan jumlah 30 orang (60%), sedangkan laki-laki berjumlah 20 orang (40%). Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi perempuan dalam survei ini lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Iqbal dkk tahun 2024 dengan judul Evaluasi Usability Aplikasi Antrean Online BPJS Pada Puskesmas

Sukarami Menggunakan Metode TAM dan COBIT 5. Jenis kelamin responden menunjukkan bahwa responden perempuan lebih banyak dari pada responden laki-laki dengan nilai presentase perempuan adalah 80% dan laki-laki sebesar 20% (Suherlin, m. I. *Et al.* 2024). Berdasarkan tabel distribusi usia responden dalam kelompok interval tertentu. Mayoritas responden berada dalam kelompok usia 21-30 tahun (30%), sedangkan kelompok usia 51-60 tahun memiliki jumlah paling sedikit (10%) (Erlina, B., Herlina & Ariescha, P. 2024). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khairun dkk pada tahun 2021 dengan judul gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tanjungrejo Kabupaten Kudus menunjukkan bahwa usia responden yang berkunjung ke Puskesmas Tanjungrejo paling banyak 26-45 tahun yaitu 21 responden (47,7%), sedangkan paling sedikit berusia 46-60 tahun yaitu 7 responden (18,2%) (Nisa, K. & Yulianto, M. 2021). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eninurkhayatun, Antono, & Eka (2017), menyatakan bahwa sebagian besar responden berumur 26-45 tahun yaitu 54 responden (54%) (Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, E. Y. F. 2017).

Usia merupakan salah satu faktor yang memengaruhi perilaku pasien dalam mengakses layanan kesehatan. Individu yang telah memasuki usia dewasa umumnya memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya menjaga kesehatan. Berdasarkan asumsi peneliti, sebagian besar responden yang mengunjungi Puskesmas Tanjungrejo berada pada kategori usia dewasa, karena mereka telah menyadari pentingnya kesehatan pribadi. Oleh karena itu, mereka cenderung melakukan pemeriksaan kesehatan secara rutin di fasilitas pelayanan kesehatan (Nisa, K. & Yulianto, M. 2021). Berdasarkan pengukuran kepuasan pasien terhadap tingkat kepuasan antrian online BPJS di Puskesmas Tamangapa, penelitian ini mengacu pada lima dimensi dalam konsep SERVQUAL. Penelitian ini menganalisis tanggapan responden terhadap kepuasan yang diterima serta harapan mereka terkait pelayanan di Puskesmas Tamangapa, Makassar, yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap program kerja posbindu melalui beberapa dimensi.

Berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi sarana fisik (*tangibles*), terlihat bahwa mayoritas responden (98%) menyatakan sangat setuju terhadap aspek Tangibles. Dari kelompok ini, 72% merasa sangat puas, sementara 26% merasa cukup puas. Sementara itu, hanya 2% responden yang tidak setuju terhadap Tangibles, dan mereka seluruhnya merasa sangat puas dalam sistem antrian online BPJS di Puskesmas Tamangapa. Namun, nilai *p*-value sebesar 0.549 menunjukkan bahwa hubungan antara Tangibles dan Kepuasan tidak signifikan secara statistik pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0.05$). Artinya, tidak ada bukti kuat bahwa Tangibles secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien dalam sistem antrian online BPJS. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayu 2022 yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menyatakan cukup puas 13 pasien (43%) dimana Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan adalah ketersediaan informasi yang diterima selama proses pelayanan. Pasien dan keluarganya memandang pelayanan kesehatan yang berkualitas sebagai layanan yang mampu memenuhi harapan mereka. Saat ini, semakin banyak pasien yang menginginkan informasi mengenai kondisi kesehatannya serta keputusan terkait tindakan medis yang akan diberikan. Fokus utama mereka tertuju pada seluruh aspek layanan kesehatan yang diterima selama berada di fasilitas kesehatan (Ayu. 2022).

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017, waktu penyelesaian diartikan sebagai durasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh tahapan dalam suatu jenis pelayanan. Mengacu pada Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan RI tahun 2008, waktu tunggu ideal untuk proses pendaftaran adalah sekitar 10 menit. Namun, permasalahan terkait waktu tunggu masih sering ditemui dalam praktik pelayanan kesehatan. Berdasarkan asumsi peneliti, waktu tunggu pada tahap pendaftaran merupakan salah satu

faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Jika waktu tunggu tersebut tidak dikelola secara efektif, hal ini berpotensi menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan di bagian pendaftaran (Connolly, D. T. & Oppenheimer, S. B. 2020).

Berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi keandalan (*reliability* dan Kepuasan, terlihat bahwa dari 50 responden, mayoritas (56%) menyatakan sangat setuju terhadap aspek Reliability, dan seluruhnya merasa sangat puas (100%). Sebaliknya, dari 44% responden yang tidak setuju terhadap Reliability, hanya 28% yang merasa sangat puas, sementara 16% lainnya merasa cukup puas dalam sistem antrian online BPJS di Puskesmas Tamangapa. Nilai *p*-value sebesar 0.001 menunjukkan bahwa hubungan antara Reliability dan Kepuasan berpengaruh secara signifikan pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0.05$). Artinya, terdapat bukti yang kuat bahwa Reliability secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien dalam sistem antrian online BPJS. Hal ini sejalan dengan temuan pada setiap indikator reliability, di mana hanya 50,0% responden yang menilai bahwa petugas memiliki kemampuan yang cukup baik dalam memberikan pelayanan. Selain itu, sebagian besar responden berpendapat bahwa pemeriksaan kesehatan yang dilakukan kurang akurat (55,1%). Namun, terdapat aspek positif, seperti kedatangan petugas tepat waktu atau sebelum posyandu dimulai yang dinyatakan oleh 51,3% responden, serta kemudahan pemahaman dalam penyuluhan kesehatan yang diberikan, sebagaimana diungkapkan oleh 52,6% responden. Dibandingkan dengan empat dimensi kualitas pelayanan lainnya, yaitu wujud fisik, daya tanggap, jaminan dan kepastian, serta empati, dimensi keandalan sering dianggap sebagai aspek yang paling penting bagi pelanggan dalam menilai penyedia jasa layanan. Hal ini disebabkan oleh persepsi bahwa jika suatu layanan memiliki tingkat keandalan yang sesuai dengan harapan pelanggan, maka mereka cenderung untuk kembali menggunakan layanan tersebut di masa mendatang (Trisintya P. B., P. 2018).

Berdasarkan analisis terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), ditemukan bahwa dari total 50 responden, mayoritas (88%) menyatakan sangat setuju terhadap aspek *responsiveness*, dan seluruh responden (100%) merasa sangat puas. Sebaliknya, hanya 12% responden yang tidak setuju terhadap dimensi ini, yang terbagi rata antara yang merasa cukup puas (6%) dan sangat puas (6%) terhadap sistem antrian online BPJS di Puskesmas Tamangapa. Nilai *p*-value sebesar 0,003 menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *responsiveness* dan tingkat kepuasan pasien pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Temuan ini memberikan bukti kuat bahwa aspek *responsiveness* secara langsung memengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima melalui sistem antrian online BPJS.

Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Hamidah (2023), yang menunjukkan bahwa sebanyak 88,49% responden termasuk dalam kategori sangat puas. Tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang efektif dan lingkungan fisik yang mendukung. Komunikasi yang baik tercermin dari penyampaian informasi yang jelas terkait prosedur pelayanan, respons yang ramah dan tanggap terhadap pertanyaan pasien, serta kesiapan dalam memberikan bantuan. Faktor-faktor ini secara signifikan meningkatkan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan serta tingkat kepuasan mereka. Dengan kata lain, tenaga kesehatan, seperti perawat di Puskesmas Bakunase, Kota Kupang, menunjukkan perhatian dan responsivitas yang tinggi dalam memenuhi kebutuhan pasien. Dimensi *responsiveness* ini juga dikenal sebagai dimensi yang paling dinamis, mengingat ekspektasi pasien cenderung berubah seiring dengan meningkatnya kecepatan dan ketepatan tanggapan dari penyedia layanan (Siti Hamidah Ali Wahid Tuan Dasi. 2023).

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dalam pelayanan kesehatan merujuk pada kecepatan dan kesiapan petugas medis dalam merespons kebutuhan pasien. Aspek ini berpotensi memiliki keterkaitan dengan tingkat kepuasan pasien, mengingat saat memperoleh layanan kesehatan, pasien sangat mengharapkan respons yang cepat dan tepat dari tenaga

kesehatan. Sebagai contoh, ketika pasien mengeluhkan kondisi yang memerlukan penanganan segera, petugas dituntut untuk memberikan respons secara sigap agar pasien tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan penanganan yang dibutuhkan (Ananda Muhamad Tri Utama. 2022). Berdasarkan analisis kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi jaminan Assurance dan Kepuasan, terlihat bahwa mayoritas responden (82%) sangat setuju terhadap aspek Assurance, dan seluruhnya merasa sangat puas (100%). Sementara itu, terdapat 18% responden yang tidak setuju terhadap Assurance, dengan 12% di antaranya merasa cukup puas, dan 6% merasa sangat puas dalam sistem antrian online BPJS di Puskesmas Tamangapa. Nilai *p*-value sebesar 0.001 menunjukkan bahwa hubungan antara Assurance dan Kepuasan berpengaruh secara signifikan pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0.05$). Artinya, terdapat bukti yang kuat bahwa Assurance secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien dalam sistem antrian online BPJS.

Dimensi *assurance* mengacu pada tingkat pengetahuan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan, yang berperan dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pasien (Aulia, K. 2022). Penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Farhana (2022), yang menyatakan menunjukkan bahwa mayoritas responden mengatakan puas yaitu sebesar 85.1% responden yang mengatakan puas dan hanya 14.9% dengan dimensi assurance. Keseluruhan responden mengatakan kurang puas dengan kategori kurang baik yaitu sebanyak 5 (100%). Terdapat 79 (81.4%) responden yang mengatakan puas dengan kategori cukup baik dan sebanyak 18 (18.6%) responden yang mengatakan kurang puas. Selisih persentase dimensi assurance dengan kategori cukup baik yaitu mencapai 4 kali lipat. Sebanyak 69 (95.8%) responden yang mengatakan puas dengan kategori baik dan sebanyak 3 (4.2%) responden yang mengatakan kurang puas (Ananda Muhamad Tri Utama. 2022). Dimensi assurance mencakup kompetensi pengetahuan, kesopanan, serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh tenaga kesehatan (Vanessa et al., 2020). Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang mendukung, peneliti berasumsi bahwa aspek jaminan dalam pelayanan kesehatan, termasuk pengetahuan serta sikap sopan tenaga kesehatan, harus diberikan kepada pasien sebagai bagian dari pelayanan di puskesmas (Tombili, U. F., Suhadi, S. & Kalza, L. A. 2022).

Berdasarkan analisis pada dimensi Empathy dan Kepuasan, mayoritas responden (72%) sangat setuju terhadap aspek Empathy, dan seluruhnya merasa sangat puas (100%). Sementara itu, terdapat 28% responden yang tidak setuju terhadap aspek Empathy, di mana 26% di antaranya tetap merasa sangat puas, dan hanya 2% yang merasa cukup puas dalam sistem antrian online BPJS di Puskesmas Tamangapa. Namun, nilai *p*-value sebesar 0.105 menunjukkan bahwa hubungan antara Empathy dan Kepuasan tidak signifikan secara statistik pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0.05$). Artinya, tidak ada bukti kuat bahwa Empathy secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien dalam sistem antrian online BPJS. Dimensi *empathy* sendiri menekankan pada perhatian dan kepedulian petugas terhadap pasien (Mursyida, R. F., Mawarni, A. & Agushyana, F. 2022). "Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari dan rekan-rekannya (2025), yang menunjukkan bahwa berdasarkan uji statistik, diperoleh nilai *p*-value sebesar 0,00. Hasil tersebut mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara dimensi empati dan tingkat kepuasan pasien hipertensi yang mengikuti program Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat pada tahun 2024. Selain itu, analisis juga menunjukkan nilai Odds Ratio (OR) sebesar 2,62, yang berarti bahwa responden yang menerima empati dengan kualitas kurang baik memiliki kemungkinan 2,62 kali lebih besar untuk merasa tidak puas dibandingkan dengan responden yang mendapatkan pelayanan dengan empati yang baik di fasilitas tersebut (Sari, N. W. *Et al.* 2025).

"Kepuasan pelanggan merupakan reaksi emosional yang muncul dalam bentuk rasa puas atau kecewa setelah pelanggan membandingkan persepsinya terhadap kinerja suatu produk atau layanan dengan harapan yang dimilikinya. Tingkat kepuasan ini mencerminkan sejauh mana produk atau layanan tersebut mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Apabila kinerja

yang diterima berada di bawah harapan, maka pelanggan cenderung merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan merasa puas. Namun, ketika kinerja melebihi harapan, hal tersebut dapat menimbulkan tingkat kepuasan yang tinggi, bahkan kebahagiaan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan menjadi elemen penting bagi penyedia layanan dalam upaya membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan (Suhardi, Y., Burda, A., Darmawan, A. & Tinggi, S. 2023).

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *reliability* dan *responsiveness* dengan tingkat kepuasan pasien terhadap sistem antrian online BPJS di Puskesmas Tamangapa. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *reliability* dan *responsiveness* mempunyai peran yang lebih besar dalam meningkatkan kepuasan pasien dibandingkan dengan dimensi yang lainnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan terimakasih atas dukungan, inspirasi dan bantuan kepada semua pihak dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini, termasuk pada peserta yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian hingga selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Africa, s.. Undang undang ri tentang badan penyelenggara jaminan sosial. 17–6, 66 *תשע"ז* (2017).
- Amalia, a., murni, n. S., wahyudi, a. & yusnilasari, y. Analisis kejadian hipertensi pada pra lansia di wilayah kerja puskesmas sekar jaya kabupaten ogan komering ulu tahun 2023. *J. Kesehat. Tambusai* 4, 2466–2479 (2023).
- Ananda muhamad tri utama. Gambaran tingkat kepuasan pasien jkn terhadap pelayanan kesehatan pada instalasi rawat jalan di rsud lanto dg. Pasewang kabupaten jenepono. 9, 356–363 (2022).
- Aulia, k. *Gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care pada masa pandemi covid-19 di puskesmas kecamatan kembangan jakarta barat tahun 2022. Jurnal keperawatan bsi* (2022).
- Ayu. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas menteng palangka raya. 69–72 (2022).
- Biyanda eninurkhayatun, antono suryoputro, e. Y. F. Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di puskesmas duren dan puskesmas bergas kabupaten semarang tahun 2017. *J. Kesehat. Masy.* 5, 33–42 (2017).
- Connolly, d. T. & oppenheimer, s. B. *Cell density-dependent stimulation of glutamine synthetase activity in cultured mouse teratoma cells. Exp. Cell res.* 94, 459–464 (2020).
- Dianvayani, g., aripin, z., syahidin, r., sofia, e. & asnar, m. Analisis mutu pelayanan melalui keselamatan pasien dan kepuasan pasien sebagai variabel intervening (studi survei di rumah sakit mitra husada pringsewu-lampung). 4, 11667–11686 (2024).
- Erlina, b., herlina & ariescha, p. Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kunjungan posyandu lansia puskesmas air teluk kiri kecamatan teluk dalam kabupaten asahan. *J. Kaji. Kesehat. Masy.* 4, (2024).
- Filip, d. *Et al. A hierarchical model to evaluate usability of smartphone health applications. Int. J. Biol. Macromol.* 127571 (2023) doi:10.1016/j.chbr.2025.100658.
- Lutfiana, a. *Et al. Kecamatan cilandak dalam meningkatkan akreditasi strategies of the*

- cilandak *sub-district community health centre* (puskesmas) in improving accreditation to the plenary level. *J. Adm. Publik* 1, 1–14 (2023).
- Mursyida, r. F., mawarni, a. & agushybana, f. Kepuasan ibu hamil dan persepsi kualitas pelayanan antenatal care di puskesmas tanjung kabupaten sampang madura. *Media kesehat. Masy. Indones.* Vol 11, 174–181 (2022).
- Nasus, e. & tulak, g. T. Tingginya mutu pelayanan keperawatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di blud rs benyamin guluh kolaka. *J. Surya med.* 5, 9–12 (2020).
- Nisa, k. & yulianto, m. Gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas tanjungrejo kabupaten kudus. *J. Profesi keperawatan (jpk ...* 8, 55–69 (2021).
- Penulis, t. *Transformasi mutu pelayanan kesehatan: strategi, inovasi dan implementasi.*
- Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 21 tahun 2020 tentang rencana strategis kementerian kesehatan tahun 2020-2024. *Modos ver* 21, 1–9 (2020).
- Pertiwi, a. Analisis perbedaan kualitas pelayanan pada pasien bpjs dan pasien umum terhadap kepuasan pasien di rawat jalan rsud kota surakarta. *J. Manaj. Daya saing* 18, 113–121 (2017).
- Pokhrel, s. Peraturan menteri kesehatan tahun 2020. *Ayan* 15, 37–48 (2024).
- Politeknik, m. & bersama, h. Program studi diiii akuntansi politeknik harapan bersama tegal 2023. (2023).
- Sari, n. W. *Et al.* Pelayanan posbindu ptm di puskesmas sukarami lahat. 9, 570–577 (2025).
- Sirappa, e. Y. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan bpjs di rawat jalan rsud kota makassar. *Skripsi* 62 (2022).
- Siti hamidah ali wahid tuan dasi. *Gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di puskesmas bakunase kota kupang tahun 2023. Other thesis, poltekkes denpasar* (2023).
- Suhardi, y., burda, a., darmawan, a. & tinggi, s. Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus di lembaga bimbingan belajar sukses jakarta). *J. Vokasi adm. Bisnis* 5, 9–21 (2023).
- Suherlin, m. I. *Et al.* Evaluasi usability aplikasi antrean online bpjs pada puskesmas sukarami menggunakan metode tam dan cobit 5 antrean online bpjs untuk tidak lagi mensensor nomor nik dan nomor peserta bpjs , memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan efisiensi , akses. 10, 199–213 (2024).
- Tombili, u. F., suhadi, s. & kalza, l. A. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pada pasien rawat jalan di rsu bahteramas provinsi sulawesi tenggara tahun 2022. *J. Adm. Kebijak. Kesehat. Univ. Halu oleo* 3, 123–131 (2022).
- Trisintya p. B., p. Tingkat kepuasan lansia pada pelayanan kesehatan posbindu di kelurahan jatingaleh semarang. *Repositori.unimus.ac.id* 15 (2018).